

C I N E
Hoyts



**TÉCNICAS DE VENTA
CONFITERIA
REGION ANDINA - CHILE
RA-GR-TVCO-CH-01**



Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de
control



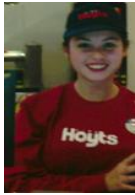
Flujo



Decisión



Decir: **“Buenos Días/Tardes/Noches”** 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”**.

Hoyts Friends?



Preguntar al cliente si es miembro Hoyts Friends

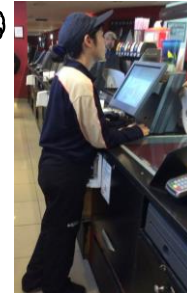
El cliente es miembro de Hoyts Friends?

SI



Solicitar el número de RUN de la cédula de identidad y registrarlo en el sistema para que se registren los puntos.

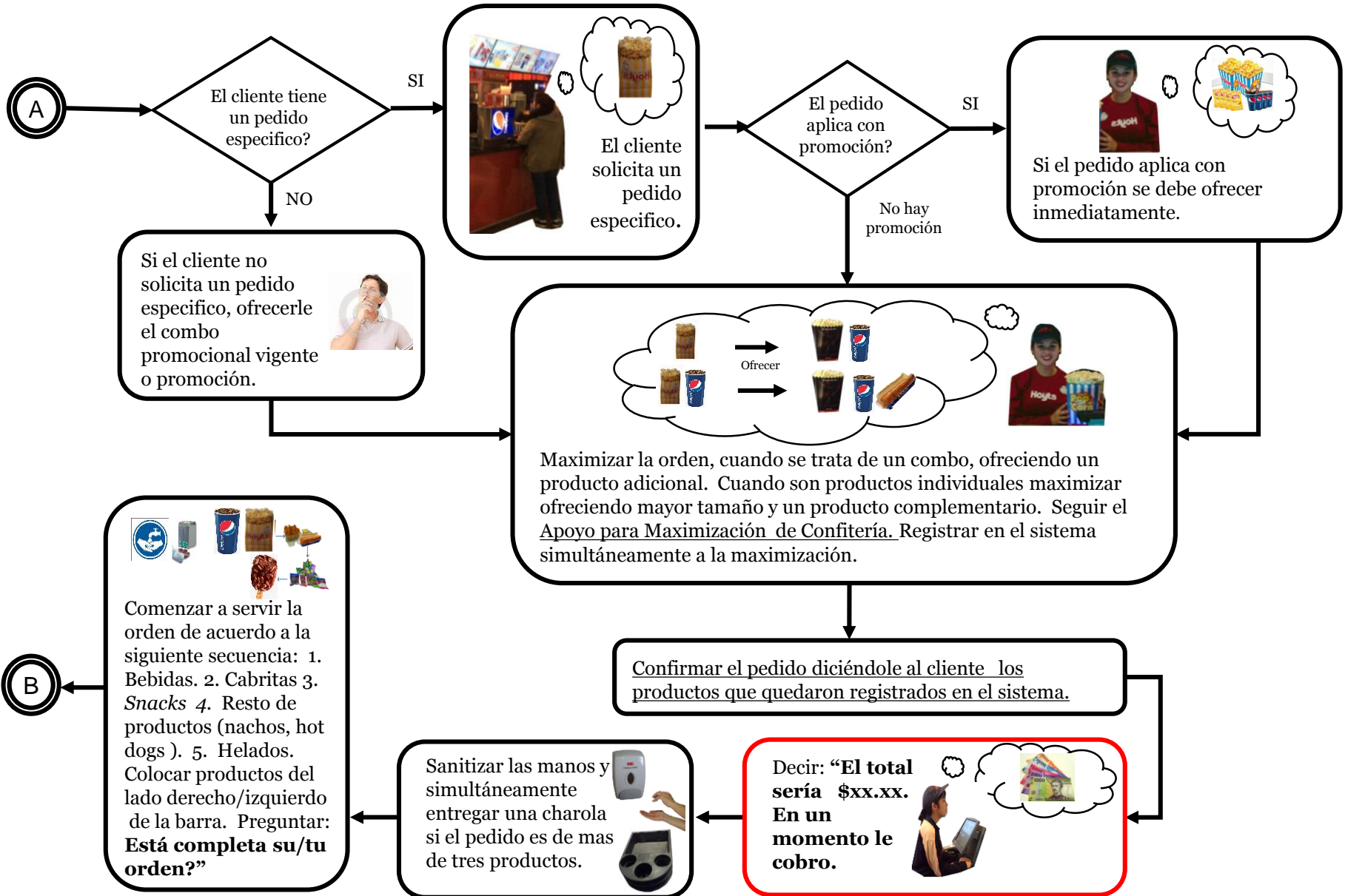
NO



Decir: **“¿Qué Le/te puedo ofrecer?”**

A





B



Decir: **“Su/tu total es de \$xx.xx”**.

Realizar el cobro correspondiente.

Como es la forma de pago?

Tarjeta

Efectivo

Cupones Empresariales

Puntos Hoyts Friends



Tarjeta de crédito o Débito.

Decirle al cliente que pase la tarjeta por el Transbank, con el frente hacia arriba y el chip al fondo, solicitar al cliente digitar la clave y confirmar el monto.



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.



Cupones Empresariales

Recibir del cliente el/los cupón(es) y/o cortesía(s) correspondiente y validar las restricciones particulares y la vigencia.



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

Fin

Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego y entregar copia del voucher .**

Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio cuando aplica, diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx.**

Redimir el/los cupón(es) impresos en sistema. Timbrar con Nulo a parte frontal el cupón y colocar la fecha también con el timbre. Guardar el cupón en la caja.

ANEXOS



PRIMERA MAXIMIZACIÓN

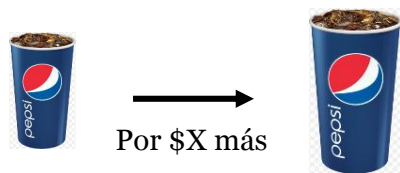
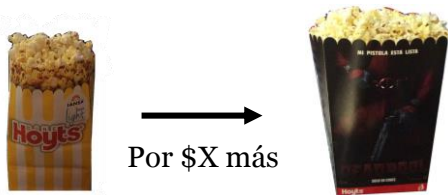
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

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.

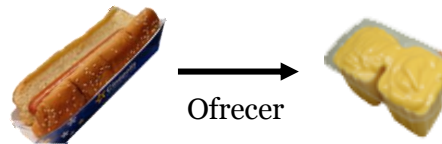
Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

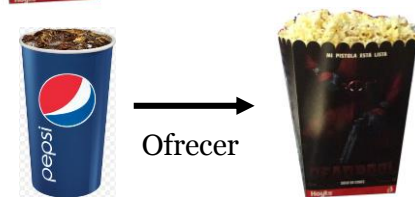
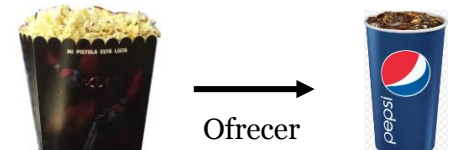
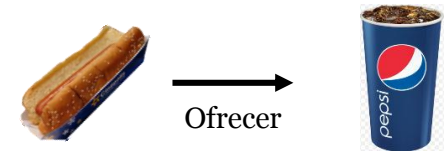
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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



CONTROL DE CAMBIOS

Versió	Descripción de Cambios	Fecha
01	Documento Inicial	15-08-2016

HOJA DE FIRMAS

Elaboró

Diana Amaya

Consultor Senior de Procesos Región

Revisó

Natalia Arce

Gerente de Revenue Región Andina

Aprobó

José María Ortega

Gerente de Operaciones Región Andina

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc. (“**Scanton**”) y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Scanton, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Scanton o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Scanton que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Scanton. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

