

EL PRAT COMERÇ DE QUALITAT  
ELEMENTS AVALUATS

**NORMATIVA BÀSICA DE CONSUM**

Tinc un rètol amb l'horari comercial, l'horari, els dies d'obertura i es veu des de fora de l'establiment, fins i tot  
Tinc un rètol que anuncia l'existència del full de reclamació / denúncia  
Tinc full de reclamació / denúncia.  
Les mercaderies exposades a l'aparador/expositors/mostrador tenen un rètol amb el preu que especifica si  
El tiquet de compra / factura inclou el NIF, l'IVA, la data de la compra i una identificació clara del producte i  
Tinc els rètols de senyalització, d'informació general de caràcter fix, els documents d'oferta en català  
¿S'ha definit un sistema per a la gestió d'incidències, queixes i reclamacions?  
Hi ha en lloc visible un cartell on s'especifica la política de devolucions?

**PRL**

S'ha realitzat una anàlisi de riscos de l'establiment  
S'ha format algun membre del personal?  
A qui?. TOTS ELS TREBALLADORS 5, NOMES EL RESPONSABLE DE L'ESTABLIMENT 2  
Quan? ANUALMENT 5, CADA 2 ANYS 4, CADA 3 ANYS 3, - DE 3 ANYS 0  
S'han definit totes les mesures preventives pertinents?, SI 5, NO 0  
Estan senyalitzats tots els elements de l'establiment que ho requereixen, com sortides d'emergència,  
Les instal·lacions es troben netes i en perfecte estat de conservació

**LOPD**

Durant el cobrament amb targeta de crèdit o dèbit, es sol · licita el DNI i es lliura al client, juntament amb la  
On es guarden els tickets?  
Quan de temps?  
Com es destrueixen?  
¿S'han inscrit els fitxers que contenen les dades de caràcter personal de clients i personal en l'Agència  
S'informa als clients de la finalitat de la recollida de les seves dades i de com procedir per accedir i exercir els  
21. Com es tracten les dades?

**FIABILITAT**

En els casos en què hi hagi transport i lliurament dels productes s'ha establert una sèrie de mesures per  
S'han definit unes normes de comportament en el lliurament i muntatge dels productes al domicili del client.  
Aquestes normes s'han documentat i lliurat al personal encarregat de prestar aquests serveis  
Es compleixen els compromisos adoptats per l'establiment, com ara dates de lliurament, arranjaments,  
Quin es el plaç?  
Es fa un seguiment previ a la data acordada?  
Es truca al client per avisar que no es complirà la data prevista?

**COMPRESIÓ DEL CLIENT**

¿S'ha definit un sistema per a la gestió d'incidències, queixes i reclamacions?  
Hi ha en lloc visible un cartell on s'especifica la política de devolucions?  
Es documenten i comuniquen a la Direcció les incidències, queixes i reclamacions rebudes?  
Es consulta periòdicament l'opinió dels clients i es registren els resultats?.

**REVISIÓ PROVEÏDORS**

En el moment de la recepció del gènere, es revisa en detall per assegurar les quantitats i que el gènere  
Si no coincideix, com es gestiona?  
Es realitzen revisions periòdiques i detallades de la qualitat dels productes.  
Estudio regularment ofertes d'altres proveïdors per assegurar que els preus, qualitat i servei dels productes  
**Com ho faig?**  
Fires?  
Visita directa dels comercials?

Visita directa a les instal·lacions dels proveïdors?

#### **ÀREA FINANCERA**

Conec quin és el producte / servei amb més marge que comercialitzo?

Analitzo mensualment el resultat econòmic del meu comerç?

i els reviso amb el meu gestor?

Analitzo els resultats de les campanyes de promoció

Conec i estudi quins són els productes dels proveïdors que em permeten obtenir un major marge de i els serveis?

#### **DISTRIBUCIÓ DE PRODUCTES / ACCESSIBILITAT**

La distribució dels productes facilita al client la seva identificació i compra

Es disposa d'un estil propi i definit d'acord al tipus de productes comercialitzats

L'aparador està bé decorat, segueix la mateixa línia de la resta de l'establiment i es renoven periòdicament

Cada quan temps?

#### **INSTAL·LACIONS**

Manteniment equip AA?

La il·luminació, temperatura i decoració del meu comerç està d'acord a les necessitats del personal i dels

Es realitzen regularment accions de manteniment dels equips i de les instal·lacions

Cada quan de temps?

El mobiliari és atractiu i d'acord a l'estil i tipologia dels clients?

#### **RSC**

Disposo d'un pla de marketing?

Controlo els meus processos de producció i prestació de serveis i les comunicacions?

Analitzo els resultats generats?.

Així com la conciliació de la vida personal i familiar com permisos laborals, contractes a temps parcial o per durada determinada, períodes de reducció de jornada o jornada intensiva

Disposo de mecanismes per optimitzar el consum d'aigua, energètic i la gestió de residus i per la millora o participo regularment en l'activitat del municipi?

en quines activitats?

revistes del municipi?

fomento la formació del personal?, cada quan de temps?, quins cursos han fet?

em formo de forma regular?, he realitzat algun curs de gestió d'establiments?, de motivació del personal?, de tècniques directives?, quin cursos he realitzat ultimament?

#### **ANÀLISI DE LA COMPETÈNCIA**

Estudio regularment al meu competència per detectar les tendències i necessitats del mercat

Estableixo aliances de col·laboració amb la competència

Analitzo les accions que porta a terme la meua competència per fidelitzar els clients / treballadors

76. Conec com és el meu competència directa

#### **RECURSOS HUMANS**

L'aspecte i uniforme del personal és d'acord al meu comerç

El personal Porta uniforme i placa identificativa amb el nom de la persona / càrrec i el del comerç

Les funcions i responsabilitats del personal Estan definides per escrit i cada treballador les rep quan Quan s'incorpora personal a l'establiment i / o canvia de funcions, se l'informa / forma en detall sobre el funcionament del comerç, la forma d'atendre els clients i el catàleg de productes / serveis

### **TECNOLOGIA I COMUNICACIONS**

Disposo d'ordinador

Tipus de programa específic gestió comerç

¿se dispone de WEB?

¿se dispone de FB?

Utilitzo el correu electrònic per comunicar clients sobre campanyes, promocions, productes o serveis, avisos sms

whatsapp

tarjeta de fidelització

### **MÀRQUETING**

Realitzo accions de Marketing per donar a conèixer el meu establiment regularment?

Revistes

Flyers

Cartells amb carta de serveis a l'establiment

Cartells de promocions a l'establiment

publicidad internet/FB

publicidad paginas amarillas

### **POSICIONAMENT INTERNET I VENDES ONLINE**

Disposo d'una web que permet la gestió de la comanda o de la comprar online (botiga virtual

Xarxes socials?

com les gestiono?, directament?,

Faig Promocions de productes i serveis?, cada quan?

Actualitzo periòdicament la informació?, cada quan?

El meu comerç és present en algun portal específic d'internet (municipi o sectorial)