



GUIA DE BOLSO
SPYRAL



SCRIPT DE ATENDIMENTO

Saudação:

Saudar o cliente, dizendo:

- Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo ao Spyril.

Despedida:

Despedir do cliente, dizendo:

- Obrigado (a) e volte sempre!

IMPORTANTE: Atender o cliente realizando contato visual (olhando em seus olhos) e sorrir.

TABELA DE MEDIDAS:

Casquinha / Cascão:

Calda de morango: 1 concha cheia (sem transbordar) ou 1 *pump* igual 20 grs.
Calda de chocolate: 1 concha cheia (sem transbordar) ou 1 *pump* igual 20 grs.

Nota: Deve ser colocado 1 tubete no Cascão.

Sundae:

Calda de morango: 1 concha cheia (sem transbordar) ou 1 *pump* igual 20 grs.
Calda de chocolate: 1 concha cheia (sem transbordar) ou 1 *pump* igual 20 grs.
Crocante de amendoim: Utilizar a alavanca do *dispenser* conforme orientação de A&B

Nota: Deve ser colocado 1 tubete no Sundae.

TABELA DE MEDIDAS:

Milk Shake (copo pequeno):

Calda de morango: 1 concha cheia (sem transbordar) ou 1 *pump* igual 20 grs.

Leite: marca do copo (localizado na parte inferior)

Calda de chocolate: 1 concha cheia (sem transbordar) ou 1 *pump* igual 20 grs.

Farofa de amendoim: Utilizar a alavanca do *dispenser* conforme orientação de A&B

Milk Shake (copo médio):

Calda de morango: 2 conchas cheias (sem transbordar) ou 2 *pumps* igual 40 grs.

Leite: marca do copo (localizado na parte inferior)

Calda de chocolate: 2 conchas cheias (sem transbordar) ou 2 *pumps* igual 40 grs.

Farofa de amendoim: Utilizar a alavanca do *dispenser* conforme orientação de A&B

Milk Shake (copo grande):

Calda de morango: 3 conchas cheias (sem transbordar) ou 3 *pumps* igual 60 grs.

Leite: marca do copo

Calda de chocolate Blend: 3 conchas cheias (sem transbordar) ou 3 *pumps* igual 60 grs.

Farofa de amendoim: Utilizar a alavanca do *dispenser* conforme orientação de A&B

PRIMEIRA MAXMIZAÇÃO

Procura-se incrementar o **tamanho** dos produtos.

Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer: Cascão / Milk Shake médio, sr(a)?

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

Casquinha



Exemplo

Por R\$ 1,50
a mais:



Sundae



Exemplo

Por R\$ 2,50
a mais:



SEGUNDA MAXMIZAÇÃO

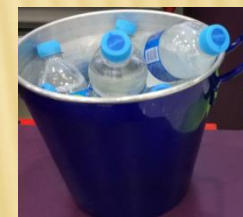
Procura-se incrementar **mais** produtos.

Se o cliente pedir um sorvete, oferecer:

- Água para acompanhar Sr(a)?

Exemplo

Por R\$ 3,75



Obs.: Valores meramente ilustrativo.