



Jorge Mas

Cuando hablamos de calidad de servicios en el retail, esta va más allá de los simples parámetros de certificaciones ISO estandarizadas.

La actitud es ya un requisito indispensable en la calidad de servicio, por desgracia cada vez empieza a flaquear y esto viene muy motivado por la pérdida de valores y la ausencia de buena educación en los hogares.

Ya que por muchos manuales y por mucha formación que realicemos sino hay actitud y unas buenas bases de aprendizaje en la persona, jamás se entenderá el concepto de la calidad de servicio, donde atributos como **la amabilidad, la buena gestión de reclamaciones, el asesoramiento y la orientación a la buena atención al cliente** son indispensables.

Sin personas con buenas actitudes difícilmente conseguiremos CALIDAD de servicio en MAYÚSCULAS.

Es impensable que en la situación actual de coyuntura económica, muchas personas que hay detrás de negocios del retail, no entiendan la importancia de ofrecer una atención impecable: asesorar, mimar al cliente, ser amable, respetuoso y dar soluciones al cliente, sea algo tan complejo.

**¿Qué perfil de equipo humano se quiere tener en las empresas de retail de calidad? ¿Está alineado con la filosofía de negocio?**

## conocimiento empresarial

### Artículos

Rebajas por un mal servicio.

Editor: **Jorge Mas**

Estamos en tiempos de crisis, y aún hay empresas de servicios que no se ha enterado. No logro comprender como con la que esta cayendo todavía podemos encontrar empresas que padecen una doble crisis la coyuntural que vivimos todos y la interna que depende de cada uno.

Observo especialmente en el retail y hostelería, como todavía el equipo humano no se desvive por ofrecer lo mejor a su clientela y así poder luchar ante la crisis coyuntural restando cuota a su competencia. Sonreír, formarse y escuchar al cliente debería ser algo básico en estos tiempos.



★ Ver en web artículo completo

### La Receta de Leonardo

Autor: **Amparo Díez Valcárce. Consultora**

En tiempos de Leonardo también se producían cambios, cambios que fueron rompimiento con lo -hasta entonces- conocido, cambios drásticos al pasar de la Edad Media a "otra Edad" que nada tenía que ver con lo anterior... Eran tiempos convulsos y de sorprendentes descubrimientos a pesar de la Inquisición, de los políticos, de los cortesanos, de tanta intriga.

★ Ver en web artículo completo

### Libros

Expertología

Autor: **Andrés Pérez**

Si estás contento con tu trabajo, si no aspiras a nada más o no tienes interés en mejorar profesionalmente, éste libro no es para ti. Ahora bien, si quieres convertirte en el especialista de referencia en tu campo de acción, éste es tu libro.

Con su ayuda, aprenderás a diseñar tu propio plan de posicionamiento para convertirte en un profesional...

★ Ver en web artículo completo



### La Fuerza de la ilusión

Autor: **Jorge Blass y Fernando Botella**

En plena economía de la atención, el reto de las empresas del siglo XXI consiste en dejar huella en la mente del consumidor. Y éste no es un objetivo diferente al de los magos que, más allá de juegos y trucos, buscan crear un efecto memorable en el espectador.

Por esto, este libro es una invitación a adentrarse en el mundo de la ilusión y del ilusionismo empresarial, donde se dan cita la sorpresa...

★ Ver en web artículo completo



### Web de interés

[www.retaient.blogspot.com](http://www.retaient.blogspot.com)

# conocimiento **gastronómico**

## Restaurante

CATA 1.81

Editor: [Jorge Mas](#)

★ Ver en web artículo completo

Cata 1.81 es un espacio especializado en la cultura del vino, y donde se presentan una serie de platos para acompañar el producto estrella.

El establecimiento es pequeño pero bien aprovechado, minimalista y rompedor en su inauguración. Dispone de varias mesas pequeñas con una barra muy pequeña en la entrada. La cocina se sitúa al final del local.



## Tienda

BOCÍ

Editor: [Jorge Mas](#)

★ Ver en web artículo completo

Joaquim Llovera es la segunda generación de una familia de pasteleros en los años 60 el establecimiento familiar estaba situado en la calle Mallorca con Enrique Granados.

La inquietud de Joaquim Llovera y la necesidad por aportar un valor añadido en la elaboración, dedice abrir una tienda en la que no faltase de nada.



## Artículo

La paradoja de la crisis en la restauración

Editor: [Jorge Mas](#)

★ Ver en web artículo completo

Es una realidad que estamos viviendo una coyuntura económica que nos esta afectando seriamente en nuestras organizaciones, pero también es una realidad que es un síntoma de cambio. En la restauración está sucediendo lo mismo y cada vez más vemos que se da una gran paradoja locales que están llenos a reventar y locales que están vacíos. El por que es digno de estudio. Pero suele recaer en que cumple las necesidades de mercado.

En Barcelona hay varios ejemplos que ponen de manifiesto esta situación.



# Producto

Pan & Tomate

Editor: [Mas Gourmets](#)

★ Ver en web artículo completo



Mas Gourmets, ha presentado en el congreso de Madrid Fusion, un creativo pack para disfrutar de la cultura del Bocado, un ingenioso producto donde van 4 elementos claves para disfrutar de un auténtico bocadillo de Jamón.

El Pan un pan artesano elaborado con las mejores harinas y en unas dimensiones muy apetecibles.

El aceite, un oro líquido de arbequina 100% elaborado por oleum flumen que es ideal para poder extraer todos los sabores que se presentan en este pack.

El Tomate, un tomate de "penjar" de Castellón que es famoso por ser el tomate ideal para untar en el pan, ya que se extrae toda pulpa. Se diferencia especialmente del resto que no deja agua, por lo que no empaña el pan.

Jamón Carrasco Guijuelo, un buen jamón para disfrutar de uno de los productos de nuestro país y derivados del cerdo más saludables.

Sólo queda seguir las instrucciones que recomienda MASGOURMETS y disfrutar del bocadillo más apetitoso. BON APPETIT!!

# Libros

Pescado. Un arte en Japón

Autor: [Chihiro Masui](#)



Con este libro es posible acercarse y comprender la esencia de este sutil tratamiento del pescado en Japón, Ya sea crudo o cocido.

Un célebre producto que pone todo su énfasis en la gastronomía de este país.

★ Ver en web artículo completo

El gran libro de la tortilla de patatas

Autor: [Werner Dressendörfer](#)



Si hay algo que caracteriza la cocina de nuestro país es la tortilla de patatas un plato tradicional y que conquista paladares.

Por fin este manjar tiene su representación en este magnífico libro ...

★ Ver en web artículo completo

Web de interés [boqueria.info](#)

Espacio Publicitario:



Noticias CREARMAS:

Si lo desea puede darse de baja enviando un e-mail a: [crearmas@crearmas.com](mailto:crearmas@crearmas.com) [www.creamas.com](http://www.creamas.com) | [crearmas@crearmas.com](mailto:crearmas@crearmas.com)