

Diciembre 2005

TÍTULO

Calidad de servicio para pequeño comercio

Parte 3: Requisitos para ópticas

Service quality for small retail trade. Part 3: Requirements for optician's.

Qualité de service pour le petit commerce de détail. Partie 3: Exigences pour les opticiens.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 175 Comercio Minorista cuya Secretaría desempeña AENOR.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 175001-3

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 50615:2005

© AENOR 2005
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR

C Génova, 6
28004 MADRID-España

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Teléfono 91 432 60 00
Fax 91 310 40 32

17 Páginas

Grupo 9

ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 4
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 4
2	TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... 4
3	REQUISITOS DEL SERVICIO..... 7
3.1	Cortesía 7
3.2	Credibilidad..... 7
3.3	Capacidad de respuesta 8
3.4	Comprensión del cliente..... 8
3.5	Fiabilidad 9
3.6	Comunicación..... 10
3.7	Seguridad 11
3.8	Accesibilidad..... 11
4	REQUISITOS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES 12
4.1	Instalaciones 12
4.2	Equipos y mobiliario 12
4.3	Envases y embalajes 12
4.4	Documentos de compra 13
4.5	Productos 13
5	REQUISITOS DEL PERSONAL..... 14
5.1	Imagen..... 14
5.2	Competencia profesional 14
6	MEJORA 15
	BIBLIOGRAFÍA..... 17

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos de calidad para la actividad de venta y servicios adicionales en las ópticas, que permitan satisfacer las expectativas del cliente.

Quedan excluidas aquellas ópticas que sean secciones de otros formatos comerciales, en concreto de grandes almacenes e hipermercados, o cuya denominación fiscal o comercial coincida con el de la gran superficie en la que se encuentren integradas.

Los establecimientos deben cumplir la legislación aplicable, pero no es el objeto de esta norma verificar su cumplimiento.

Esta norma no establece requisitos para los productos comercializados, ni sobre las actividades profesionales que requieran colegiación. Esta norma sólo atiende a los aspectos de la actividad de venta y servicios adicionales. También establece requisitos de gestión que se han considerado relevantes para la calidad de servicio en este sector.