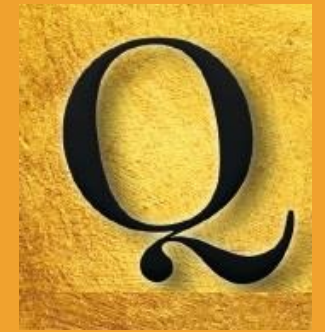


Q comerç de qualitat Primera fase



FBC. JUNY 2017

Qué es la Q Comerç de Qualitat

2



Es un distintiu diferenciador per col·locar als establiments que compleixen uns requisits i tenen uns valors afegits



L'objectiu es destacar, d'una manera objectiva, independent i amb el suport d'altres organitzacions, aquells comerços que tenen uns valors diferenciadors



Permet un comerç més compromès, competitiu, actual, efectiu i de més qualitat que camini cap a l'excel·lència

Per qué la Q Comerç de Qualitat

3



Motiu

Es necessari donar major informació per prevenir conflictes



Antecedents

Des del 1999 a l'Eix Comercial de Creu Coberta



Finalitat

Aconseguir un Comerç de qualitat cap a l'excel·lència



Membres

4



La FBC vol comptar amb la resta d'agents que intervenen en el comerç i en el consum



L'ACPB es la primera associació de persones consumidores que participa en el projecte

Característiques

5



Està dirigit a qualsevol establiment de la ciutat

Es regeix pels principis de

- Objectivitat
- Imparcialitat
- Confidencialitat, d'antre altres

Dona suport per la millora dels establiments

Fomenta l'associacionisme

Promou la resolució extrajudicial de conflictes a través del Defensor del Client



Valor afegit per l'establiment

6



Gaudir d'un segell que és garantia de qualitat davant dels clients i que el pot fer servir en qualsevol mitjà de comunicació i promoció



Assessorament i acompanyament en la millora continua



Promoció i presència al web de la Q comerç de qualitat



Assessorament de la normativa



Servei del Defensor del Client, com a sistema extrajudicial de conflictes



Avantatges per a les persones consumidores

7



Qualitat en el servei

Bona atenció i tracte al client

Compromís de l'establiment


Acompliment de la normativa

Serveis afegits

Resolució ràpida de conflictes mitjançant el Defensor del client

Requisits

8



A circular icon containing a checklist with three items, each marked with a green checkmark. A black pen nib is positioned at the end of the third line, as if about to write.

Acreditar que s'acompleix la normativa vigent

Pertànyer a una organització, gremi o associació professional

Comprometre's amb l'aplicació de mesures de Responsabilitat Social Comercial

Prendre mesures per la reducció de energia, aigua, matèries primeres i residus

Superar el requeriments

Complir amb el Reglament de la QCQ

Sol·licitud

9



Sol·licitud del distintiu QCQ

Declaració responsable

Requisits

Elements identificadors

10



Establiments



Personal acreditador



Fases

11



Primera fase

- Es basa en uns requisits bàsics



Segona fase

- Preveu la categorització dels establiments d'acord amb els valors afegits

Algunes dades

12



Establiments

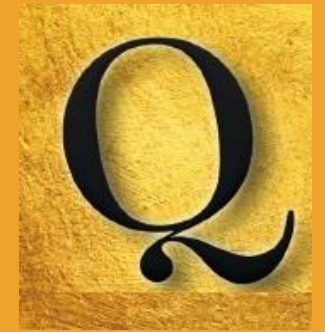
Eixos

Establiments

Tipus d'establiments

Q comerç de qualitat Primera fase

Moltes gràcies



FBC. JUNY 2017