

Técnicas de Vendas



Técnicas de Vendas Coffee Tree



Tempo de Atenção



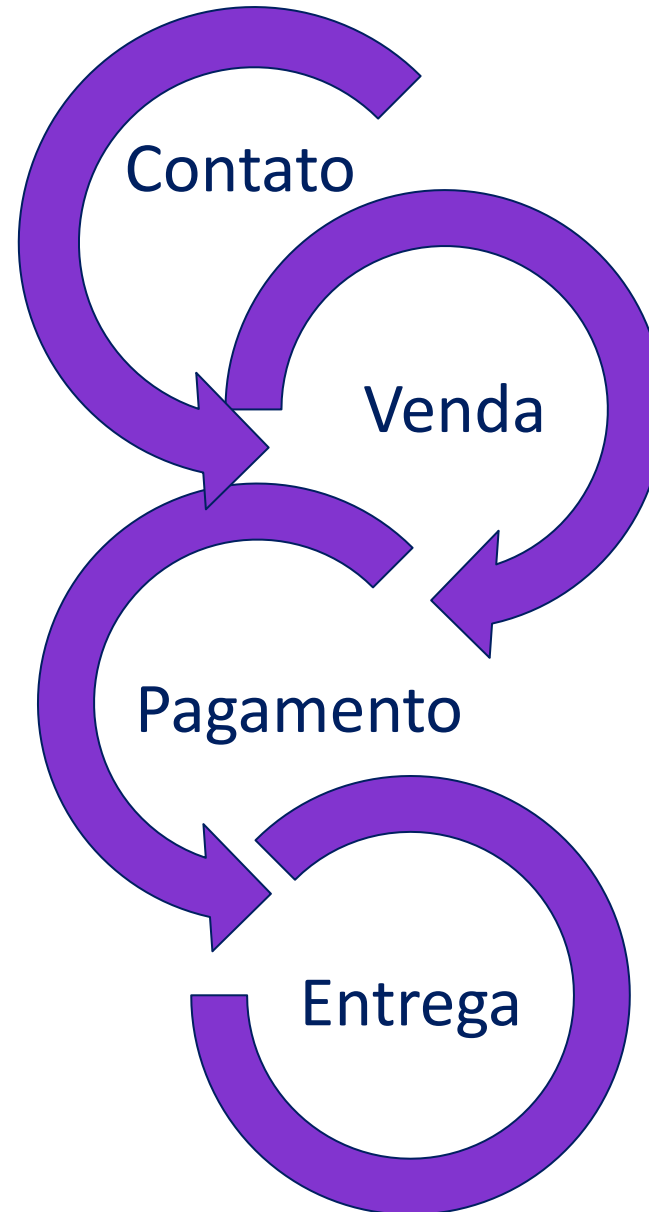
Máximo 4 minutos de espera na fila.



Máximo 2 minutos para retirar o pedido no balcão.



Máximo 7 minutos para entregar o pedido completo.



Técnicas de Vendas Coffee Tree



Venda



Boa Tarde/Boa Noite, bem-vindo a Cinépolis ! fazendo contato visual e sorrindo.



Ofertar nossos combos!



Realize a maximização do pedido, em seguida registre no sistema.



Técnicas de Vendas Coffee Tree



Maximização

PRIMEIRA MAXIMIZAÇÃO

Incrementar o **tamanho** dos produtos.

Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer o maior e de maior valor primeiro.

Se ele não aceitar, mencionar que por apenas R\$xx.xx é possível levar o produto de maior tamanho.



SEGUNDA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incorporar **extras** ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente.

Adicional de Chantilly

Produto Salgado:



TERCEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar **mais** produtos.

Se o cliente pedir alguma coisa salgada, algo doce e uma água.

Folhado de Banana

Flauta Creme de Avelã

Waffle com Nuttela

Cookie Chocolate





Dizer ao cliente o valor a pagar:
Dizer: “Seu total é de R\$xx.xx”.

Se for dinheiro:

“Recebo R\$xx.xx” e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o, guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.

Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserira ou aproxime o cartão no pinpad.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: “Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento ?”

PIX: Faça leitura do Qrcode no pinpad





coffee TREE
C a f é G o u r m e t[®]

cinépolis

cinépolis