
INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD

INFORME NÚMERO: **543**

AUDITORÍA EFECTUADA A: CF Actividades Comerciales 2º curso del IES Enrique Diez Canedo

AUDITORES: CF Actividades Comerciales 2º curso del IES Maestro Domingo Cáceres

FECHA: Noviembre 2022

OBJETO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

El objetivo de esta auditoría es:

- Confirmar las mejoras conseguidas al cambiar el curso de alumnos que participarán como vendedores durante la Feria del Libro en el IES Enrique Diez Canedo de Puebla de la Calzada (Badajoz).

El alcance se extiende a la venta de libros de lectura durante la Feria del Libro., en concreto a cómo satisfacer los requisitos de mejora y el grado de satisfacción de los compradores.

DOCUMENTOS APLICABLES

Se parte de un manual adaptado de la norma UNE 175001 de gestión de la calidad en el pequeño comercio.

Encuestas post-compra y anotación recabando información mediante observación directa.

REALIZACIÓN:

Para satisfacer los requisitos de mejora se observará en el vendedor: la atención al cliente, la limpieza, la vestimenta, la organización y el comportamiento de venta y cobro.

Para medir la satisfacción del cliente se realizará, en el propio punto de venta, una encuesta en formato papel con seis preguntas y tres respuestas.

CONCLUSIONES:

De la observación a los vendedores podemos señalar que la atención al cliente es satisfactoria, así como la limpieza y la vestimenta, algo menos satisfactoria la organización y el comportamiento de venta y cobro.

Por las encuestas post-compra sabemos que la gran mayoría de los compradores volverán a asistir a la feria, consideran la atención al cliente buena, están satisfechos con la variedad de libros, opinan bien de la actividad de la Feria del libro, consideran adecuados los precios y esperan pocos minutos para ser atendidos.

OBSERVACIONES:

Según anotamos en las conclusiones podría ser mejorada la organización y el comportamiento de venta y cobro.

Directora de Calidad



Fdo.: Rocío Díaz Díaz

Fecha: 30 de noviembre de 2022

Auditora Jefe



Fdo.: Julia Poyatos Poyatos

Fecha 30 de noviembre de 2022