



ASSEGURANT EL TEU FUTUR



COMERÇexcel.lent

.....

# ASSEGURANT EL TEU FUTUR

La competitivitat del petit comerç s'ha de basar en l'especialització i en la millora del servei, en l'atenció al client i en el tracte personalitzat. En aquest sentit, l'Administració té el convenciment que el projecte de Comerç Excel·lent és imprescindible per al teixit comercial de la comunitat autònoma.

Aquest projecte es basa en un model que assegura la qualitat comuna dels serveis del petit comerç per a tot l'Estat espanyol. El Govern de les Illes Balears, amb la col·laboració de les patronals del sector, impulsa la competitivitat del petit comerç i posa a disposició del sector els

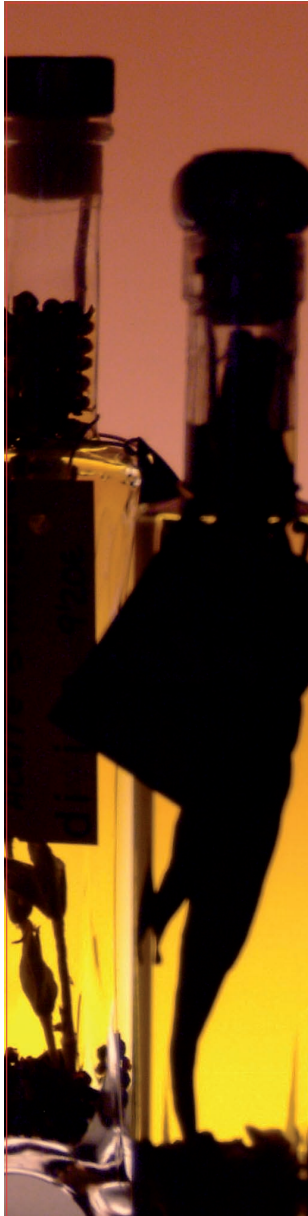
mitjans tècnics i econòmics necessaris per aconseguir l'èxit del projecte.

## LA MARCA

Es tracta d'un distintiu creat per arribar a ser un referent a escala estatal de la qualitat del servei per al sector del petit comerç, adaptat a la comunitat autònoma de les Illes Balears. Darrere un establiment amb la marca Comerç Excel·lent trobam un comerciant compromès amb els clients, amb la qualitat i amb la millora contínua.

COMERÇ **excel·lent**





## Quina aplicació té?

La norma UNE 175001 estableix els requisits de qualitat del servei prestat pels establiments comercials, que permeten satisfer les expectatives del client.

Està especialment indicada per al petit comerç de sectors com alimentació, moda (confecció i calçat), equipament de la llar, mobles i electrodomèstics, regals, joieria, papereria, etc.

S'aplica a l'activitat de venda i de serveis addicionals exercits a l'establiment comercial, independentment de la naturalesa dels productes o dels serveis comercialitzats. Aquesta especificació no estableix requisits per als productes comercialitzats. S'aplica a establiments de menys de vint empleats.

No s'aplica als comerços que presten serveis professionals, tals com òptiques amb optometria, administradors de finques, consultes mèdiques, clíniques veterinàries, etc.

Tampoc no s'aplica als petits comerços de reparació d'equips o amb fabricació de producte, com tallers de reparació de vehicles, tallers de reparació d'electrodomèstics, pastisseries, restaurants, fabricació de lents graduades, etc.

## Què m'aporta?

- Millora de la qualitat del servei ofert.
- Disposició d'una eina per a la gestió dels establiments.
- Suport a la professionalització i a la formació dels treballadors del sector.
- Millora de la imatge i diferenciació dels establiments.
- Utilització comercial de la marca Comerç Excel·lent de qualitat del servei; creació d'aparadors, publicitat, tríptics, papereria, etc.
- Beneficis a l'hora de sol·licitar ajuts a la Direcció General de Comerç.
- Participació a la campanya de comunicació de l'IDI sobre el petit comerç.

A més, la marca està reconeguda a escala nacional.

Els comerços que obtenguin aquest certificat seran a la web de Comerç Excel·lent, a l'adreça

[www.balearsexcellent.com](http://www.balearsexcellent.com)



## Què em costa?

L'IDI subvenciona el 100% del cost de la consultoria i del certificat. Així, un comerç, el primer any, només ha de pagar 175 euros (o 75 euros, si pertany a una patronal de comerç), en concepte de quota d'inscripció.

## Si vull més informació?

Institut d'Innovació Empresarial  
de les Illes Balears (IDI)  
Camí de Son Rapinya, 12  
07013 Palma  
Tel. 971 784 864  
balearsexcellent@idi.caib.es

## On em puc apuntar?

A l'IDI, a les patronals de comerç  
AFEDECO, PIMECO, ASCOME i PIMEEF

