

cinépolis.

cinépolis.

Técnica de Venta de Coffee Tree

Tradicional



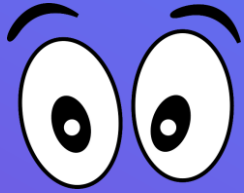
cinépolis.

cinépolis. | LEARNING CENTER

cinépolis.

• Técnica de Venta Coffee Tree

cinépolis.



Tiempos de atención



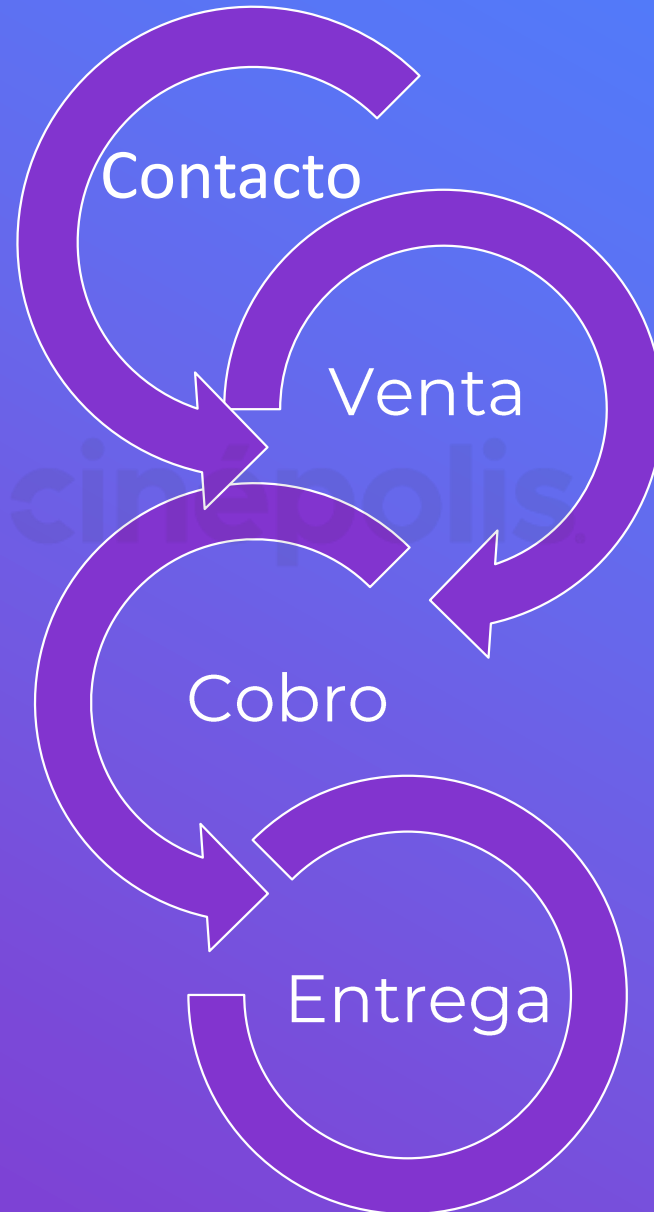
4 minutos
máximo de
espera en fila



2 minutos
máximo en
toma de orden
en mostrador



7 minutos
máximo para
entregar orden
completa



cinépolis

Técnica de venta Coffee Tree

Contacto



Saluda al cliente,

Antes de transaccionar con cliente, decir:

“Buenas tardes, permítame sanitizar el área, en seguida lo atiendo.”

Y sanitizar las superficies, PIN PAD, etc.



Solicita TCC al cliente, menciona su nombre, puntos y promociones activadas en la tarjeta:

¿Cuentas con tarjeta club Cinépolis?

....Bienvenido Roberto, cuentas con 50 puntos y tienes una promoción en tu tarjeta de 2 crepas de 1 o 2 ingredientes x \$79



Menciona las promociones y/o lanzamientos:

También te comento que tenemos la promoción de 2 frappes grandes por \$79 y el nuevo frappé sabor snickers, te recomiendo que lo pruebes!

Para no tocar la tarjeta TCC usa el lector infrarrojo o lector de banda TCC para uso del cliente.



cinépolis

Técnica de venta Coffee Tree

Venta



Tomar la orden:
¿Te puedo tomar la orden?



Maximizar

PRIMERA
MAXIMIZACIÓN

Tamaños



SEGUNDA
MAXIMIZACIÓN

Extras



TERCERA
MAXIMIZACIÓN

Productos



Recomendaciones si vendes bebidas frías y/o calientes

Venta



Si la bebida lleva leche, preguntar:
¿la leche la desea entera, light o deslactosada?



Si la bebida lleva café, preguntar:
¿Su café lo desea regular o descafeinado?



Si la bebida es fría y/o caliente y lleva decorado, preguntar:

Tu bebida lleva un decorado de crema batida, jarabe y granillo de chocolate, ¿esta bien?

Tu capuccino lleva canela como decorado, ¿esta bien?



Asegúrate que el cliente entienda si la bebida es frappeada o a base de hielos :

Su moka frío es base de hielos, es decir, en las rocas, ¿o lo desea frappeado?

Recomendaciones si vendes Crepas

Venta



Para los cines que aun ocupan cubiertos de plástico, preguntar:
¿La(s) crepa(s) la prefieres en plato o en cono?



Si la crepa es salada, preguntar:
¿Deseas que le ponga sal y pimienta a tu crepa?

Recomendaciones si vendes Baguis

Venta



Preguntar por el tipo de pan:

Tu(s) bagui(s) lo(s) deseas con pan blanco, orégano-parmesano o integral?



Preguntar por el tipo de aderezo a acompañar:

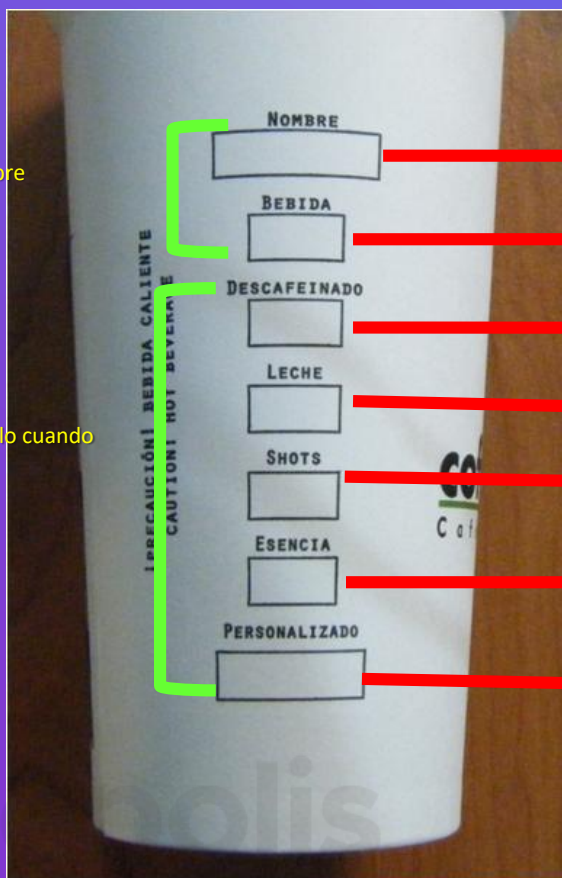
¿Deseas algún aderezo para tu(s) bagui(s): mostaza dulce, salsa alitas, BBQ o chipotle?

Vaso comanda

Venta



Marca el vaso comanda y colócalo en el área designada para la preparación de bebidas



Se llenan siempre

Se llenan sólo cuando aplique

Se llena **sólo** con el primer nombre del cliente, no importa que se salga del cuadro.

Nombre codificado de la bebida, de acuerdo a tabla de bebidas.

Se marca **"/** **sólo** si es descafeinado, si es café regular se deja en blanco.

Se marca **"L"** si la leche es **Light** o **"D"** si es Deslactosada, si es leche entera se deja en blanco.

Se marca **sólo** cuando sea diferente a la receta, ejemplo: +1(pagó extra) ó -1 (menos café)

Se marca sólo cuando el cliente solicita y paga una esencia como extra.

Se marca **sólo** cuando la bebida lleva diferencia en receta, ejemplo: **"S/D"**(sin decorado)

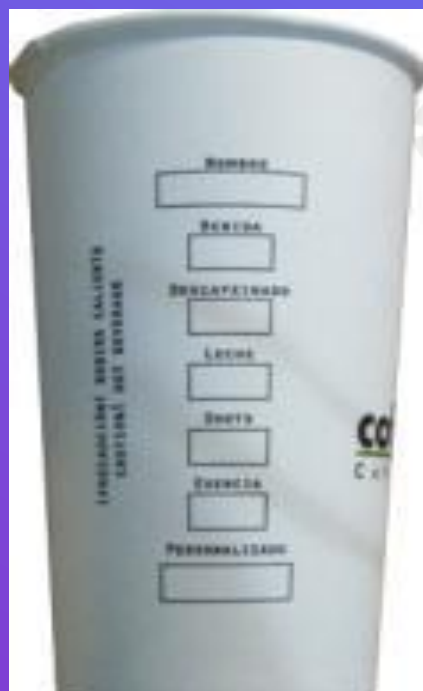
cinépolis

Vaso comanda

Venta



El llenado del vaso comanda es igual para el vaso trophy de bebidas calientes y el vaso pet de bebidas frías



Vaso Trophy



Vaso PET

Recomendaciones

Venta

Si existieran más órdenes de bebidas, acomoda en fila los vasos en el área de preparación, recuerda que si puedes pasar este vaso al preparador mientras terminas de tomar la orden.



En caso de que el cliente cambie la orden una vez que el vaso esté marcado, lo puedes reutilizar. Si el cambio es radical, utiliza uno nuevo y avisa a tu Supervisor para su merma.



Técnica de venta Coffee Tree

Cobro



Indica el monto a pagar:

Te cobro XX.XX pesos



Cobra orden y regístralo en sistema:

Si es efectivo: indica el monto que estás recibiendo, revisa autenticidad de los billetes, deja el efectivo a la vista del cliente pero cerca de ti.

Si es tarjeta bancaria: Indica a al cliente la ubicación de la pin pad para que ingrese la tarjeta bancaria.
En caso de ser firma electrónica, ya no se requiere firma autógrafa.

Técnica de venta Coffee Tree

Cobro

Recuerda no tocar la tarjeta bancaria en ningún momento de la transacción y coloca la pin pad de frente a los clientes.



Recuerda preguntar: ¿A que nombre será tu orden? Y anótalo en tu comanda de producción



Técnica de venta Coffee Tree

Cobro



Entrega ticket, cambio de efectivo y/o voucher según aplique:

Te entrego tu ticket, xx.xx pesos de cambio, tu voucher (según aplique)



Indica al cliente el lugar de entrega:

Tu orden te será entregada presentado tu ticket de compra en el área de entrega, cuando mencionemos tu nombre

Técnica de venta Coffee Tree

Sanitización de manos a la vista del cliente.
Al momento de preparar la orden, decir:
“En este momento me sanitizo las manos y comienzo a preparar su orden”.



Técnica de Venta Coffee Tree

Entrega



Canta el nombre del cliente:

Cuando la orden esté lista, canta el nombre del cliente marcado en la comanda.



Solicita el ticket al cliente diciendo:

Me permite su ticket por favor

Raya el ticket con tu uña, y regrésalo al cliente



Entrega la orden diciendo:

¿Está completa su orden?



Despide al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual y sonriendo, ejemplo:

Gracias, ¡lo esperamos pronto!

Hasta luego, ¡buen provecho!

cinépolis



¡GRACIAS!

cinépolis

cinépolis