

El empresario librero: el enfoque de la Librería Pedagógica basado en la calidad. La librería física: canal de venta del libro (II)

Leer y publicar: editorial mensual (julio de 2022) en www.alandio.net/leer-y-publicar. También en alandio.blogspot.com.

Texto: Begoña Saludes Mucientes.

El **Librero de Calidad**, así denominado por Pilar Gallego, gerente de la Librería Pedagógica en Madrid, es una de las rutas elegidas hacia el provenir y la viabilidad. Se trata de un planteamiento de calidad total partiendo del concepto de la librería como empresa cultural de servicios.



- La calidad se funda en la satisfacción del cliente.
- Es total porque guía a toda la organización.
- El librero es un agente cultural y la librería, una empresa cultural.

- Como empresa de servicios, la librería entrega sus productos personalmente al cliente y la calidad en este contexto significa «la percepción de actitudes de calidad».

Foto: Pilar Gallego en Lkdn.

Basándose en la **escala SERVQUAL**, establecida por tres reconocidos expertos del comercio minorista, Pilar Gallego describe así las conductas que generan «la percepción de actitudes de calidad».

- **Fiabilidad:** el personal cumple las promesas.
- **Sensibilidad:** el personal se preocupa por la persona del cliente.
- **Competencia:** el personal tiene los conocimientos y la experiencia que se necesitan para prestar el servicio tal y como lo espera el cliente.
- **Acceso:** el personal es comunicativo y resulta fácil ponerse en contacto con quien se quiere hablar.
- **Cortesía:** se muestra respeto y consideración hacia el cliente.
- **Comunicación:** el personal informa y orienta a los clientes con lenguaje claro y educado; escucha con atención cuando le preguntan.
- **Credibilidad:** el cliente piensa que puede confiar en el personal y que se cuida la atención.
- **Seguridad:** el cliente se siente física y psicológicamente seguro.

- Comprensión: el personal se esfuerza por comprender las necesidades y preocupaciones del cliente; conoce a cada uno y le atiende de manera individual.
- Imagen: el aspecto del personal, las instalaciones, los libros (productos) son adecuados y se mantienen en perfectas condiciones.

«En síntesis, lo más importante es inspirar confianza», destaca Gallego.



Foto: Pexels.

Si hablamos de calidad en el sector

...Es obligada la referencia al **Sello de Calidad para Librerías** creado por el Ministerio de Cultura y Deporte en 2015 y gestionado a través de **Acción Cultural Española (AC/E)** y la **Federación Española de Cámaras del Libro (FEDECALI)**, que lo conceden.

«Se trata de una iniciativa que pretende contribuir a reactivar el canal minorista librero y dotarle de proyección profesional para dar respuesta a las exigencias de calidad y referencia cultural que demanda la sociedad española».

Con **este enlace** puedes conocer sus objetivos:

www.libreriasdecalidad.com/quees.php.



Foto: FEDECALI.

Índice de *La librería física: canal de venta del libro*

I. **Un comercio a nuestro lado**

II. **El empresario librero: el enfoque de la Librería Pedagógica basado en la calidad**

Si hablamos de calidad en el sector

III. El empresario de la cadena de librerías: el enfoque de la Feria Chilena del Libro basado en superficies amplias para los libros y que los hagan accesibles para el comprador

Antártica

En España, una cadena de librerías significativa

IV. El empresario de la *megastore* o librería megatienda: el enfoque de Livraria Leitura basado en la creación de espacios de cultura y entretenimiento

Además de Leitura, otras conocidas *megastores* en Brasil

Un *stock* mixto con similitudes respecto al *stock* de la *megastore*

V. La empresa editorial con librerías: el enfoque del Fondo de Cultura Económica (FCE) basado en la proyección pública de la editorial

En España, unas librerías representativas como propiedad de una empresa editora

VI. Las cifras de las librerías en España

VII. Una librería es una librería. Conclusiones y consideraciones finales

VIII. Referencias enlazadas (1 a 35)

IX. Referencias enlazadas (36 a 70)

X. Referencias enlazadas (y 71 a 94)

La librería física, canal de venta del libro