

# 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**

**Electrodomésticos**

#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

**#ECO-tiendasFAEL**  
COMERCIO ECO RESPONSABLE

**COMERCIO CERTIFICADO**  
Fael Qael  
#ECOTiendasFAEL  
COMERCIO ADHERIDO DE CALIDAD  
UNE 175001

#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.

## NORMALIZAR EL FORMATO COMERCIAL PARA "COOPETIR"

Juan Antonio López (Socio Director AUREN)

### 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

