



TÉCNICAS DE VENTA

MX-TRA-GR-TV-04



Taquilla



Dulcería



Venta cruzada



Dulcípulis



Baguis



Cinecafé



Coffee Tree

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de control



Flujo



Decisión





Decir: **“Bienvenido(a) a Cinépolis”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: Si no hay sistema para cobrar con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

Preguntar: **“¿Cuenta con promoción o reservación?”**



Preguntar: **“¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?”**, si es así, decir: **“¿Me la permite(s)?”**, deslizar la tarjeta y regresársela al cliente*.



¿Puntos \geq 1 boleto?

Decir: **“Tienes XX puntos, ¿quiere(s) redimirlos?”**



A

Venta normal

Promoción

Reservación

Decir: **“Me permite(s) su/tu promoción”**.



¿Tipo de promoción?

- Cupón-tarjeta
- Membresía
- Puntos Club Cinépolis
- Pase anual

- Folio
- Cupón impreso
- Cortesía

- Cupón 2x1 competencia
- Cortesía competencia

Decir: **“Me permite(s) su/tu clave de reservación y una identificación”**.



Deslizar tarjeta bancaria y regresarla al cliente o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema. Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan.



Nota: Cuando se presente una membresía, solo se podrá ingresar el número de reservación.

Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente*.



Decir: **“Esta es una cortesía o promoción de nuestra competencia pero te invitamos a vivir la experiencia Cinépolis”**



Ingresar el folio del cupón al sistema.



¿El cliente acepta?

Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema. Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan.



¿Está pagada?

No

Sí

B

C

A



A



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

- Película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- Película sin horario. Decir: “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”.
- Horario sin película. Decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”.
- Solicita recomendación. Decir: “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”.

Se debe maximizar el formato de película en el siguiente orden según aplique: 4DX, 3D, Macro XE.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.



Decir: “La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?” y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).

C



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.



Solamente que el cliente no haya presentado sus membresía o cupón a precio \$0, decir: “Su/tu total es de \$xx.xx” y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente¹:

- Efectivo. 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 despidan al cliente².
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el voucher si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: “¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”, y posteriormente: “Su/tu firma por favor”, inclusive en los casos en que se solicite PIN. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el voucher y la identificación coincidan.²

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”.

B



Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s).

Nota: en caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.



Decir: “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/doblada/en español), en XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s). En este momento cuenta(s) con XX puntos club Cinépolis”, y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.

Decir: “Que disfrute(s) la función” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: Si no hay sistema para cobrar con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

¿Hay promociones y/o lanzamientos?

No

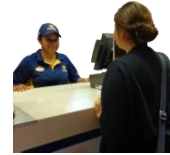
Sí

Informar al cliente las promociones vigentes y/o lanzamientos.



Nota: Serán definidos y comunicados por el área de Comercialización.

Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.



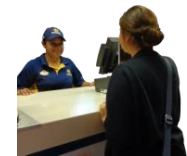
Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Dulcería](#).



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.



Preguntar: **“¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?, si es así, decir: “¿Me la permite(s)?”**. Deslizar la tarjeta y regresársela al cliente.



Decir: **“Su/tu total a pagar es de \$xx.xx, en un momento le cobro”**.

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia¹:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos
4. Helados
5. Bebidas ICEE



Decir: **“¿Está completa su/tu orden?”** y colocar productos del lado derecho/izquierdo de la Barra.



A

¹En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.



A



Decir: **“Su/tu total es de \$xx.xx”, tiene(s) XX puntos club Cinépolis, ¿gusta(s) pagar con ellos?,** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente¹:

- Efectivo. 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 cliente².
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**, inclusive en los casos en que se solicite PIN. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.²

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.



Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego su voucher/ticket. En este momento cuenta(s) con XX puntos club Cinépolis”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



Despedir al cliente diciendo: **“Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



Decir: **“Bienvenido(a) a Cinépolis”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: Si no hay sistema para cobrar con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

Preguntar: **“¿Cuenta con promoción o reservación?”**



Preguntar: **“¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?”**, si es así, decir: **“¿Me la permite(s)?”**, deslizar la tarjeta y regresársela al cliente*.



¿Puntos \geq 1 boleto?

Decir: **“Tienes XX puntos, ¿quiere(s) redimirlos?”**



Venta normal

Promoción

Reservación

Decir: **“Me permite(s) su/tu promoción”**.



¿Tipo de promoción?

- Cupón-tarjeta
- Membresía
- Puntos Club Cinépolis
- Pase anual

- Folio
- Cupón impreso
- Cortesía

- Cupón 2x1 competencia
- Cortesía competencia

Decir: **“Me permite(s) su/tu clave de reservación y una identificación”**.



Deslizar tarjeta bancaria y regresarla al cliente o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema. Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan.



Nota: Cuando se presente una membresía, solo se podrá ingresar el número de reservación.

Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente*.



Decir: **“Esta es una cortesía o promoción de nuestra competencia pero te invitamos a vivir la experiencia Cinépolis”**



Ingresar el folio del cupón al sistema.



¿El cliente acepta?

Sí

No



Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema. Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan.



¿Está pagada?

No

Sí





Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

- Película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- Película sin horario. Decir: “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”.
- Horario sin película. Decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”.
- Solicita recomendación. Decir: “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”.

Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Se debe maximizar el formato de película en el siguiente orden según aplique: 4DX, 3D, Macro XE.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.



Decir: “La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?” y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).

E



Cliente desea productos de Dulcería

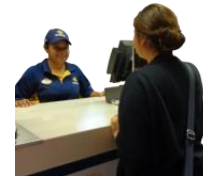
- Cliente no desea productos de Dulcería
- Boletos pagados

X

- Cliente no desea productos de Dulcería
- Boletos sin pagar

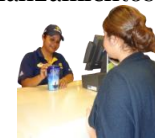
D

Decir: “¿Le/te tomo su/tu orden de Dulcería?”.



Decir: “¿Le/te tomo su/tu orden de Dulcería?”.

Informar al cliente las promociones vigentes y/o lanzamientos.



Nota: Serán definidos y comunicados por el área de Comercialización.

Sí

¿Hay promociones y/o lanzamientos?

No

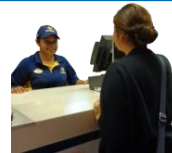
B



Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Dulcería](#).



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.



Decir: “Su/tu total a pagar es de \$xx.xx, en un momento le cobro”.

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia¹:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos
4. Helados
5. Bebidas ICEE



C

¹En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.



Decir: “¿Está completa su/tu orden?” y colocar productos del lado derecho/izquierdo de la barra.



Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente¹:

- Efectivo. 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.²
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: “¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”, y posteriormente: “Su/tu firma por favor”, inclusive en los casos en que se solicite PIN. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.²

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”.



Decir: “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/doblada/en español), en XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s) . En este momento cuenta(s) con XX puntos club Cinépolis”, y si aplica, entregar cambio o copia del *voucher*.”



Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s).
Nota: en caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos



Despedir al cliente diciendo: “Que disfrute(s) la función” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

¿Hay promociones y/o lanzamientos?

Sí

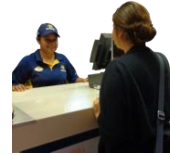
No

Informar al cliente las promociones vigentes y/o lanzamientos.



Nota: Serán definidos y comunicados por el área de Comercialización.

Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.



Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Dulcópolis](#).



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.



¿Dulces a granel?

No

Sí

Servir los dulces a granel y pesarlos. Esto lo puede realizar el cliente si así lo desea.



Preguntar: **“¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?”**, si es así, decir: **“¿Me la permite(s)?”**. Deslizar la tarjeta y regresársela al cliente*.



Decir: **“Su/tu total a pagar es de \$xx.xx, en un momento le cobro”**.



Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia¹:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos
4. Helados
5. Bebidas ICEE



A

¹En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.



A



Decir: “¿Está completa su/tu orden?” y colocar productos del lado derecho/ izquierdo de la barra.



Decir: “Su/tu total es de \$xx.xx”, tienes XX puntos club Cinépolis, ¿gusta(s) pagar con ellos?, en un momento le cobro y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente¹:

- Efectivo. 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 cliente².
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: “¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”, y posteriormente: “Su/tu firma por favor”, inclusive en los casos en que se solicite PIN. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.²

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”.



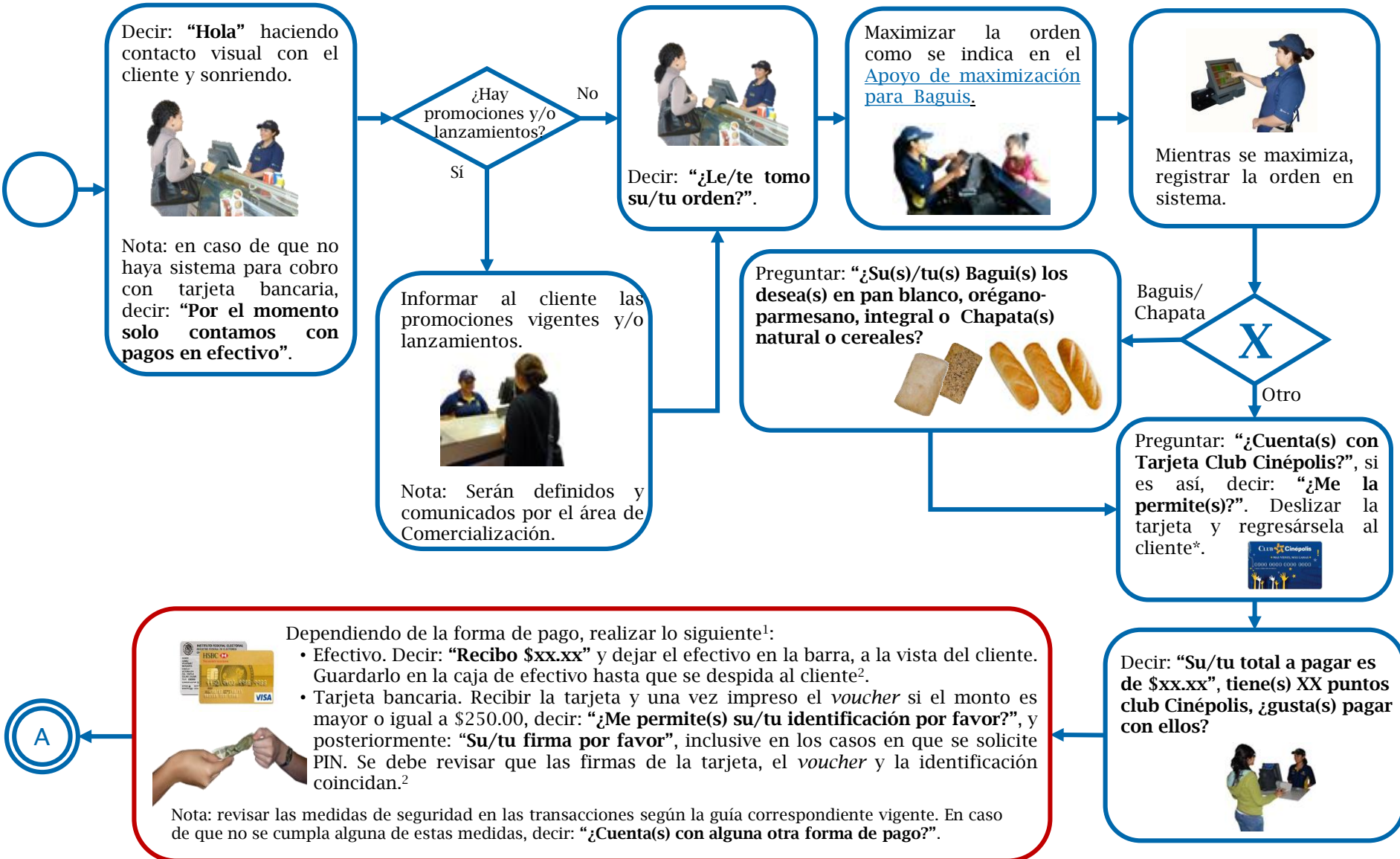
Entregar el *ticket* diciendo: “Le/te entrego su *voucher/ticket*. En este momento cuenta(s) con XX puntos club Cinépolis” ” y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



Despedir al cliente diciendo: “Que se/te divierta(s)” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



A

Preguntar al cliente: “¿A qué nombre será su/tu orden?” y anotar el mismo en la comanda.



¿Incluye Bagui(s) y/o chapata(s)?

No

Sí

¿Aderezo?

No

Sí

Preguntar: “¿Prefiere(s) aderezo mostaza dulce, salsa alitas, cebolla dulce o chipotle?” y anotarlo en la comanda.



Entregar el *ticket* diciendo: “Le/te entrego su voucher/ticket cuenta con XXX puntos” y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



Decir: “Gracias. Su/tu orden le/te será entregada presentando su/tu *ticket* de compra, en el área de entrega cuando mencionemos su/tu nombre”.

Despedir al cliente diciendo: “Que se/te divierta(s)” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Entregar la orden diciendo: “¿Está su/tu completa orden?”.



Solicitar *ticket* diciendo: “¿Me permite(s) su/tu *ticket*, por favor?”. Rayar el *ticket* con la uña y regresarlo al cliente.



Cuando la orden esté lista, cantar el nombre del cliente.





Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

¿Hay promociones y/o lanzamientos?

No

Sí



Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.

Informar al cliente las promociones vigentes y/o lanzamientos.



Nota: Serán definidos y comunicados por el área de Comercialización.



Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Cinecafé y Coffee Tree](#).



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.

¿Bebidas?

No

Sí

Decir: **“Su/tu total a pagar es de \$xx.xx”, tiene(s) XX puntos club Cinépolis, ¿gusta(s) pagar con ellos?**



Preguntar: **“¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?”**, si es así, decir: **“¿Me la permite(s)?”**. Deslizar la tarjeta y regresársela al cliente¹.



Pasar el vaso para que se empiece a preparar la bebida*.



Anotar especificaciones en el vaso comanda.



¹En caso de que no haya más personal en el negocio, cuando termine de cobrar la orden comenzará la preparación.



A



Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente¹:

- Efectivo. 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 cliente².
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**, inclusive en los casos en que se solicite PIN. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.²

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.

Anotar en la comanda el nombre del cliente, mencionado previamente al marcar el vaso.



¿Incluye Bebidas?

Sí

No

Preguntar: **“La(s) crepa(s) la(s) prefiere(s) ¿en plato o cono?”**, anotar la respuesta en la comanda. Para crepas saladas: **“¿Sal y pimienta?”** y en caso afirmativo, anotar también en la comanda.



¿Incluye Crepas?

Sí

No

Preguntar: **“¿A qué nombre será su/tu orden?”** y anotar en la comanda.



B

¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



B



Entregar el *ticket* diciendo: “**Le/te entrego su voucher/ticket. En este momento cuenta(s) con XX puntos club Cinépolis**” y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



Decir: “**Gracias. Su/tu orden le/te será entregada presentando su/tu *ticket* de compra, en el área de entrega cuando mencionemos su/tu nombre**”.



Cuando la orden esté lista, cantar el nombre del cliente.



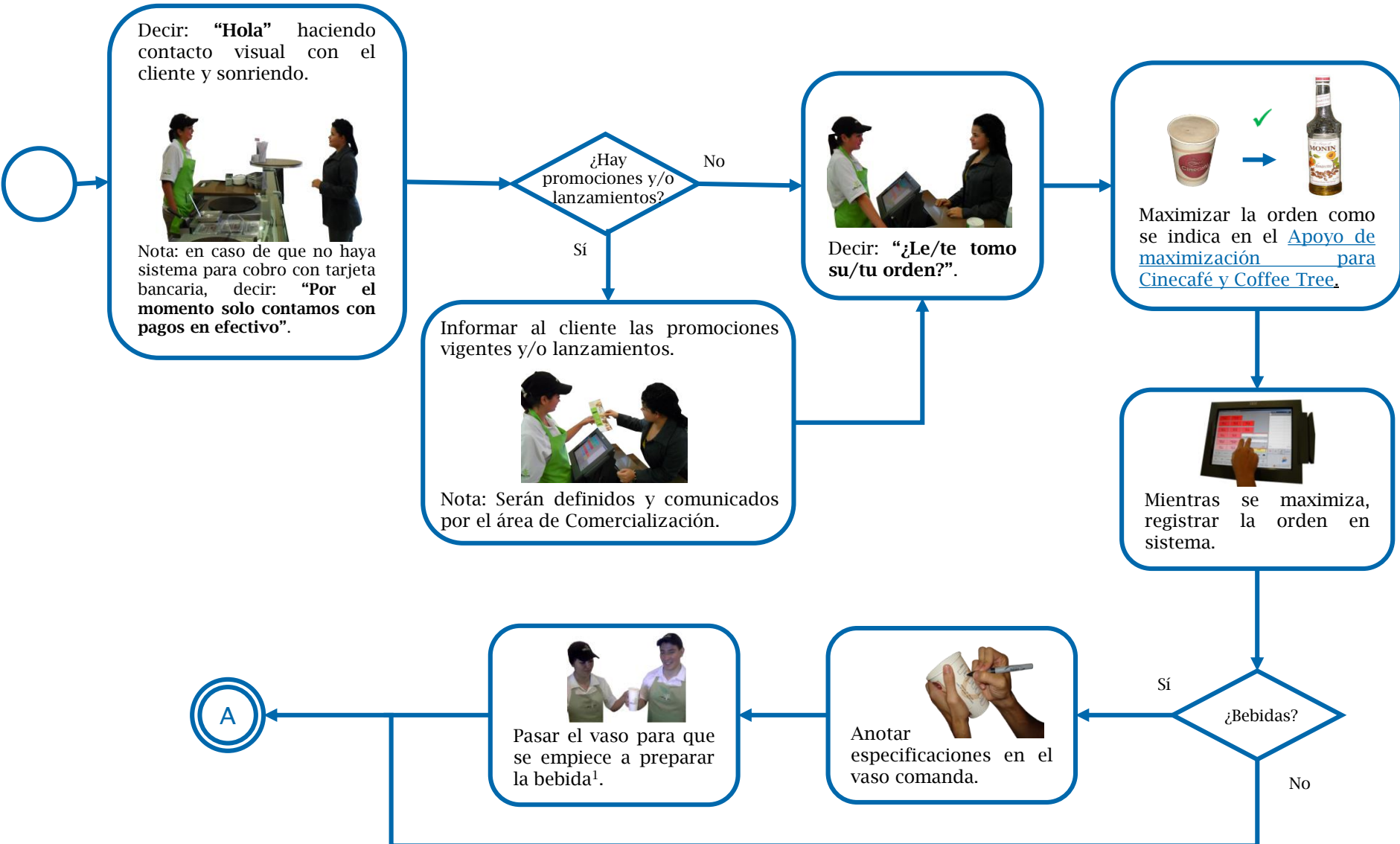
Despedir al cliente diciendo: “**Que se/te divierta(s)**” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



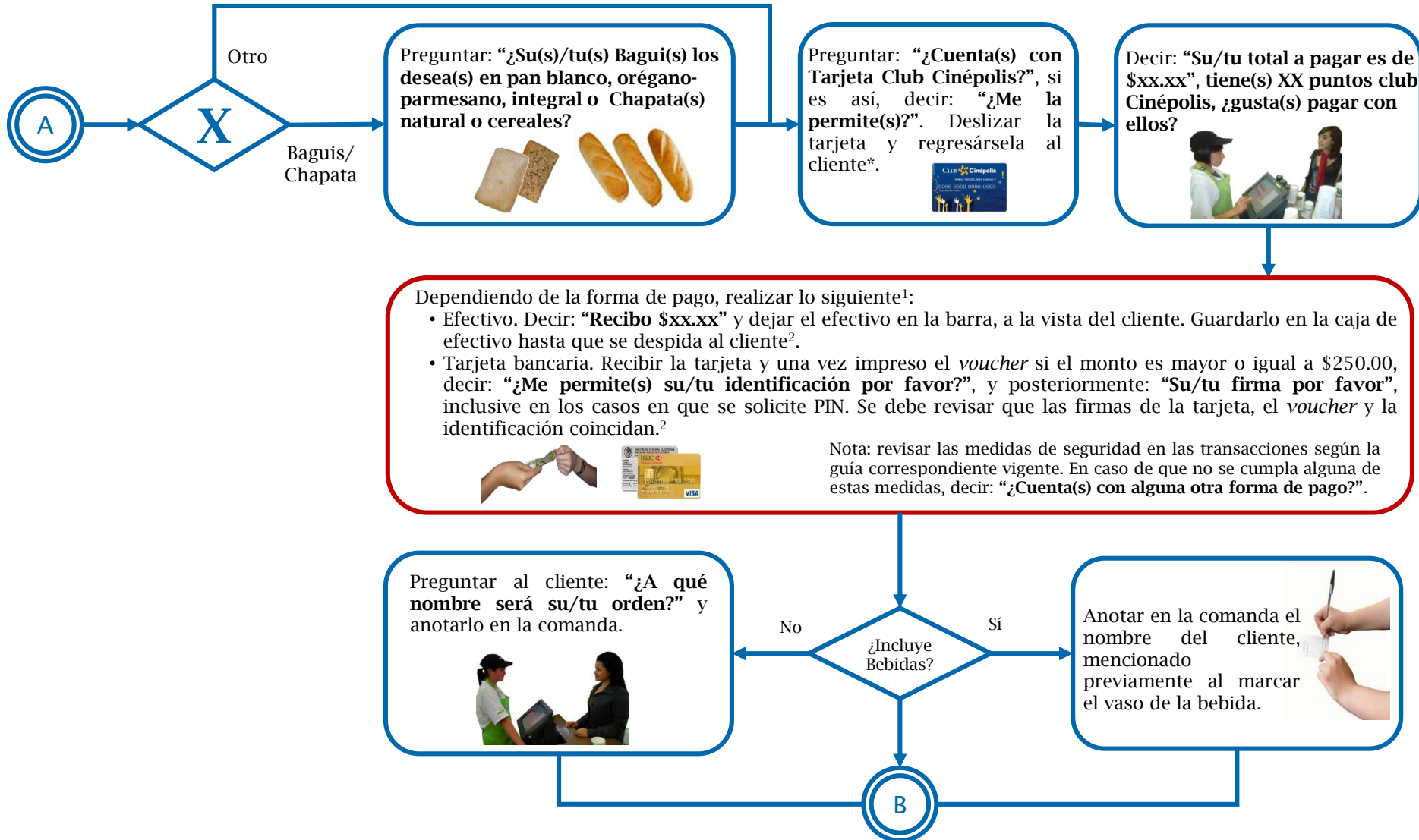
Entregar la orden diciendo: “**¿Está completa su/tu orden?**”.



Solicitar *ticket* diciendo: “**¿Me permite(s) su/tu *ticket*, por favor?**”. Rayar el *ticket* con la uña y regresarlo al cliente.

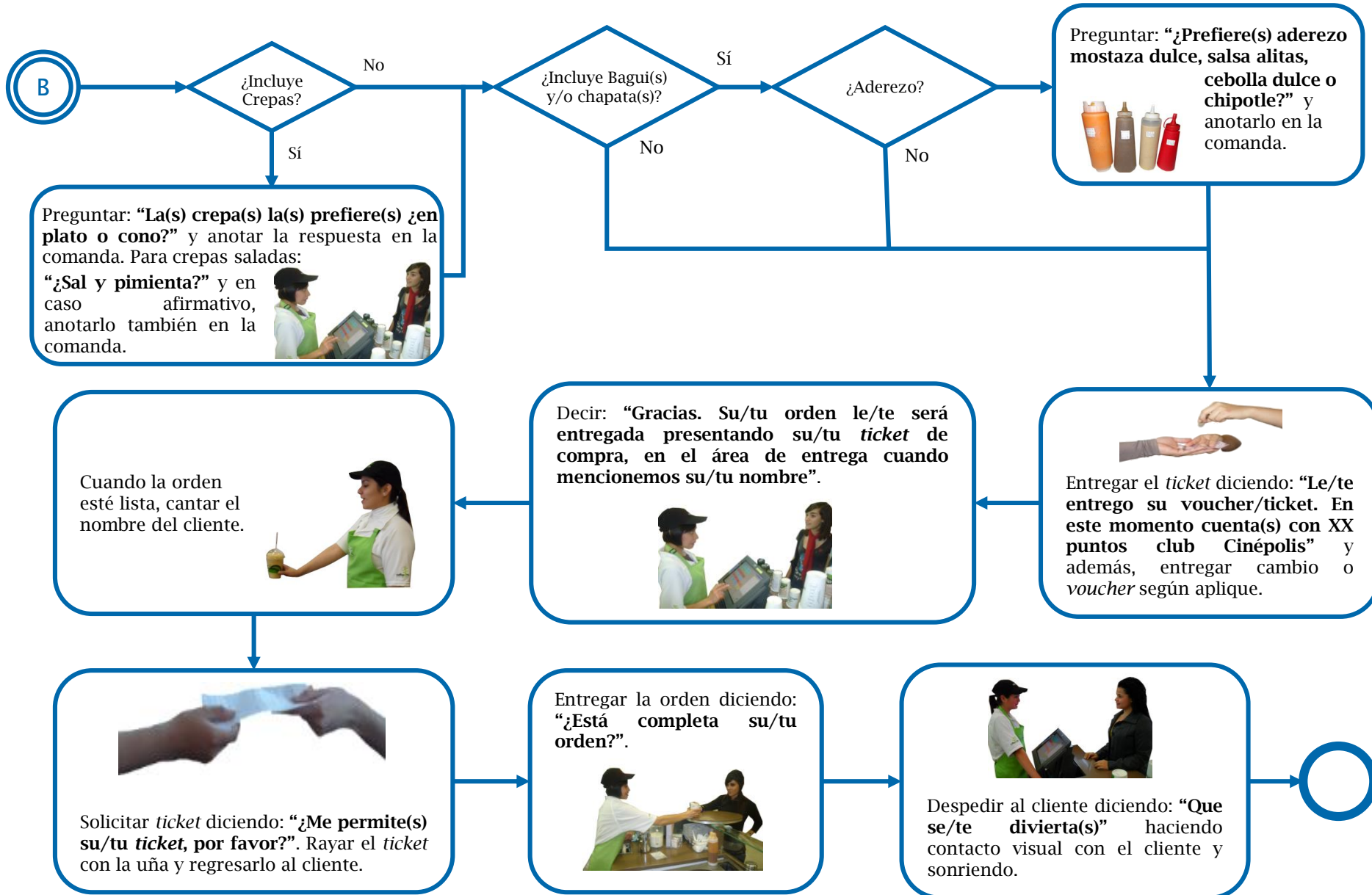


¹En caso de que no haya más personal en el negocio, cuando termine de cobrar la orden comenzará la preparación.



¹ Si el cliente presenta su TCC se deberá deslizar antes de cobrar la orden, ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



ANEXOS





PRIMERA MAXIMIZACIÓN

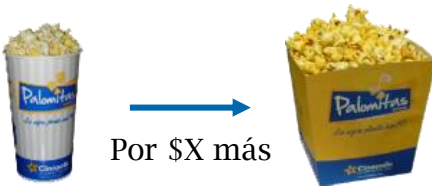
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: **“¿Grande está bien?”**

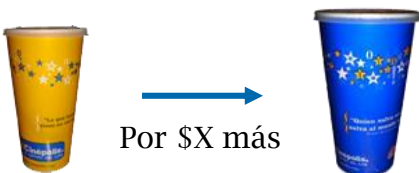
Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

Ejemplos



Por \$X más



Por \$X más

SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Ejemplos



Ofrecer



Ofrecer

TERCERA MAXIMIZACIÓN

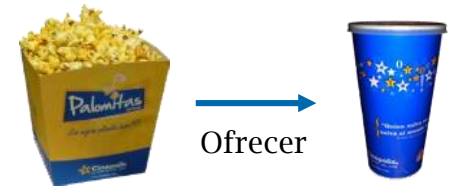
Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

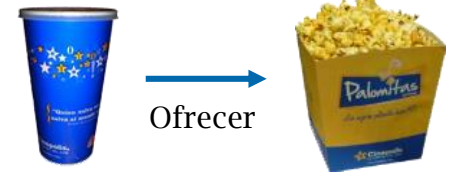
Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.

Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

Ejemplos



Ofrecer



Ofrecer



PRIMERA MAXIMIZACIÓN

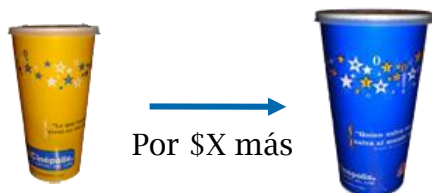
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: “¿**Grande está bien?**”

Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

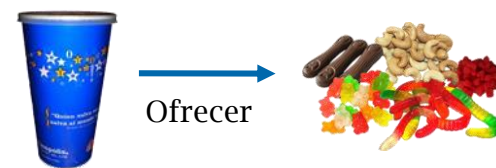
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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





PRIMERA MAXIMIZACIÓN

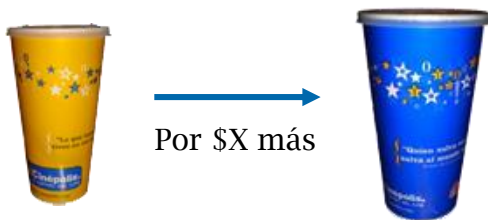
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: “¿Grande está bien?”

Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

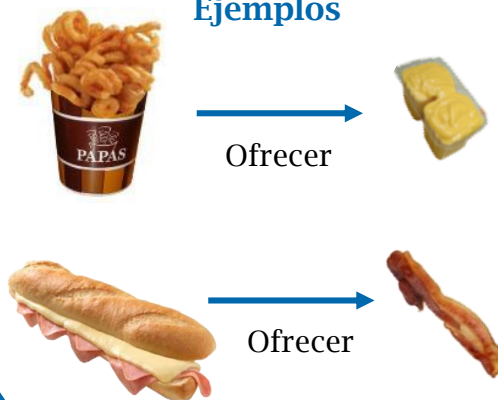
Ejemplo



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

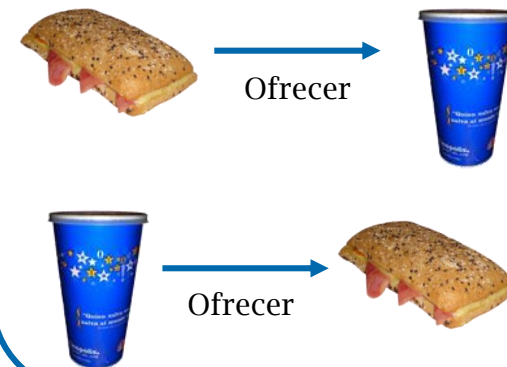
Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer algo salado.

Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

Ejemplos





PRIMERA MAXIMIZACIÓN

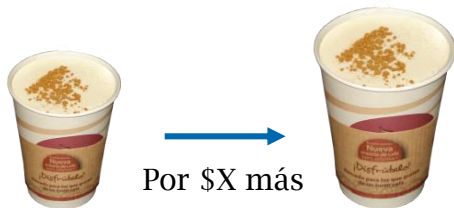
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: “¿Grande está bien?”

Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

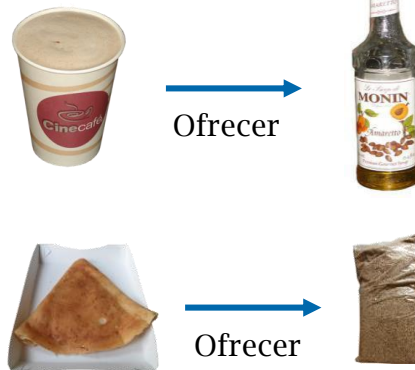
Ejemplo



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 alimentos, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer alimentos.

Ejemplos

