
Ideas para mejorar la calidad de servicio en el comercio

Jaca, 3 de noviembre de 2011



Índice de la presentación

- 1 La calidad ¿qué y por qué?. La calidad de servicio
- 2 Vías de innovación en el comercio minorista
- 3 Buenas prácticas en el comercio minorista
- 4 Información y direcciones web
- 5 La norma de calidad UNE 175001



La calidad ¿qué y por qué?

Qué

Calidad: grado en que una organización responde a los requisitos (propios / norma / clientes).

Principios: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMPROMISO COMPARTIDO
Proceso DINÁMICO Disponibilidad y gestión de LA INFORMACIÓN

La calidad de servicio:

Enfocada al interior de la empresa (costes, procedimientos, rentabilidad, etc.)

Enfocada al exterior: satisfacción del cliente..... **CALIDAD PERCIBIDA**

Por qué

La calidad facilita las acciones de INNOVACIÓN y MEJORAS

ACTITUD



APTITUD

En el entorno actual y competencia **CLIENTES MAS SATISFECHOS, MAS FIELES, MÁS OPORTUNIDADES DE CAPTACIÓN DE CLIENTES.**



La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

SERVICIO: Todas las actividades para ganar ventas futuras.

Estas actividades se dan en todas las categorías del Marketing Mix

PRECIO

PRODUCTO – SERVICIO

PERSONAS

DISTRIBUCIÓN

PROMOCIÓN



Nuevos elementos de comunicación

Nuevos elementos de comunicación – redes sociales

Las redes sociales en las Pymes del comercio <http://www.slideshare.net/gvila/presentacin-redes-sociales-orientadas-al-comercio-5494894>

Las nuevas estrategias del comercio minorista <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-nuevas-estrategias-del-comercio-minorista>

Oportunidades TIC para el comercio minorista <http://www.societic.com/2010/08/oportunidades-tic-para-el-comercio-minorista/>



La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

Tipología de servicios

Fuente: elaboración propia a partir de www.elprisma.com

ENDÓGENOS

Vinculados al producto/servicio

EXÓGENOS

Vinculados al establecimiento

Servicios endógenos técnicos o post-venta

Instalación
Reparación
Accesorios / repuestos
Envío a domicilio
Personalización a medida

1ª idea
Comparativa competencia

Servicios exógenos de confort

Surtido
Proximidad
Disponibilidad de producto
Horarios
Parking
Pedido telefónico / web
Información adicional

Servicios exógenos financieros

Tarjeta propia
Crédito / descuentos
Cheques regalo

Servicios exógenos para comerciales

Prestación servicio fuera del establecimiento
Alquiler de mercancía



La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

La calidad de servicio

Definición Norma UNE

LA CALIDAD DE SERVICIO ES LA CAPACIDAD PARA SATISFACER LAS EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES DURANTE LA ACTIVIDAD DE VENTA Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

La calidad del servicio al cliente dependerá de **EXPERIENCIA DEL MOMENTO EN QUE UTILIZA EL SERVICIO** respecto a **EXPECTATIVAS**.

La experiencia depende de:

IMPLICACIÓN

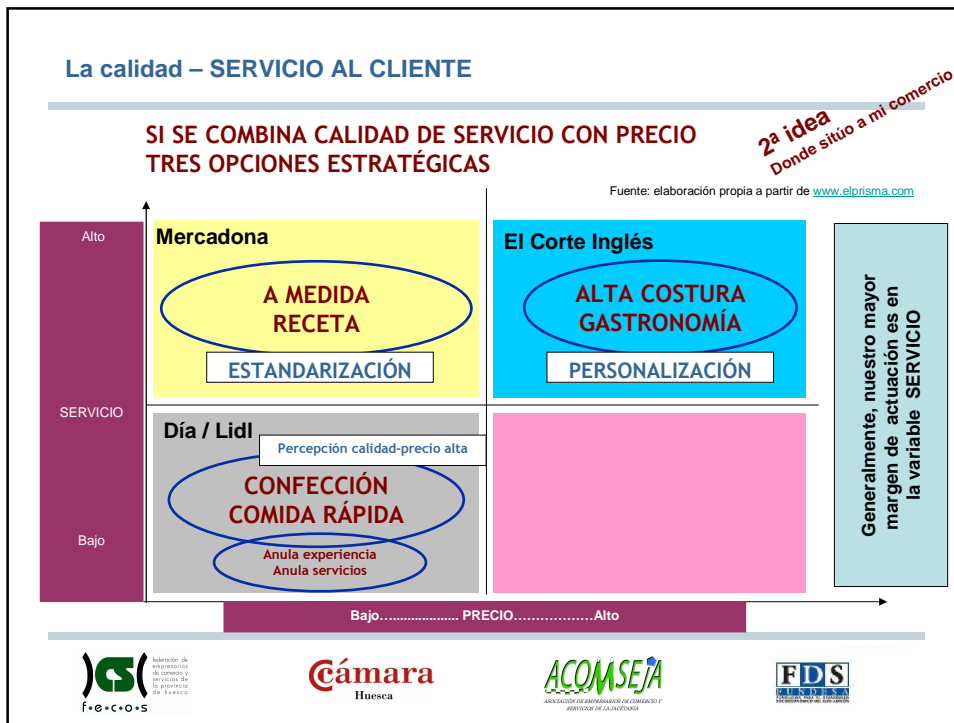
EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN

EXPERIENCIA DE MARCA - AMBIENTE

AGILIDAD

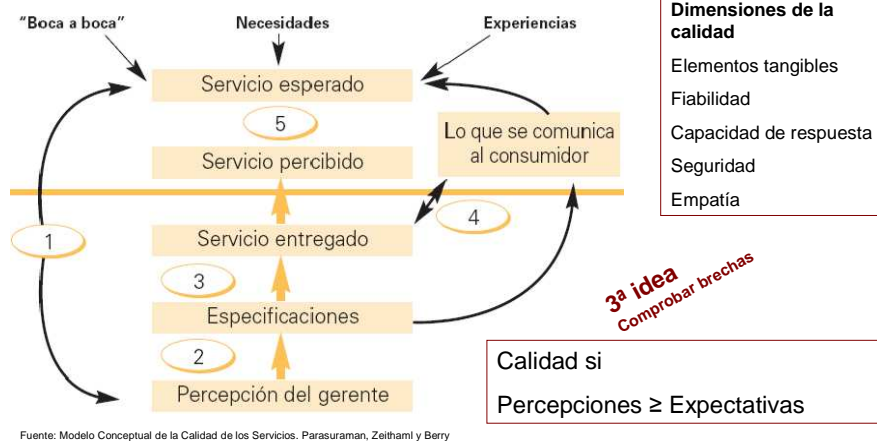
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS - RIESGO





La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

BRECHAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE



La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

BRECHAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Brecha 1. NO SABER LO QUE EL CLIENTE ESPERA

CAUSAS

Solo conocemos algunas quejas
Falta de información de mercado
Poca comunicación cadena
Gerente - Empleados - Clientes

SOLUCIÓN

Solución quejas
Más información de mercado
Preguntando a los clientes y empleados

Brecha 2. AUSENCIA O NO SELECCIÓN ADECUADA DE ESPECIFICACIONES

CAUSAS

Ausencia de objetivos / compromiso con la calidad
Errores en las especificaciones

SOLUCIÓN

Compromiso con la calidad
Objetivos realistas consensuados con empleados y centrados en CLIENTE

Brecha 3. NO ENTREGAR SERVICIO CON LAS ESPECIFICACIONES DISEÑADAS

CAUSAS

Conflictos funciones
No formación personal en funciones

SOLUCIÓN

Especificaciones de calidad
Motivación / formación



La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

BRECHAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Brecha 4. NO IGUALAR SERVICIOS CON LO PROMETIDO

CAUSAS

Diferentes políticas y procedimientos
Promesas exageradas

SOLUCIÓN

Escribir procedimientos
Coordinación Comercial - Producción
Decir la verdad

Brecha 5. BRECHA DEL CLIENTE

CAUSAS

Cliente desinformado
Percepción difiere de realidad de servicio

SOLUCIÓN

Comunicación cliente
Solucionar brechas anteriores

Una gran parte a la solución de nuestras brechas **IMPLANTACIÓN DE UN ESTÁNDAR QUE ESPECIFIQUE LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO**

(Calidad es condición necesaria)

Además, **ACTITUD + INNOVACIÓN**



La calidad - SERVICIO AL CLIENTE

La implementación de una estrategia de **SERVICIO AL CLIENTE** consiste en **FIDELIZAR** a través de la **CADENA DE VALOR**



Bidireccional

COMPROMISO

Bidireccional



4ª idea

TRATAR CON RESPONSABILIDAD A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA



Vías de innovación en el comercio minorista

QUÉ ES INNOVAR PARA EL COMERCIO

- Percepción de la innovación asociada a:
- Inventar algo sorprendente
 - Invertir muchos recursos
 - Innovación reservada para grandes empresas



FRENO A LA INNOVACIÓN y en ciertos casos RECHAZO

Certificaciones de calidad, incorporación de nuevas tecnologías, formación, cambio de demandas del cliente, innovación.....



Percibido como listado de "cosas a hacer" y no se da importancia

Acciones que nos hablan de lo mismo: **MEJORA DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO para lograr la DIFERENCIACIÓN**

Fuente: Encuestas de Innovación en el comercio vasco (Ikusmer)



Vías de innovación

QUÉ ES INNOVAR PARA EL COMERCIO

Fuente: Encuestas de Innovación en el comercio vasco (Ikusmer)



ÁREAS DE INNOVACIÓN

Tecnológicas – Organizativas – Producto/Servicio – De Personas – De Procesos



Vías de innovación - Patrones de innovación

Fuentes de creatividad: costumbres, nuevas reglas, personas/empresas que nos relacionamos, COMUNICACIÓN EMPLEADOS Y CLIENTES, cambios del entorno, QUEJAS / RECLAMACIONES, sectores prioritarios desde AAPP, conocimiento de ANÁLISIS Y TENDENCIAS.

ALGUNOS PATRONES DE INNOVACIÓN

Unimos NECESIDADES COMPLEMENTARIAS:

Servicios complementarios AL PRODUCTO (Para “especialistas producto”)

Productos complementarios AL CLIENTE (Para “especialistas cliente”)

Dar forma de empresa a HABILIDADES PERSONALES

Adaptar una idea existente en otro mercado/país... BENCHMARKING (imitar y mejorar)

Nueva forma de producir, distribuir o prestar el servicio: PERFECCIONAR LA CADENA DE VALOR

Migrar los mercados-servicios tradicionales a los Mercados-Servicios DIGITALES

5ª idea
Poner en práctica innovación
a través de patrones



Buenas prácticas en el comercio minorista

Información y guías

www.fecos.org

www.camarahuesca.com

www.acomseja.com

Cómic http://www.issuu.com/camarahuesca/docs/comic_20ch

Buenas prácticas en el pequeño comercio (Cámaras Aragón)

http://issuu.com/camarahuesca/docs/guia_20buenas_20practicas_20pequeno_20comercio/1

Guía de buenas prácticas para gestionar un comercio (Cámara Teruel)

http://www.camarateruel.com/pdfs/guia_comercio_tot.pdf

Herramientas y publicaciones sobre calidad en el comercio (Cámaras Castilla - La Mancha)

<http://www.portaldelcomercioclm.com/publicaciones.php>

Empresas en red http://www.empresasenred.es/soluciones/comercio_minorista

Librerías, ferreterías, iluminación, productos

Buenas prácticas en la red

Metálicos, instalaciones eléctricas, hospedaje, transporte, academias de enseñanza

<http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/autodiagnostico?openframeset>

Comercios innovadores de Bilbao <http://cibilbao.com/>



Información y direcciones web

6ª idea
Información e investigación

Recursos sectoriales y otros

INFORMACIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN DE INTERNET AGRUPADA POR SECTORES

www.esade.es/guame/flashs/sectoriales/index.php

PLANES DE NEGOCIO COMPLETOS DE DETERMINADAS ACTIVIDADES

www.bicgalicia.org/index.php?option=com_guia&Itemid=111

INFORMES GRATUITOS DE MARKETING EN INTERNET www.vexlan.com

OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS www.oepm.es Localizador de marcas y nombres comerciales <http://sitadex.oepm.es/Localizador/buscarDenominacion.jsp>

15 IDEAS PARA EL COMERCIO MINORISTA <http://sergiobernues.com/blog/15-ideas-para-el-comercio-minorista/>

GUÍAS DE INTERNET PARA EL COMERCIO MINORISTA <http://www.camaramadrid.es/asp/pub/pub.asp?p=2&id=149>

Recursos estadísticos

Estadísticas Comercio INE www.ine.es/inebmenu/mnu_comercio.htm

Encuesta de presupuestos familiares INE

<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft25%2Fp458&file=inebase&L=0>

Información Comercio IAEST

www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesEstadistica/AreasTematicas/Economia/InformacionTemas/SectorProductivo/Servicios/ci.02_Comercio_detalleDepartamento?channelSelected=dc7e2135fe5fa210VgnVCM100000450a15acRCRD



Norma UNE 175001-1

Objetivo: MEJORAR COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO MINORISTA

Norma orientada a los elementos básicos de calidad de servicio SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD CLIENTES.

Nos ayuda a:

- Romper las BRECHAS
- Procedimentar las acciones de MEJORA e INNOVACIÓN

7ª idea
Implantación UNE 175001

REQUISITOS DE LA NORMA se dividen en 4 apartados

REQUISITOS DEL SERVICIO

REQUISITOS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

REQUISITOS DEL PERSONAL

REQUISITOS PARA LA MEJORA CONTINUA



Norma UNE 175001-1 - Calidad de servicio en el pequeño comercio

Objetivo IMPLANTACIÓN:

- **Mejorar calidad servicio prestado al cliente y garantía de la calidad de servicio**
- **Mejorar la gestión del establecimiento**
- **Mejora imagen a los clientes**
- **Mejora competencias profesionales - profesionaliza gestión**
- **Diferenciación de la competencia**

Beneficios

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO DESDE VISIÓN MÁS OBJETIVA

CONOCIMIENTO CLIENTE - ELIMINAR BRECHAS

FIDELIZACIÓN - AUMENTO DE VENTAS / MARCA DE CALIDAD - IMAGEN EXTERNA



Norma UNE 175001-1 - Calidad de servicio en el pequeño comercio

REQUISITOS DEL SERVICIO:

- **Cortesía**
- **Credibilidad**
- **Capacidad de respuesta**
- **Comprensión del cliente**
- **Fiabilidad**
- **Comunicación**
- **Seguridad**
- **Accesibilidad**

REQUISITOS ELEMENTOS TANGIBLES:

- **Instalaciones**
- **Equipos y mobiliario**
- **Envases y embalajes**
- **Documentos de compra**
- **Productos**

REQUISITOS DE PERSONAL:

- **Imagen**
- **Competencia profesional**

MEJORA CONTINUA

INNOVACIÓN



Norma UNE 175001- Calidad de servicio en el pequeño comercio

UNE 175001-1:2004 Calidad de servicio para pequeño comercio. Parte 1: Requisitos generales

Aplicable a la totalidad de establecimientos (venta y reparación de vehículos, y comercio minorista) que no tengan una regulación específica.

Específicas

UNE 175001-2:2004 Parte 2: Requisitos para pescaderías.

UNE 175001-3:2005 Parte 3: Requisitos para ópticas.

UNE 175001-4:2005 Parte 4: Requisitos para carnicerías y charcuterías.

UNE 175001-5:2005 Parte 5: Requisitos para floristerías.



Ideas para mejorar la calidad de servicio en el comercio

Contacto: Jorge Gómez - Fundesa jgomez@fundesa.org 974238262

Contacto: Paula Lacasa - Cámara Huesca placasa@camarahuesca.com 974218899

