



CARNICERÍA Y CHARCUTERÍA

- La misión de un/a dependiente/a de la sección de carnicería y charcutería es la de ofrecer a los clientes la mejor atención facilitándoles la compra, orientándoles sobre los productos de la sección y asesorándoles en sus dudas y preguntas. Que nos permita obtener su confianza en nuestra tienda en particular y en nuestra empresa en general.
- Estas funciones las debe ejercer tanto en la venta asistida como en los murales de libre servicio.
- La sección de carnicería y charcutería de Condis Supermercats nos encontramos, por una parte la venta asistida y por otra, la venta libre servicio en el mural refrigerado. Ambas partes de la sección deben estar impecables y preparadas para la venta.
- En el Servicio al cliente es muy importante la presentación personal.
 - Uniforme limpio y completo
 - Placa identificativa siempre puesta
 - No masticar chicle.
 - Aseo e higiene personal.
- Cuando el cliente llega, lo primero que debemos hacer es reconocer su presencia.
- El saludo a los clientes debe ser espontáneo, alegre, pero sin exagerarlo.
- Nos comunicaremos con el cliente con educación, respeto amabilidad y espíritu de servicio.
- Trataremos de "usted", "señor", "señora", a no se que nos digan lo contrario.
- Miraremos a los ojos del cliente mientras se le este hablando.
- Adoptar una actitud comercial: Sugerir productos, recordar ofertas, siempre sin insistir. Explorar nuevas posibilidades de venta (ser vendedores no despachar)
- Después de la venta: Entregar el producto en la mano. Dar gracias por la compra y despedirse.
- Tener mucho cuidado con la comunicación no verbal (gestos, posturas, miradas), pensad que nos están entendiendo perfectamente.





El principio general ante un cliente enfadado es:

- No discutas no pelees con el.
- Escúchale con atención y amabilidad y siempre dale una solución, ante las quejas por productos en mal estado o de calidad inferior a la esperada.
- Nunca asumas una posición como “**¿Cuándo acabará?**”, o en una posición desinteresada. Esto aumentará la irritación del cliente.

Conductas y normas de la sección de carne y charcutería:

- La limpieza e higiene es importante para toda la tienda, pero especialmente para las secciones de frescos. Mejoran su imagen, generan confianza y seguridad en el cliente.
- Los pedidos de la carne, se realizaran de Lunes a Viernes, antes de las **12 de la mañana**.
- Al hacer los pedidos, es obligatorio hacerlo en el candanciero.
- En la recepción de la mercadería: Es importante controlar, el peso, la cantidad de bultos y sobre todo el estado del producto y las calidades.
- Una vez recibido el género, se debe colocar lo antes posible, exponiendo lo necesario y guardando en la cámara lo que no vayamos a exponer, para **no romper la cadena de frío**.
- Exponer por criterios de fecha, colocando las bandejas planas, nunca inclinadas. Buscando una exposición atractiva.
- Aplicar las técnicas de merchandising, y respetar los planogramas.
- Rotar el producto continuamente para evitar su degradación.
- No apilar en exceso las bandejas de carne.
- Los precios y los carteles deben estar siempre colocados de manera correcta, utilizando las normativas vigentes.
- Toda aquella merma producida, sea por género en malas condiciones, como por depreciación, se deben contabilizar, en la hoja de control de mermas.





- Ir vigilando el producto con asiduidad. Retirar rápidamente de la venta, cualquier pieza en mal estado, deteriorada, perdida de vacío, o caducada que no ofrezca al cliente un mínimo de calidad e imagen.
- Mantener el mostrador, murales las herramientas de corte, el pilón y el suelo siempre limpios.
- Siempre que hagamos envasados, lo haremos con producto de máxima calidad y en buen estado.
- Vigilar y controlar las temperaturas de los murales y neveras.
- No pinchar con los portaprecios en diferentes lugares de la pieza, y sobre todo en los productos que están envasados al vacío.
- No limpiar las maquinas de corte con lejía.
- Mantener las herramientas siempre preparadas para su buen uso, afiladas y en su sitio.
- Mientras se utilizan instrumentos de corte, plena concentración con el trabajo que se esta ejecutando. Nuestra integridad física por encima de todo.
- Debemos poner especial énfasis en la colocación y embalaje de los productos al servirlos al cliente.
- No esta permitido el **"auto despacharse"**, siempre lo haremos con la supervisión del encargado.

