ÁREA 5 - COMERCIAL
LG035. ATENCIÓN AL CLIENTE - PROCESO PR03514

Venta Sugerida

OBJETIVO

- Lograr incrementar la venta media por pedido y mejorar la satisfacción del cliente en su visita al local.

RESPONSABLES

- Gerentes.
- Responsables de Turno.
- Personal de Sala

PROCEDIMIENTOS

- El objetivo principal de la venta sugerida no es solo aumentar la venta, sino aumentar también la satisfacción del cliente con su visita. Por ejemplo una venta manifiestamente grande para una sola persona, si bien subirá la venta, causará insatisfacción en el cliente, que puede llegar a sentirse engañado. No se debe de perder en ningún momento de vista los dos objetivos de la venta sugerida.
- Mostrar una actitud de servicio en la venta sugerida, y no puramente mercantil (ver Manuales de Servicio).
- Sugerir productos adicionales o en promoción para comenzar, completar, complementar o aumentar la comida. Por ejemplo:
    - ☐ Bebidas, si el cliente no ha pedido o si en el transcurso de la comida vemos el vaso vacío.
    - ☐ Entrantes complementarios a lo que se haya pedido.
    - ☐ Promociones en vigor adecuadas al pedido.
    - ☐ Sugerir un tamaño grande cuando no se ha especificado y es apropiado para el grupo.
    - ☐ Café, licores, postres al terminar la comida (si procede en el caso de licores y café).
- Hacer la venta sugerida secuencialmente siempre que sea apropiado: en las bebidas, en los complementos, en los platos, postres, licor y café. No insistir en un grupo si un cliente ya ha dicho no, pasar al siguiente grupo si es procedente.
- La venta sugerida debe hacerse cuando es adecuado y solo de productos apropiados.
- La venta sugerida puede hacerse durante toda la comida, aprovechando los servicios en los que vayamos a la mesa, para tomar pedido de artículos adicionales, para limpiar, reponer servilletas, etc.
- Que no hacer:
    - ☐ Insistir en la venta sugerida cuando el cliente nos indica que no desea nada mas: "eso es todo..."
    - ☐ Hacer venta sugerida a los niños. Esto puede molestar a los padres.
    - ☐ Sugerir muchos productos. La venta sugerida debe realizarse sobre productos concretos.
    - ☐ Insistir una vez nos han dicho no sobre un tipo de producto.
- No indicar una promoción provechosa para el cliente cuando podría acceder a ella y obtendría una ventaja manifiesta.

Revisión 1 - Abc.Systems 2022 - © Todos los derechos reservados

INDICADORES NUMÉRICOS

- No aplica

DESVIACIONES CRÍTICAS

Desviaciones Críticas en Procedimientos

- No aplica

Desviaciones Críticas en Indicadores Numéricos

- No aplica

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

- No aplica

Revisión 1 - Abc.Systems 2022 - © Todos los derechos reservados