

LOS COMERCIOS DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, SEGUNDOS DEL PAÍS EN CALIDAD ACREDITADA DE SERVICIO AL CLIENTE

- El sello de calidad es una iniciativa impulsada por la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Santa Cruz de Tenerife y la Dirección General de Comercio del Gobierno de Canarias, con la colaboración de AENOR.
- De los más de 1.700 comercios acreditados con el sello de calidad de AENOR en España, 216 se ubican en la provincia occidental y 186 en la de Las Palmas, lo que supone que uno de cada cuatro comercios certificados en el territorio nacional, es canario
- Para conseguir el sello de calidad, los establecimientos comerciales de Canarias han tenido que culminar con éxito el riguroso examen de una red de clientes misteriosos que, como auditores de calidad de AENOR, han evaluado aspectos tales como la cortesía, la imagen del personal y su competencia profesional, el sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones, las instalaciones y el mobiliario, entre otros

Santa Cruz de Tenerife 15/ 06/ 2010.- Los comercios de la provincia de Santa Cruz de Tenerife se han colocado los segundos del País en el ranking de certificaciones de calidad en el servicio al cliente, tan sólo por detrás de Asturias. De hecho, de los más de 1.700 comercios acreditados con el sello de calidad en España, 216 se ubican en la provincia occidental y 186 en la de Las Palmas, lo que supone que uno de cada cuatro comercios certificados en el territorio nacional por AENOR, es canario.

Estos son algunos de los datos que se aportaban hoy durante el acto de reconocimiento y entrega del certificado AENOR de "Calidad de Servicio en el Pequeño Comercio UNE 175001", que contó con la participación del director general de Comercio del Gobierno de Canarias, Arturo Cabrera González, el presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Santa Cruz de Tenerife, Ignacio González Martín, y el vicepresidente de la entidad líder en certificaciones en España, AENOR, Carlos Mataix Kubusch.

Representantes de cerca de 140 establecimientos comerciales de la provincia se daban cita en este evento tras culminar con éxito un programa de formación y el riguroso examen de una red de clientes misteriosos que, como auditores de calidad de AENOR, han evaluado aspectos tales como la cortesía, la credibilidad, la imagen del personal y su competencia profesional, el sistema de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones, las instalaciones y el mobiliario, entre otros.

Este sello de calidad, que está promovido por la Cámara de Comercio y el Gobierno de Canarias, con la colaboración de AENOR, avala ante los consumidores la prestación de un servicio de calidad tanto en la actividad de venta como en los servicios adicionales por parte de los 206 pequeños comercios de la Provincia que ya cuentan con esta acreditación.

Durante su intervención, el presidente de la Cámara de Comercio dijo que la crisis económica está castigando severamente al sector comercial de las Islas, afectado por una drástica caída de las ventas y por una importante reducción de sus plantillas. Sin embargo, añadió, que "esta situación nos obliga más que nunca a no bajar la guardia y apostar por nuestra mejor arma, que no es otra que la del servicio, la atención y cercanía al cliente".

En este sentido, González Martín dijo que la calidad en el servicio es clave para la supervivencia de cualquier negocio, sobre todo, en una economía de servicios como la canaria. En esta línea, hizo alusión a una encuesta de AENOR en la que se refleja que el 96% de los clientes insatisfechos no se quejan, simplemente se van y nunca vuelven y, además, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas.

Por su parte, el director general de Comercio del Gobierno de Canarias, Arturo Cabrera, señaló que la apuesta por la calidad siempre debe ser entendida como una inversión y nunca como un gasto, porque es una pieza imprescindible para fidelizar y aumentar la clientela de los negocios".

Asimismo, felicitó a las empresas que han participado en el Programa de Certificación de Calidad este año y destacó su esfuerzo por mantenerse a flote en medio de la fuerte marejada que está azotando la economía. Según dijo, "la actividad del pequeño comercio es fundamental en las Islas, porque de él depende en gran medida que podamos mantener y generar los puestos de trabajo que tanto necesita nuestra economía".

Arturo Cabrera manifestó también que el Gobierno de Canarias es consciente de las grandes dificultades que están atravesando las pymes del sector comercial en las Islas "y por eso, junto a la Cámara de Comercio, hemos seguido financiando e impulsando este programa de Certificación de Calidad para facilitar su acceso al mayor número de negocios posible".

Fidelizar la clientela, una cuestión de confianza

El vicepresidente de AENOR, Carlos Mataix, destacó que esta entidad está ayudando a las organizaciones empresariales a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual como es la confianza, a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones que mejoran la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios.

Para Carlos Mataix la calidad es el mejor seguro de vida para la empresa en los tiempos que corren. Según dijo, "desgraciadamente no hemos salido de esta grave situación de crisis económica que ha removido tantas cosas. Pero, si algo no ha cambiado y sigue vigente ahora más que nunca es que sin la mejora de la calidad no hay avance ni salida posible a la crisis".

A juicio del vicepresidente de AENOR, "la apuesta por la excelencia en el servicio debe estar entre las principales señas de identidad del pequeño comercio porque es uno de los elementos de diferenciación más relevantes para las pymes frente las grandes cadenas de distribución comercial". En este sentido, hizo un llamamiento a los empresarios para que mantengan su compromiso con la certificación y sigan aumentando el nivel de calidad en sus negocios, "algo que en la provincia tinerfeña se está cumpliendo sobradamente ya que tan sólo el 5% de las empresas que obtuvieron el sello de AENOR en años anteriores no lo han renovado".

COMERCIOS CERTIFICADOS DENTRO DEL PROGRAMA

2008: Bolcheta, Calzados Damshoe, Tiendas Carolan, Ebbes, Tiendas el Ajuar de Auche, Librería el Productor, Electrodomésticos la Estrella, Tiendas Exclusivas Lifer, Interóptica MJM, Tiendas Intesport M.Guerra, Juguetería Yasmín, Jabbleg Regalos, Tiendas Kolman, Tiendas La Cabaña del Te, Tiendas Casa de los Balcones, La Casa del Turista, La Camisoteca, Centro Artesanal el Limonero, Librería la isla, Tiendas Mesa y Honorio, Tiendas Multiruedas, Tiendas Top Ruedas, Tiendas Vultesa, Nobel Hi-Fi, Nuevo Océano, Opera, Punto Print, Tienda Vaquera Antonio, Vistt, Vistt Caballero, Tiendas Almacenes Whebe, Barato Hogar, Manuel Acosta Rodríguez, Tiendas The Soap History, Seima Sports, Prestige, Regalos y complementos Almu, TYS Informática, Deluxe Home, Tiendas perfumerías Douglas, Tiendas Kolossal, Óptica Herradores.

Incorporados 2009: El rincón del abuelo, Sepia, Tiendas Ocean Kid's, Tiendas Casa Lercaro decoración, Tiendas Coelca, Merka Frutería, Joyería Saphir, Supermercado La Frontera, La isla del Peque, Boutique la Tentación, Tanoj S.L., Flores Fela's, Babel, Mohers, Electrónica Sunders, JAMP Maquinaria, Tiendas de Almacenes Rodríguez, Tacoronte Garden, Edén I, Edén II, Paseo, Febles, Encuentro, Isonorte, la Casa de Los Balcones, Gomera Tour Pérez Ávila, Juguetería Chiquilandia, Manuela Modas, Blan Blan, Ionex, Supermercado Spar Teremerca, Sociedad Cooperativa del Campo la Frontera, Autoservicios San Juan, Tiendas Calzados Suarez, Tiendas De Lolas, Euromotori, Hysteria, V.S.Impresiones.

Pie de foto: Los representantes de los comercios certificados posan con las autoridades.

Pie de foto 2: Un momento de la entrega de uno de las certificaciones de calidad.

Santa Cruz de Tenerife, a 16 de junio de 2010
Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Santa Cruz de Tenerife
Comunicación y Relaciones Externas
Rosalba Díaz Díaz 922 100 400/ 637 30 19 98