



FRUTERÍA

- La sección de frutas y verduras de Condis Supermercats es una sección de libre servicio. Esto da al cliente la ventaja de poder elegir él mismo los productos que desea llevarse, y al/a frutero/a poder tener la sección impecable y preparada para la venta, y ofrecer una atención de calidad, que nos permita obtener su confianza en nuestra tienda en particular y en nuestra empresa en general.
- 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.
- Cundo el cliente no encuentre el icono o nº de balanza, dejaremos lo que estemos haciendo y lo atenderemos lo antes posible.

El principio general ante un cliente enfadado es:

- No discutas no peles 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 frutería:

- 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 se realizaran de Lunes a Viernes, antes de las **10 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 colores y familias, buscando una exposición atractiva.
- Rotar el producto para evitar su degradación.
- Los precios y los carteles deben estar siempre colocados de manera correcta, utilizando las normativas vigentes,(origen. Categoría, variedad, etc.).
- 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, o deteriorada, que no ofrezca al cliente un mínimo de calidad.
- Tratar el género con cuidado, (no golpear).Hay que controlar las mermas para que estas no arruinen el margen.
- Siempre que hagamos envasados, lo haremos con producto de máxima calidad y en buen estado.
- Los cubos de basura son para el uso del cliente, y no para nosotros, da mala imagen, si estos están llenos de producto en mal estado.





- Tener siempre bolsas y guantes suficientes, en los dispensadores destinados al cliente.
- Evitar tener etiquetas enganchadas en el mueble o en el suelo.
- No esta permitido el **"auto despacharse"**, siempre lo haremos con la supervisión del encargado.

