




**TÉCNICA DE VENTA DULCERÍA – DULCÍPOLIS  
COCA SIN AZÚCAR – PALOMITAS JUMBO**

**MX-TRA-GR-TVCSAPJ-00**

**1**



- ★ Saludar al cliente de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.
- ★ Si es el caso, informar que no hay cobro con tarjeta de crédito: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.
- ★ En caso de haber promociones y/o lanzamientos, informar al cliente.
- ★ Preguntar: **“¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?, si es así, decir: “¿Me la permite(s)?”**. Deslizar la tarjeta antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después y regresarla.
- ★ Decir: **¿te tomo tu orden?”**.

**2**



- ★ Si el cliente pidió refresco decir: **“¿Coca sin azúcar está bien?”**. No preguntar el sabor al cliente.
- ★ Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Dulcería – Dulcípolis](#).


**3**



**Grande**

- ★ Registrar la orden en sistema.
- ★ Si el cliente solicitó dulces a granel, decir: **“¿Vaso grande, está bien?”**.

**4**



Decir: **“Tu total a pagar es de \$XX.XX, en un momento te cobro”**.

**5**



- ★ Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:
  1. Refrescos y palomitas
  2. Snacks
  3. Embotellados, empaquetados y vaso granel mix
  4. Helados
  5. ICEE
- ★ Si el cliente solicitó dulces a granel, decir: **“Puedes hacer la combinación de tu preferencia en los bins de dulces”**.
- ★ Decir: **“¿Está completa tu orden?”** y colocar productos del lado derecho/ izquierdo de la barra.
- ★ En caso de que la orden lleve dos o más productos colocarlos en una charola.

**6** Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

**Efectivo**

a)


- ★ Decir: **“Recibo \$XX.XX”** y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- ★ Revisar la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.
- ★ Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.

**Tarjeta bancaria**

b)

- ★ Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **“¿Me permites tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Tu firma por favor”**, en caso de que el *voucher* indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.
- ★ Revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.
- ★ Revisar la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: **“¿Cuentas con alguna otra forma de pago?”**.
- ★ Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.

**7**



- ★ Entregar el *ticket* diciendo: **“Te entrego tu voucher/ticket. En este momento cuentas con XX puntos Club Cinépolis”** y entregar cambio o *voucher* según aplique.
- ★ Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

### ALTA AFLUENCIA

#### MAXIMIZACIÓN INDIVIDUAL

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

- ★ Aplica únicamente a palomitas y refrescos.
- ★ Para palomitas grandes, ofrecer palomitas jumbo.

#### Ejemplos

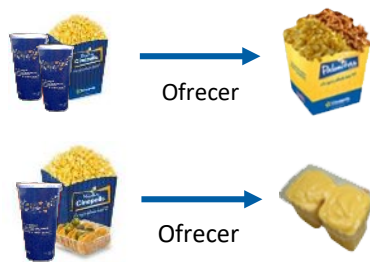


#### MAXIMIZACIÓN COMBOS

Se busca incorporar producto a los combos solicitados por el cliente, si solicita cualquier combo, ofrecer uno de los siguientes:

- ★ Palomitas *mix*.
- ★ Extra queso de nachos.
- ★ Vaso o cubeta promocional.

#### Ejemplos



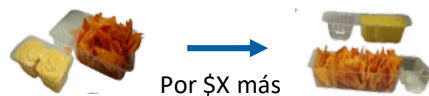
### BAJA AFLUENCIA

#### PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

- ★ Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: “¿grande está bien?”, en caso de palomitas decir: “¿jumbo está bien?”.
- ★ Si el cliente menciona el tamaño del producto, indicar que por una diferencia de \$XX.XX se puede llevar el producto del siguiente tamaño.
- ★ Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$XX.XX se puede llevar el producto de mayor tamaño.

#### Ejemplos



#### SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.

#### Ejemplos



#### TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

- ★ Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.
- ★ Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.
- ★ Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

#### Ejemplos

