

II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e
implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

Promueve:



Financia:



NORMALIZAR EL FORMATO COMERCIAL PARA "COOPETIR"

Juan Antonio López
Socio Director en AUREN



NORMALIZAR EL FORMATO COMERCIAL PARA "COOPETIR"

Juan Antonio López (Socio Director AUREN)



1. "COOPETICIÓN"

Cooperar para Competir

Actores de un mismo mercado, competidores directos o no, se alían total o parcialmente para ganar presencia o consolidarse en sus mercados.

- Coopetición Espacial
- Coopetición Intersectorial
- Coopetición Sectorial

COOPETICIÓN ENTRE FORMATOS DE DISTRIBUCIÓN



2. NORMALIZACIÓN SECTORIAL

La Normalización es una actividad colectiva encaminada a establecer soluciones de mejora competitiva con la elaboración, difusión y aplicación de normas.

Normalización en la Distribución Comercial Norma UNE 175001

- UNE 175001-1: Requisitos generales
- UNE 175001-2: Pescaderías
- UNE 175001-3: Ópticas
- UNE 175001-4: Carnicerías y charcuterías
- UNE 175001-5: Floristerías
- UNE 175001-6: Estaciones de Servicio



NORMALIZAR EL FORMATO COMERCIAL PARA "COOPETIR"

Juan Antonio López (Socio Director AUREN)



Certificaciones en establecimientos de otros sectores



TALLERES DE REPARACIÓN
UNE 310001

UNE
179001



II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

NORMALIZAR EL FORMATO COMERCIAL PARA "COOPETIR"

Juan Antonio López (Socio Director AUREN)



Promueve Financia

TIENE TU COMERCIO...

¿Instalaciones en perfecto estado?
¿Buen mobiliario?
¿Capacidad de respuesta?
¿Buen trato con el cliente?

CERTIFICA TU NEGOCIO CON LA NORMA UNE 175001/1

#CalidadDeAquí



Promueve Financia

CERTIFICA TU NEGOCIO CON LA NORMA UNE 175001/1

Una herramienta que normaliza la calidad en el servicio que presta el pequeño comercio

#CalidadDeAquí



3. NORMALIZACIÓN DEL FORMATO

ÁREAS DE PROFESIONALIZACIÓN

En el Personal

La imagen, cualidad comercial y formación sobre el producto del personal

En el Proceso de Venta

La cortesía, afabilidad, diálogo y comunicación con los clientes; El asesoramiento y modos de entrega de los productos; La facturación y el cobro; La credibilidad y reputación del comercio; La fidelidad de los clientes; La atención a quejas y reclamaciones, La política de devoluciones; otros servicios complementarios.

3. NORMALIZACIÓN DEL FORMATO (sigue)

ÁREAS DE PROFESIONALIZACIÓN

En instalaciones y elementos físicos

La imagen comercial; El interiorismo y mantenimiento de las salas de venta y exposición; El equipamiento decorativo, informativo y tecnológico.

En los productos

El aprovisionamiento, ubicación comercial, variedad, manipulación, servicios postventa.

En la mejora continua

Análisis de indicadores, flexibilidad y adaptación al cambio, implementación de mejora continua.

4. VENTAJAS DE LA NORMALIZACIÓN

Ventajas para los clientes

- Se percibe el interés en la atención al cliente
- Se garantiza un nivel alto de exigencia al cliente

Ventajas para los proveedores

- Aporta un valor añadido a las marcas que comercializa
- Aporta confianza para alianzas estratégicas

Ventajas para el establecimiento

- Mejora los procesos de venta y gestión
- Facilita la mejora continua, unido al factor humano
- Realza las ventajas competitiva frente a otros formatos

5. BENEFICIOS DE LA NORMALIZACIÓN

- Normaliza la actividad de venta para el formato
- Profesionaliza la gestión del formato comercial
- Incrementa las competencias del personal
- Mejora la imagen percibida del formato comercial
- Mejora la calidad del servicios prestado
- Fideliza a los clientes actuales
- Aumenta clientes por producto, atención y proximidad
- Fortalece el posicionamiento del formato en la distribución
- Optimiza los recursos (coste-resultados)
- Implementa la cultura de la mejora continua
- Aumenta la confianza y sinergia con proveedores

II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e
implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

Promueve:



Financia:



NORMALIZAR EL FORMATO COMERCIAL PARA "COOPETIR"

Juan Antonio López
Socio Director en AUREN

