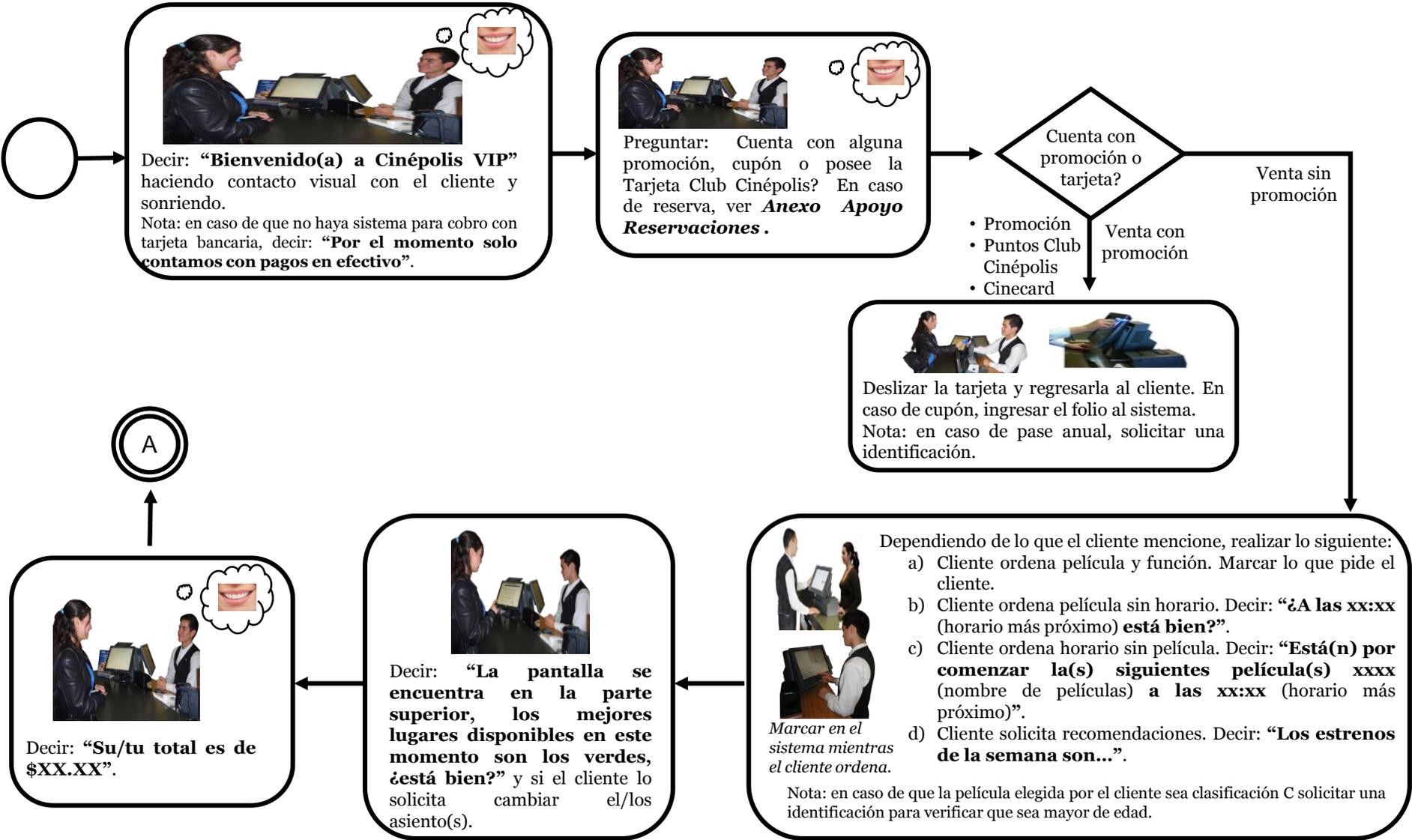




TÉCNICAS DE VENTA VIP
RA-GR-TV-VIP-01







A



- Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:
- 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.
- Tarjeta de crédito, débito o clave. Recibir la tarjeta, pasar por el datafono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta (cuando aplica), el *voucher* y la identificación coincidan. Entregar copia del *voucher*. En el caso de tarjeta débito o clave, sin chip, solicitar ingreso de la clave en el datafono. *



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.

Despedir al cliente diciendo: **“Le/te recordamos que contamos con servicio de restaurante en su butaca. Que disfrute(s) la función”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



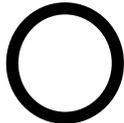
Nota: en caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido debe ser: **“Le/te recomendamos (promoción o lanzamiento). Que disfrute(s) la función”**.

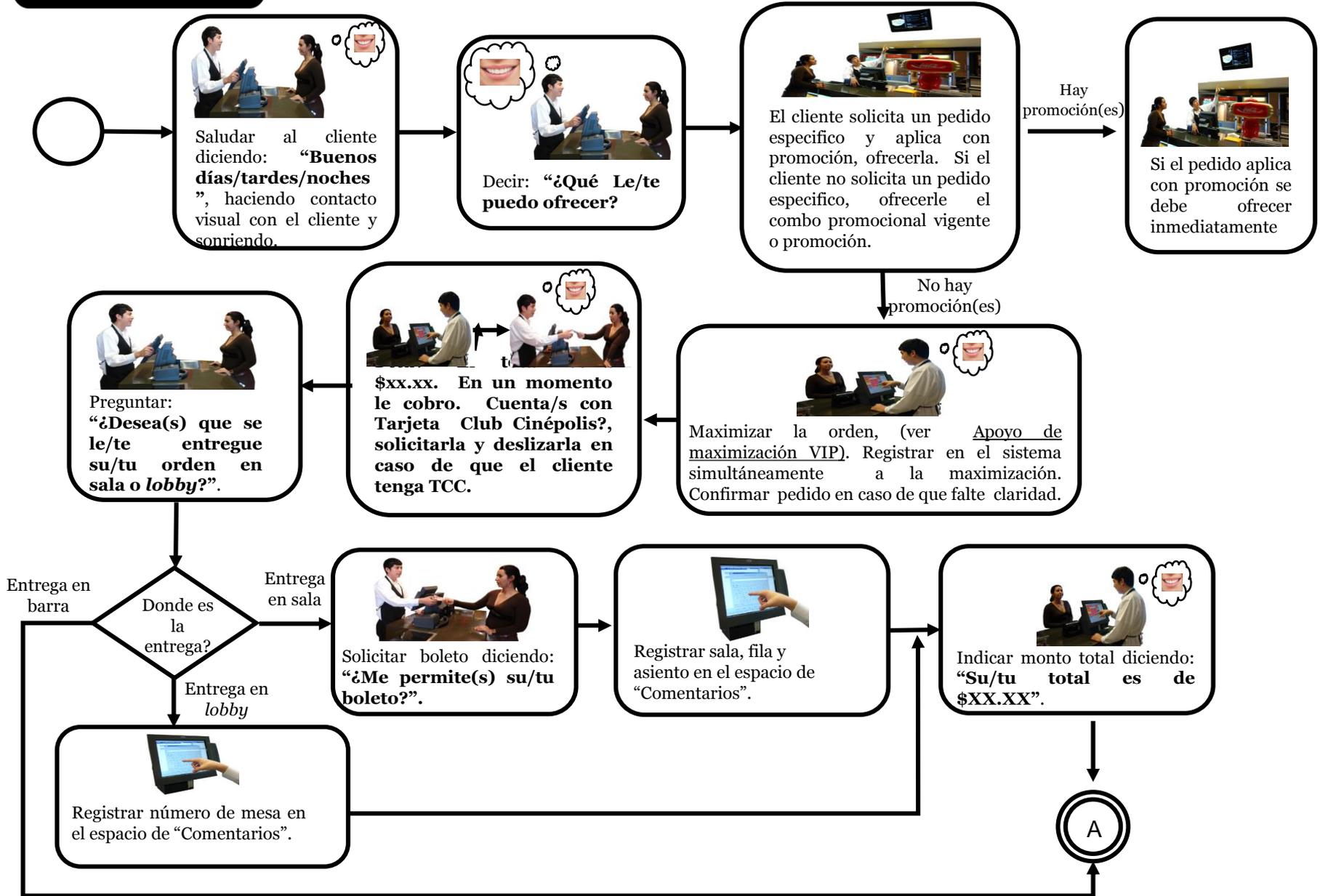


Entregar boletos y *ticket* diciendo: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos son XX.”**



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







- Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente*: 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.
- Tarjeta de crédito, debito o clave. Recibir la tarjeta, pasar por el datafono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta (cuando aplica), el *voucher* y la identificación coincidan. Para tarjeta debito o clave, sin chip, solicitar ingreso de la clave en el datafono. *



Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx**. Entregar copia del voucher, cuando aplique.



Si se van a manipular alimentos, sanitizar las manos con desinfectante.

Entrega en barra

Donde es la entrega?

Entrega en sala o lobby

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos



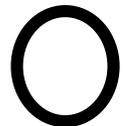
Entregar al cliente los productos.

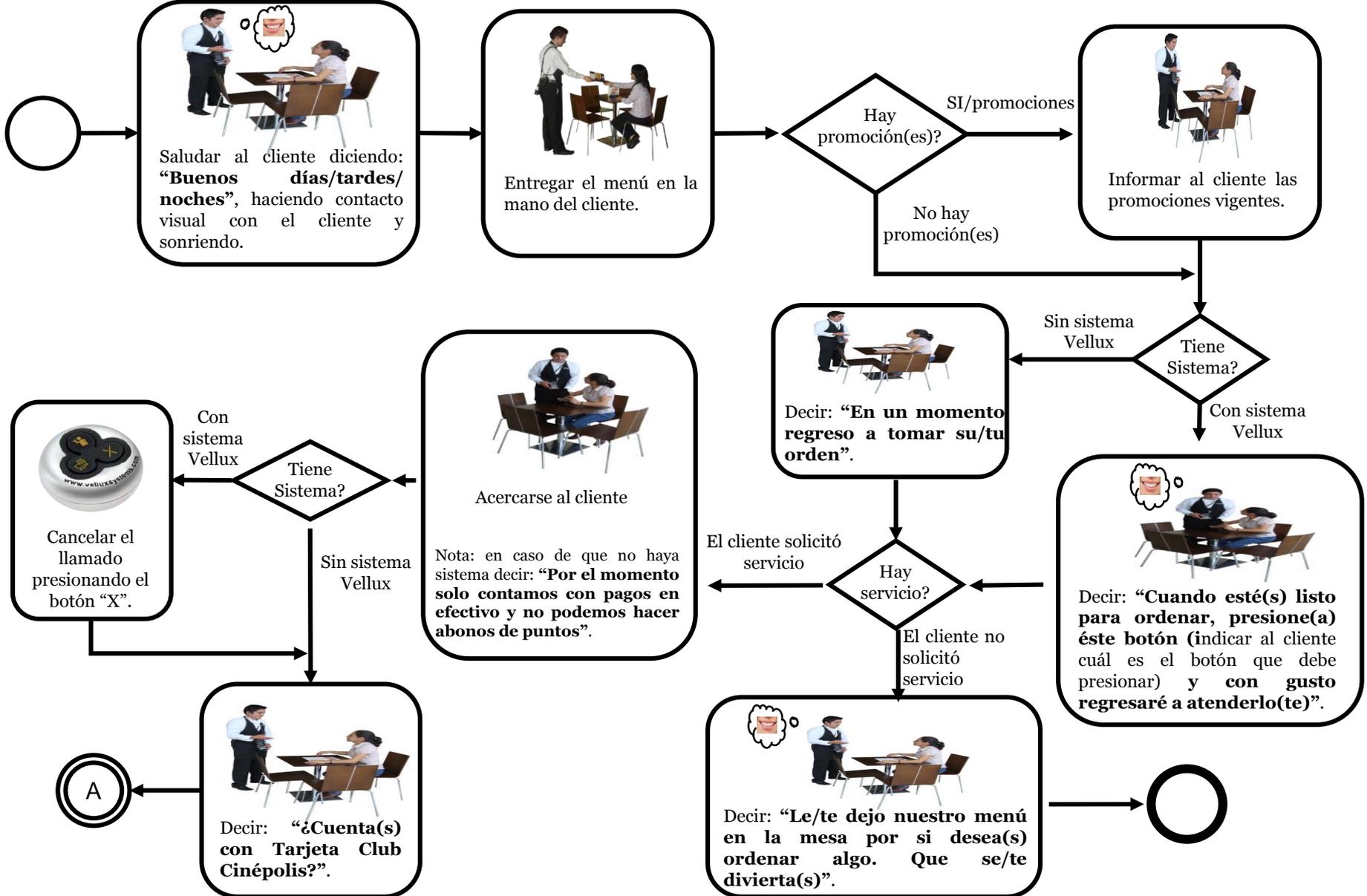


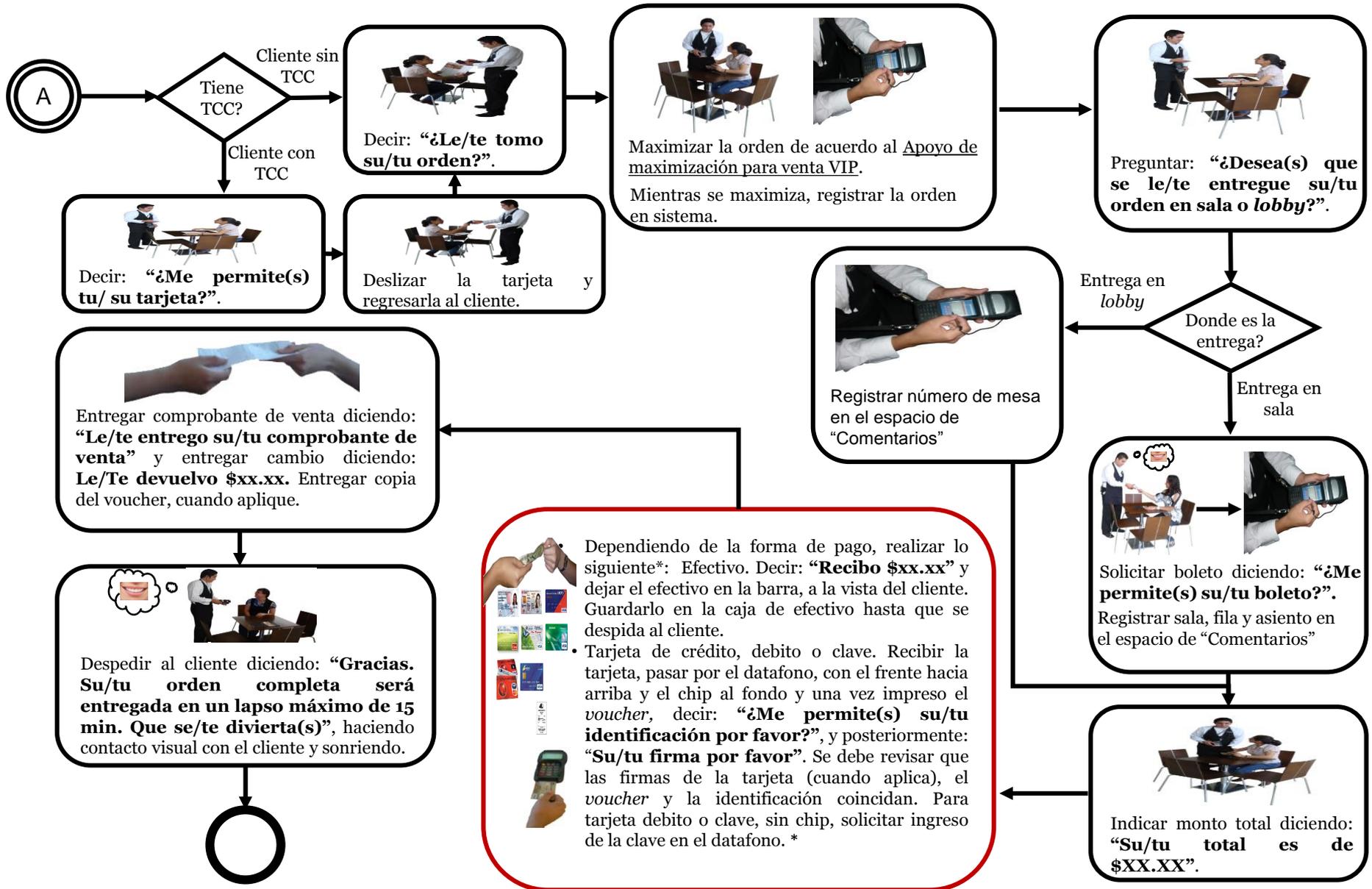
Despedir al cliente diciendo: **“Fue un placer atenderle(te), disfrute(s) su/tu función”**, haciendo contacto visual y sonriendo.



A







ANEXOS





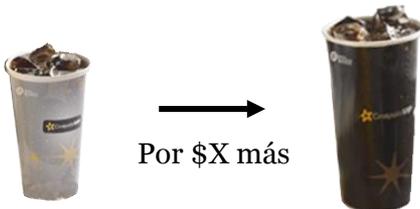
PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Como primer paso decirle al cliente: **“¿Grande está bien?”**

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

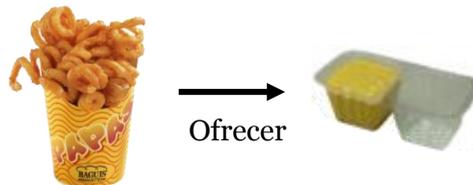
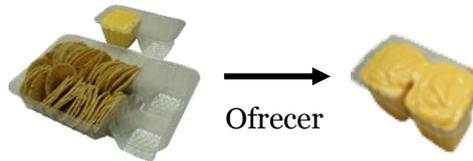
Ejemplos



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

