



PESCADERÍA

- Tu misión principal como dependiente/a de la sección de pescadería en un Supermercado Condis, es ofrecer a los clientes la mejor atención facilitándoles la compra, y 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.
- 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 pescadería:

- 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.
- 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 en el mostrador 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 especies y familias, buscando una exposición atractiva, poniendo lo más fresco y de mejor presencia en lugares preferentes.
- Los precios y los carteles deben estar siempre colocados de manera correcta, utilizando las normativas vigentes.
- Nunca en ningún caso, se debe guardar el género expuesto con el género, guardado en cámara.
- 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.
- Tener el mostrador, las herramientas de corte, el pilón y el suelo siempre limpios.
- Durante la venta, a petición del cliente, limpiaremos y cortaremos todo el género de pescadería, este o no este de oferta.
- El pescado sobrante del sábado, no se puede congelar para venderlo después el martes.
- No olvidemos que el pescado expuesto debe estar siempre húmedo. Sin embargo debemos tener en cuenta que esta **totalmente prohibido**, rociarlo directamente con agua del grifo ya sea manguera o ducha.





- En pescadería hay una normativa que obliga a **guardar** TODAS las etiquetas de marisco que vienen adjunta a cada saco o caja; por tanto, guardaremos las etiquetas durante 5 semanas.
- 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.

