

MANUAL DE REDE

ÍNDICE

1. DEFINICIÓN DA REDE DE COMERCIO RURAL.....	3
1.1. Obxectivos estratéxicos da Rede	3
1.2. Obxectivos operativos da Rede	3
1.3. O selo de Comercio Rural Galego.....	4
2. DEFINICIÓN DE COMERCIO RURAL	5
2.1. Definición de establecemento multiservizo	5
2.2. Delimitación de rural.....	5
3. POLÍTICA DE PRODUTOS	6
4. ORGANIZACIÓN DA REDE DE COMERCIO RURAL.....	9
4.1. Xestión da Rede de Comercio Rural.....	9
4.2. Contribucións da Rede aos establecementos adheridos	9
4.3. Actividades conxuntas	10
5. REQUISITOS DE ADHESIÓN.	12

1. DEFINICIÓN DA REDE DE COMERCIO RURAL

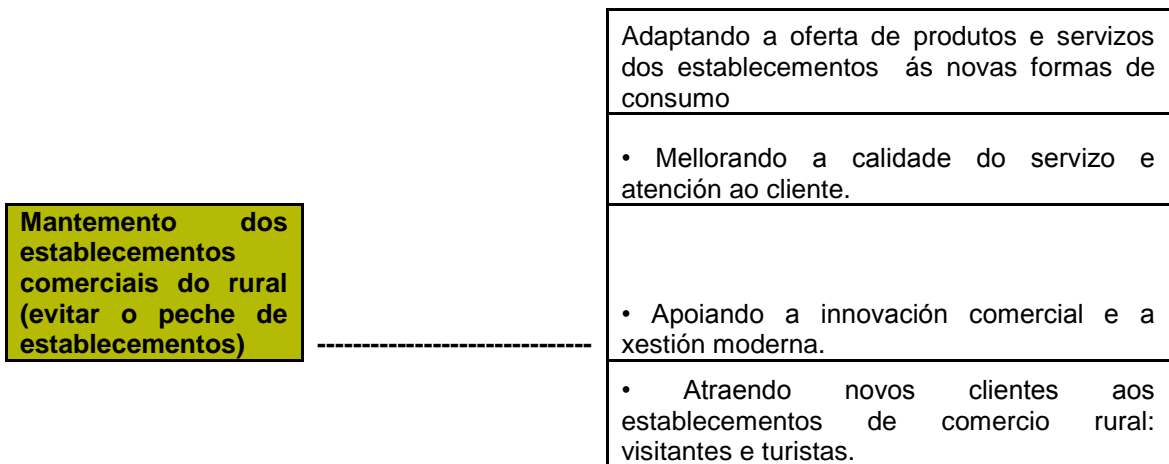
A Rede de Comercio Rural é un proxecto impulsado pola Dirección Xeral de Comercio co obxectivo central de frear a tendencia de peche de establecementos comerciais do rural e manter servizos á poboación residente e turista.

Para tentar rendibilizar os comercios situados en zonas rurais afectados pola crise demográfica do rural e os cambios nos hábitos de consumo, vaise diversificar a oferta de produtos e servizos e facer unha aposta pola oferta de calidade. Esta vai ser unha forma de atraer a novos clientes aos comercios rurais, como poden ser visitantes e turistas, conseguindo así unha maior clientela potencial que permitirá aos establecementos seguir funcionando.

Créase así mesmo un punto de referencia de comercialización de produtos locais no rural.

1.1. Obxectivos estratéxicos da Rede

O obxectivo central é modificar a tendencia de peche dos establecementos comerciais do rural galego e manter os servizos á poboación residente e turista :



1.2. Obxectivos operativos da Rede

Creación dunha Rede de establecementos que coordinen recursos e aproveiten economías de escala.

Deseñar establecementos multiservizo viábeis no rural.

Promover conxuntamente os establecementos adheridos á Rede.

1.3. O selo de Comercio Rural Galego

Créase o selo “Comercio Rural Galego” como garantía de calidade nos establecementos adheridos á Rede.

A Rede de Comercio Rural Galego é consciente de que a calidade é un factor clave para a prestación dun servizo eficiente e é de crucial importancia para a supervivencia de calquera empresa, polo que, a través de exhaustivas auditorías aos establecementos adheridos garante uns estándares mínimos de calidade e pretende establecerse como garantía de fiabilidade.



A marca “Comercio Rural Galego” mantén unha unidade de deseño, con elementos que a diferencian doutras redes de establecementos. Os establecementos adheridos empregan unha imaxe corporativa común. O cliente que entre nun establecemento de comercio rural ten que saber o que se vai a atopar, o que virá dado polo cumprimento dunhas normas de calidade e referencias comúns na oferta, no servizo, no equipamento e na atención ao cliente que se estableceron nos manuais da Rede.

A Rede de Comercio Rural pretende con isto a dignificación do sector comercial no rural.

2. DEFINICIÓN DE COMERCIO RURAL

2.1. Definición de establecimiento multiservizo

O Multiservizo Rural é un proxecto de achegamento de produtos e servizos básicos ás parroquias das zonas rurais.

Os Multiservizos Rurais ofrecen unha ampla variedade de produtos e diferentes servizos: restaurante, cafetería, servizos subcontratados para os residentes no rural e atención aos turistas (información turística, venda de artesanía da zona,..) co obxectivo de abastecer ás áreas rurais e ofrecer servizos fundamentais para a mellora da calidade de vida dos habitantes do rural.

A súa xestión é moderna e está adaptada ás novas demandas dos residentes do rural.

Os multiservizos rurais teñen unha serie de características comúns:

- Teñen unha maior variedade de produtos e servizos.
- Son un foco de atracción de clientes potenciais procedentes do turismo rural, mellorando a atención aos visitantes e turistas cun punto de información turística na parroquia.
- Son innovadores en aspectos estéticos e de comunicación, tradición con nova imaxe.



- Empregan un sistema de xestión moderno, e contarán con ferramentas de xestión adecuadas.
- Ofrecen un servizo de CALIDADE. Dotan de servizos tecnolóxicos o rural. A idea de incluír un punto de internet en cada establecemento que se adhira á rede supón o achegamento ao medio rural das novas tecnoloxías.

2.2. Delimitación de rural

Establécese como criterio de delimitación do rural o seguinte:

Poderían entón adherirse á Rede de Comercio Rural os comercios ou emprendedores situados en todo o territorio rural galego agás nos núcleos de poboación de máis de 1500 habitantes situados naqueles concellos de máis de 5000 habitantes.

Para confirmar este requisito, cando existan dúbidas da poboación do núcleo, o concello correspondente emitirá un certificado.

3. POLÍTICA DE PRODUCTOS

Debido aos obxectivos de abastecemento da poboación e de mellora da atención aos visitantes e turistas, o comercio rural galego é un establecemento multiservizo. É básica a diversificación de produtos e servizos para a viabilidade dos establecementos.

Así mesmo existe unha demanda xeneralizada por parte da poboación residente no rural que demanda unha maior oferta de servizos e a ampliación dos produtos existentes nos establecementos, segundo os datos obtidos na “Diagnose de situación do comercio rural en Galicia”.

O **surtido** (variedade de produtos) **ofrecido nos comercios rurais debería ser amplo e pouco profundo**, para facilitar a xestión e diminuír os custes.

Todas as persoas, cando vaian aos comercios rurais, saben que poden atoparse unha serie de produtos e servizos mínimos.

En todos os establecementos da Rede de Comercio Rural Galego vanse poder atopar unha serie de produtos frescos comúns. Preténdese que se convertan nun punto de comercialización de produtos locais de calidade, tanto para residentes como visitantes e turistas. Coa denominación local referímonos a toda Galicia.

Ofrecen así mesmo produtos asociados coa calidade, produtos ecolóxicos e con denominación de orixe, e produtos básicos para o abastecemento das parroquias.

Os **produtos e servizos mínimos** que se deben ofertar por parte dos comercios rurais da Rede son:

SERVICIOS MÍNIMOS	HOSTALERÍA, SERVICIO DE BAR E TENDA
	PUNTO DE INTERNET E FAX.
	PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
	RECOMÉNDASE : Servizo de reparto a domicilio e datáfono.

PRODUTOS OBRIGATORIOS NA RCRG

PRODUTOS FRESCOS APROVISIONADOS NO MERCADO LOCAL	PRODUTOS CON DENOMINACIÓN RECOÑECIDA DE GALICIA	PRODUTOS ECOLÓXICOS co selo CRAEGA	PRODUTOS DE ARTESANÍA	PRODUTOS BÁSICOS DE ALIMENTACIÓN(mínima dúas marcas : marca branda e unha primeira marca)
3 referencias de produtos de horta e froita de tempada.	<p>1 referencia de Denominación de Orixe Protexida a escoller entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mexillóns de Galicia. -Queixos (San Simón da Costa, Cebreiro, Arzúa-Ulloa, Tetilla). -Pementos de Herbón. 	<p>3 referencias a escoller entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Produtos de horta de tempada. -Froita de tempada. -Ovos. -Queixo e lácteos. -Mel. -Viño. -Sidras. -Marmeladas. -Cogomelos, algas... 	De 5 artesáns distintos inscritos no Rexistro Xeral de Artesáns: accesorios, cerámica, decoración , enxoval e outros.	<p>ALIMENTACIÓN XERAL: aceites, conservas, condimentos e salsas, arroz e pastas, sopas e preparados, legumes, aperitivos, cafés solubles, marmeladas, leite, azucre. Recomendase: alimentación infantil, produtos de 4ª e 5ª gama, produtos saudábeis.</p>
	<p>1 referencia de Indicación Xeográfica Protexida a escoller entre: Mel de Galicia, Pan de Cea, Pataca de Galicia, Lacón Galego, Tenreira Galega, Grelos de Galicia, Faba de Lourenzá, Castaña de Galicia, Torta de Santiago, Pementos do Couto.</p>			<p>PAN E PASTELERÍA: pan, pastelería, doces.</p>
	<p>1 referencia de viño tinto e outra de viño branco a escoller entre: DO*Monterrei, DO Rías Baixas, DO Ribeira Sacra, DO Ribeiro, DO Valdeorras e Viños da Terra.</p>			<p>BEBIDAS: auga, refrescos, zumes, cervexas, viños, licores.</p>
	<p>1 referencia de Denominación Xeográfica de augardentes e licores tradicionais a escoller entre: Augardente de Galicia, Augardente de Herbas, Licor de Herbas e Licor Café.</p>			<p>REFRIGERADOS E LÁCTEOS: manteiga, nata, queixos, sobremesa, chacinería envasada, preparados e outros. Recomendase: ovos</p>
				<p>FROITAS E VERDURAS: froitas, verduras, conxelados.</p>
				<p>DROGUERÍA E PERFUMERÍA: deterxentes, e suavizantes, lavalouzas, limpadores, útiles limpeza, útiles cociña, papel, insecticidas, fogar, xabóns e xampú, afeitado, hixiene bucal, desodorizante, papel. Recomendase :cosmética, colonias.</p>
				<p>Outro produtos recomendase: ferraxería, deportes, xoguetes , material fotográfico.</p>

*DO: Denominación de Orixe

4. ORGANIZACIÓN DA REDE DE COMERCIO RURAL

A Rede de Comercio Rural Galego depende da Dirección Xeral de Comercio e de Galicia Calidade, que é a propietaria do selo de calidade “Comercio Rural Galego”.

Galicia Calidade é a entidade encargada de garantir a imaxe do selo calidade. Para isto fará publicidade sobre a Rede de Comercio Rural Galego e garante a calidade dos establecementos cos exhaustivas auditorías.

Ofrece soporte técnico para a mellora na xestión dos locais e a procura de viabilidade.

A pesar da existencia desta oficina xestora, cada establecemento seguirá sendo xestionado polo seu propietario e del dependerá o funcionamento do negocio. A oficina xestora será a encargada de asesoralos e comprobar o cumprimento dos requisitos necesarios para formar parte da Rede.

4.1. Xestión da Rede de Comercio Rural

Para coordinar os establecementos da Rede e prestar un servizo máis personalizado aos seus membros, créase unha Oficina Xestora da Rede. Esta Oficina Xestora, que dependerá de Galicia Calidade, é a entidade encargada do rexistro e xestión da marca “Comercio Rural Galego”, así como da realización das auditorías e da avaliación dos establecementos candidatos á adhesión.

Esta oficina prestará ademais, unha serie de servizos aos establecementos adheridos:

- Asesoramento personalizado para a realización da memoria de actividade.
- Asistencia para a adaptación dos establecementos aos requisitos da Rede de Comercio Rural Galego. Adaptación aos Manuais da Rede.
- Formación continúa para a reciclaxe das comerciantes e dos comerciantes.
- Auditoría do cumprimento dos servizos esixidos para participar na Rede de Comercio Rural Galego.
- Promoción da Rede e dos distintos establecementos.
- Levar a cabo as decisións tomadas no Consello de Administración de Galicia Calidade S.A.

4.2. Contribucións da Rede aos establecementos adheridos

A Rede de Comercio Rural Galego está formada pola “asociación” dos comercios rurais existentes en Galicia e unha Oficina de Xestión da Rede que dependerá de Galicia Calidade.

Os establecementos membros da Rede de Comercio Rural Galego, por participar na Rede recibirán unha serie de prestacións en materia de asesoramento, publicidade, formación,..

Ademais, esta oficina ofrecerá unha serie de **servizos personalizados aos comercios rurais adheridos** á Rede:

- **Asistencia para a adaptación dos establecementos aos requisitos da Rede.**

Os membros da Oficina Xestora ou quen sexa designado pola devandita oficina, acudirá persoalmente aos establecementos candidatos para asesoralos sobre as reformas necesarias que se deben realizar no seu local e sobre cal sería a mellor maneira de facelo.

- **Asesoramento aos establecementos da Rede de Comercio Rural.**

Asesoramento personalizado para a elaboración da memoria de actividade, adhesión á rede, cumprimento de requisitos e xestión do establecemento.

- **Seguimento dos establecementos adheridos e realización de plans de mellora comercial continua.**

Os membros da oficina xestora levarán un seguimento personalizado dos establecementos membros e proporán plans de mellora aos comerciantes da Rede para aumentar os seus ingresos e rendibilidade.

- **Asesoramento para a solicitude de axudas públicas aos establecementos adheridos .**

A oficina xestora asesorará aos comercios rurais da Rede na solicitude e tramitación das axudas públicas existentes para a reforma á que teñen que facer fronte os establecementos que solicitan a adhesión á Rede

- **Créditos para a realización da reforma.**

Os membros da oficina xestora, ou a quen esta designe, asesorarán os comercios rurais da Rede na solicitude e tramitación dos créditos existentes para iniciar a reforma do establecemento naqueles casos que o soliciten e mentres non se recibe a subvención.

4.3. Actividades conxuntas

Ademais dos servizos prestados aos comercios rurais, existen unha serie de actividades conxuntas que deben realizar os membros da Rede:

- **Uso da marca de Comercio Rural Galego.**

A marca “Comercio Rural Galego” fai referencia a un establecemento típico de Galicia, con garantía de calidade, unha oferta de produtos determinada,... que achega aos consumidores confianza sobre os produtos e servizos prestados nos establecementos.

Así os establecementos membros da Rede beneficiáanse da imaxe de calidade asociada á marca “Comercio Rural Galego” mais deberán cumprir, tamén, os requisitos de calidade correspondentes á devandita marca: calidade no servizo prestado, calidade dos produtos ofertados, realización dunhas ofertas determinadas, imaxe dos comerciantes,...requisitos que terá que comprobar a oficina xestora da Rede

- **Imaxe corporativa.**



Os establecementos adheridos á Rede, deberán mostrar a imaxe corporativa tanto no rótulo do establecemento como nos carteis publicitarios, tarxetas, follas de factura, uniformes e material promocional e publicitario empregado.

Isto responde á filosofía da empresa, é dicir, todos os comercios rurais galegos adheridos á Rede deben presentar unha imaxe común, acorde co Manual de Adecuación do Local. Segundo indica o manual, os establecementos deben ser facilmente identificábeis como comercios da Rede, pois responden a unha idea común de calidade, innovación, etc o que implica o cumprimento dunha serie de manuais e requisitos de adecuación.

- **Listaxe de determinados provedores.**

A Rede ofrecerá unha listaxe de produtores de Galicia aos que poderán dirixirse os comerciantes da Rede para adquirir produtos para os seus establecementos en canto a:

- Produtos de Denominación de Orixe, Indicación Xeográfica Protexida ou Denominación Xeográfica de toda Galicia.
- Produtos ecolóxicos rexistrados no CRAEGA.

- **Formación.**

Realizaranse cursos de formación aos comerciantes sobre temas de xestión, recursos humanos, novas tecnoloxías, atención ao cliente,...inicialmente (no primeiro ano da Rede –2.007-) no propio establecemento para facilitar a adaptación dos comerciantes ás esixencias da Rede.



Nos anos sucesivos, os cursos realizaranse nas distintas provincias galegas dependendo do número de establecementos asociados.

- **Publicidade conxunta.**

A oficina xestora encargárase da realización de campañas publicitarias e promocionais para dar a coñecer os establecementos membros da Rede e atraer novos clientes a estes comercios.

A publicidade realizarase a través de internet, cunha pequena presenza na páxina de TURGALICIA, de anuncios en presa, radio ou televisión encargados por parte da Oficina Xestora da Rede e por medio da páxina web da propia Rede onde os potenciais clientes poderán informarse das características dos comercios rurais adheridos (localización, produtos ofertados, servizos prestados, actividades complementarias,...) e das distintas accións que vaian poñerse en marcha ou que afecten a estes.



5. REQUISITOS DE ADHESIÓN.

O requisito básico de adhesión á Rede de Comercio Rural Galego é a **viabilidade técnica e económica** para o que se fará unha análise da zona, da situación do comercio, da oferta, etc.

Para a análise da viabilidade elaborárase un plano de empresa.

Os **requisitos mínimos** para a participación na Rede serían:

- **Estar nunha zona rural.:** Poderían entón adherirse á Rede de Comercio Rural os comercios ou emprendedores situados en todo o territorio rural galego agás nos

núcleos de poboación de máis de 1500 habitantes situados naqueles concellos de máis de 5000 habitantes.

- **Viabilidade comprobada coa memoria de actividade** realizada pola Oficina de Xestión Administrativa da Rede e os comerciantes interesados en entrar na Rede.
- **Participación na formación**, básica para a adhesión dos establecementos.
- **Aceptación das condicións da Rede e cumprimento co Manual de Rede.**
- **Cumprimento dos manuais** da Rede de Comercio Rural Galego: manual de xestión, manual de marketing, manual de seguimento, manual de atención ao cliente.



- **Oferta dos produtos e servizos mínimos** establecidos pola Rede de Comercio Rural Galego.
- **Instalación da tpv e asistencia á xornada formativa inicial** no propio establecemento.
- **Cumprimento coa imaxe corporativa da Rede e co manual de adecuación do local.**
- **Pasar e atender a auditoría inicial** da Rede de Comercio Rural.

Para solicitar a adhesión á Rede existen unha serie de pasos que hai que seguir:



O **mantemento na Rede** de Comercio Rural Galego implica o mantemento dos seguintes requisitos, ademais de pasar as auditorías de Galicia Calidade:

- **Cumprimento dos manuais e decisións adoptadas pola Rede.**
- **Mantemento dos produtos mínimos da Rede de Comercio Rural.**
- **Xestión segundo os manuais da Rede.**
- **Xestión co tpv**
- **Xestión de calidade, seguimento do manual de atención ao cliente.**
- **Cumprimento das ofertas e promocións da Rede.**
- **Formación mínima de 10 horas anuais.**
- **Mellora ambiental.**
 - Uso de envases de papel e de materiais reciclábeis.
 - Uso de envases retornábeis.