

Certificado N° ES09/7518



**MAKRO AUTOSERVICIO
MAYORISTA S.A**
ALMACÉN DE VARA DE QUART (VALENCIA)
Calle PEDRAPIQUERAS 14
46014 (VALENCIA)

Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos
especificados en el Referencial de Servicio
**“SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN MAYORISTA PARA CLIENTES
PROFESIONALES”**
Edición 04 – 16.03.09

Para las actividades de

Distribución de Productos para Clientes Profesionales

Este certificado es válido desde el 2.12.09 hasta el 2.12.2012

Los detalles de las características certificadas figuran en las hojas anexas
Este certificado incluye 2 hojas anexas

Director de Certificación de Servicios

Certificado N° ES09/7518, Anexo 1

MAKRO AUTOSERVICIO MAYORISTA S.A

Calle PEDRAPIQUERAS 14
46014 (VALENCIA)



**“SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN MAYORISTA PARA CLIENTES
PROFESIONALES”**

Características Certificadas

A. MARCA PROPIA: IDENTIFICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS DE MARCA PROPIA

- A.1 Los productos de marca propia están correctamente identificados
- A.2 El personal del almacén conoce los productos de marca propia y es capaz de informar sobre los mismos
- A.3 El personal ofrece un servicio atento y eficaz
- A.4 Disponibilidad de los productos de marca propia y existencia de un stock de seguridad de los mismos
- A.5 Existe un Plan de gestión de crisis

B. FORMACIÓN DEL PERSONAL

- B.1 Formación del personal en materia de higiene y calidad
- B.2 El personal conoce y cumple con los requisitos higiénicos establecidos

C. MANTENIMIENTO DE LA CADENA DE FRIO

- C.1 Recepción de productos ultrafrescos en zonas independientes y a temperatura controlada
- C.2 Ambiente climatizado en las salas de exposición y venta
- C.3 Correcto mantenimiento preventivo de los equipos de frío
- C.4 Disponibilidad de contenedores isoterms y recarga de acumuladores de frío

Certificado Nº ES09/7518, Anexo 1

MAKRO AUTOSERVICIO MAYORISTA S.A

Calle PEDRAPIQUERAS 14
46014 (VALENCIA)



“SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN MAYORISTA PARA CLIENTES
PROFESIONALES”

Características Certificadas

D. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- D.1 Verificación del grado de satisfacción del cliente
- D.2 Tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias
- D.3 Garantía de devolución ante insatisfacción del cliente

E. ASPECTO EXTERIOR E INTERIOR DEL ALMACÉN

- E.1 La señalización del establecimiento es explícita
- E.2 Los exteriores del establecimiento están en correcto estado
- E.3 El interior del establecimiento está en correcto estado

F. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

- F.1 Reserva telefónica de productos
- F.2 Las promociones están fácilmente señalizadas e identificadas
- F.3 Existe a disposición del cliente información relativa a los productos de marca propia
- F.4 Comunicaciones a Clientes Profesionales a través de la Web