



**Calidad en el pequeño comercio**  
**UNE 175001**

## Norma UNE 175001

La Norma UNE 175001 Calidad de Servicio para Pequeño Comercio es una iniciativa del sector para hacer frente a las amenazas a las que se encuentra sometido.

La norma ha sido desarrollada pensando en los elementos básicos de la calidad del servicio orientada a la satisfacción y fidelidad del cliente.

**El objetivo es mejorar la competitividad del comercio minorista**



## Requisitos de la norma

Los requisitos de la norma se dividen en cuatro apartados:

- ⇒ Requisitos del **servicio**
- ⇒ Requisitos del **personal**
- ⇒ Requisitos de los elementos **tangibles**
- ⇒ Requisitos para la **mejora continua**



## Objetivos de la implantación

- ⇒ Mejora la calidad del servicio prestado a los clientes.
- ⇒ Mejora la gestión en el propio establecimiento
- ⇒ Mejora la imagen ante sus clientes.
- ⇒ Diferenciación respecto a su competencia.
- ⇒ Mejora las competencias profesionales
- ⇒ Profesionalizar la gestión en los establecimientos



## Marca de certificación

Con la implantación de la Norma UNE 175001 para el pequeño comercio, las empresas reciben la certificación que autentifica su compromiso y profesionalidad en el servicio de atención a sus clientes.



## Beneficios para el comercio

- ⇒ Descubrimiento de los aspectos que satisfacen a sus clientes.
- ⇒ Una visión objetiva del servicio que prestan.
- ⇒ Un asesoramiento personalizado.
- ⇒ Clientes leales a su comercio.
- ⇒ Un aumento de sus ventas.
- ⇒ Una Marca de Calidad.





Camino de la Zarzuela, 15 | Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid  
902 44 9001 · +34 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28  
[www.eqa.es](http://www.eqa.es) | [info@eqa.es](mailto:info@eqa.es)



Andalucía | Cataluña | C. Valenciana | Galicia | Madrid

