



REPONEDOR

- La misión principal de un reponedor en un Supermercado CONDIS es la de ofrecer a los clientes la mejor atención y asesorándoles en sus dudas y preguntas, a la vez que colocas los productos en los lineales y mobiliario destinados a ese fin, manteniéndolos limpios y ordenados y aplicando las técnicas de Merchandising. Aunque, por la naturaleza de tus principales tareas, no atiendas al cliente de forma directa, deberás estar atento a cualquier ayuda que puedan necesitar.
- 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.
- Acompañar al cliente cuando no encuentre algún producto.
- 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 n° 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 del reponedor:

- La limpieza e higiene es importante para toda la tienda. Mantener limpios los murales y las estanterías en general, tanto a la hora de colocar como al frontear. *Generan confianza y seguridad en el cliente.*
- Cuando al cliente se le rompa algún producto, darle otro nuevo sin que tenga preocupación.
- Si un producto no se encuentra en la estantería, asegurarnos que en el almacén no hay, y procurar que el cliente no se vaya sin comprar por rotura de stock.
- En la recepción de la mercadería: Atender a la carga y descarga del camión, comprobando la mercancía recibida.
- Una vez recibido el género, se debe colocar lo antes posible, dando máxima prioridad a los frescos, guardando en la cámara lo que no vayamos a exponer para **no romper la cadena de frío**.
- Rotar el producto, poniendo el más antiguo de fecha delante, más a mano del cliente para evitar su degradación, y caducidad.
- Colocar el producto de forma correcta, moviendo el género hacia delante, que se vea en línea uniforme, (frontear el producto)
- Las etiquetas y los carteles deben estar siempre colocados de manera correcta, y de manera visible para el cliente..
- 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 producto en mal estado, deteriorado, o caducado que no ofrezca al cliente un mínimo de calidad.
- En la balda superior de los lineales, no apilar más de una altura para así poder facilitar que el cliente alcance el producto.
- Vigilar y controlar las temperaturas de los murales y congeladores.
- Mantener los pasillos despejados, libres de cartones, plásticos incluso de combis.
- Hurto de productos, avisar prudentemente al encargado. Estar siempre expectantes para poder controlar esta pérdida desconocida.
- Debes saber que formas parte de un equipo de trabajo, y que por el buen funcionamiento de la tienda en general, es también responsabilidad tuya. Por tanto, siempre que sea necesario, colaborarás también con otras secciones.
- No está permitido el **"auto despacharse"**, siempre lo haremos con la supervisión del encargado.

