



| FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN |                         |           |                  |
|------------------------------|-------------------------|-----------|------------------|
| TÍTULO:                      | PROTOSCOLOS DE SERVICIO | CÓDIGO:   | MT-SOP-PV-007    |
| DEPARTAMENTO:                | PUNTO DE VENTA          | EMISIÓN:  | NOVIEMBRE – 2009 |
|                              |                         | REVISIÓN: | MARZO – 2010     |
|                              |                         | VERSIÓN:  | A                |
|                              |                         | PÁGINA:   | 1 de 3           |



# MÉTODO DE TRABAJO

## 1. Propósito

Atender a nuestros clientes con calidad y calidez en los diferentes puntos de venta de nuestra empresa.

## 2. Alcance

Aplica a todos los Vendedores de Farmacia, Jefes de Ventas y Gerentes de Farmacia (detrás del mostrador).

## 3. Desarrollo

### Responsable

### Actividad

### Registro

Vendedor de Farmacia

#### 1. En rol de Vendedor.

- 1.1. Al momento en que el cliente se acerca al mostrador se debe proyectar actitud positiva.
- 1.2. Dar la bienvenida al cliente utilizando el siguiente protocolo: *“Buen día, buena tarde o buena noche –según corresponda– bienvenido a Farmacias de Descuento Unión, ¿en qué puedo servirle?”*
- 1.3. Escuchar activamente el pedido del cliente al tiempo que se le mira a los ojos.
- 1.4. Cuando el cliente realice su pedido a través de receta y exista confusión en el producto descrito, solicitar apoyo al Jefe de Ventas o Gerente de Farmacia. (mayor experiencia).
- 1.5. Una vez que se ha surtido el pedido del cliente, corroborar con éste que son los productos que solicitó –descripción, cantidad de piezas y presentación– y mostrarle que están en buen estado y que tiene el sello de seguridad –para los que aplique–.
- 1.6. Para dar el precio al cliente se debe utilizar el siguiente protocolo: *“Este producto cuesta (decir precio máximo al público), pero con su descuento UNIÓN le cuesta (decir precio con descuento)”*.
- 1.7. Sugerir productos complementarios al pedido o bien productos de uso común.
- 1.8. Una vez que el cliente ha expresado su conformidad con lo surtido, utilizar el siguiente protocolo: *“Por favor pase a caja realizar su pago, fue un placer atenderle”*.

Vendedor de Farmacia

#### 2. En rol de Cajero.

- 2.1. Saludar al cliente utilizando el siguiente protocolo: *“Buen día, buena tarde o buena noche –según corresponda–”*
- 2.2. Ofrecer al cliente los productos que se encuentran en el punto de venta.
- 2.3. Preguntar al cliente lo siguiente: *“¿Fue bien atendido por mi compañero?”* En caso de negativa por parte del cliente hay que turnarlo con el Gerente de Farmacia o Jefe de Ventas.
- 2.4. Escanear los productos y antes de finalizar la venta en el sistema CIANET mencionar al cliente –utilizando voz clara y positiva– el importe a pagar.
- 2.5. Al recibir el pago del cliente mencionar: *“Le recibo (decir la cantidad recibida)”* y colocarlo a la vista del cliente.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher



| FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN |                         |          |               |          |                  |           |              |
|------------------------------|-------------------------|----------|---------------|----------|------------------|-----------|--------------|
| TÍTULO:                      | PROTOSCOLOS DE SERVICIO | CÓDIGO:  | MT-SOP-PV-007 | EMISIÓN: | NOVIEMBRE – 2009 |           |              |
| DEPARTAMENTO:                | PUNTO DE VENTA          | VERSIÓN: | A             | PÁGINA:  | 2 de 3           | REVISIÓN: | MARZO – 2010 |



## MÉTODO DE TRABAJO

- 2.6. Cuando se le da el vuelto al cliente decir: *“Su cambio es de (decir la cantidad)”*. Si el cliente muestra conformidad con el cambio, guardar en el cajón de la caja el dinero con el que pago.
- 2.7. Guardar los productos en una bolsa –el tamaño estará en función de la cantidad de los productos– y garantizar que sean los que se cobraron.
- 2.8. Despedir al cliente con el siguiente protocolo: *“Fue un placer atenderle, gracias por su compra”*.

**Vendedor de Farmacia**

### 3. En rol de Recepcionista.

- 3.1. Evitar que el teléfono suene más de tres veces.
- 3.2. Al recibir la llamada se debe utilizar voz clara, positiva e interesada.
- 3.3. Dar la bienvenida utilizando el siguiente protocolo: *“Buen día, buena tarde, buena noche –según corresponda–; gracias por llamar a Farmacias de Descuento Unión, le atiende (decir su nombre), ¿en qué puedo servirle?”*
- 3.4. Para dar el precio al cliente se debe utilizar el siguiente protocolo: *“Este producto cuesta (decir precio máximo al público), pero con su descuento UNIÓN le cuesta (decir precio con descuento)”*.
- 3.5. Sugerir productos complementarios al pedido o bien productos de uso común.
- 3.6. Antes de finalizar la venta en el sistema CIANET se debe corroborar con el cliente la descripción, cantidad de piezas y presentación de cada producto de su pedido.
- 3.7. Mencionar al cliente: *“El importe total de su compra es de (mencionar la cantidad) ¿su pago es en efectivo o con tarjeta?”*. Si el pago es en efectivo, preguntarle al cliente *¿con cuánto va a pagar?* Capturar la información en el sistema CIANET (**Ver detalle en el manual del sistema CIANET MA-STD-DS-001**).
- 3.8. Despedir al cliente de la siguiente manera: *“Estimado Sr., Srita. (mencionar el apellido del cliente) su pedido llegará en aproximadamente (mencionar el tiempo en minutos). Esperamos seguir contando con su preferencia y a nombre de Farmacias de Descuento Unión le doy las gracias. Le recuerdo mi nombre es (decir su nombre) fue un placer atenderle”*.

**Vendedor de Farmacia**

### 4. Para negar algún producto.

- 4.1. Se debe informar al cliente de la siguiente manera: *“Le comento que no hubo su producto en otra sucursal, sin embargo lo solicitaremos al proveedor y en caso de haberlo puede pasar el día de mañana por el producto”*.
- 4.2. Si el producto no lo estuviera surtiendo el proveedor por alguna razón, decir lo siguiente: *“Ese es un producto que por el momento no lo están surtiendo los proveedores”*.
- 4.3. Si el cliente aceptara que el producto que solicitó se le consiga con el proveedor –y fuera un producto caro o un medicamento de especialidad–, expresar lo siguiente: *“Es*

**ELABORÓ**

**REVISÓ**

**AUTORIZÓ**

Sr. Dolores Pérez Isidro

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher



| FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN       |                          |                              |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| TÍTULO:<br>PROTOSCOLOS DE SERVICIO | CÓDIGO:<br>MT-SOP-PV-007 | EMISIÓN:<br>NOVIEMBRE – 2009 |
| DEPARTAMENTO:<br>PUNTO DE VENTA    | VERSIÓN:<br>A            | PÁGINA:<br>3 de 3            |
|                                    |                          | REVISIÓN:<br>MARZO – 2010    |



## MÉTODO DE TRABAJO

*necesario que realice un abono del 50% (cincuenta por ciento) para que podamos solicitar su producto”.*

- Motociclista**
1. Al momento de estar en el domicilio, tocar la puerta en tres ocasiones de forma moderada. En caso de haber timbre, tocarlo en dos ocasiones.
  2. Saludar al cliente y entregarle su pedido de la siguiente manera: *“Buen día, buena tarde o buena noche –según corresponda–; mi nombre es (decir su nombre); traigo un pedido para el(la) Sr.(Srita.) (mencionar el apellido del cliente)”.*
  3. Posteriormente expresar lo siguiente: *“El importe total de su compra es de (mencionar cantidad)”.*
  4. Cobrar el importe –sea en efectivo o con tarjeta– y entregar el pedido.
  5. Despedirse del cliente con el siguiente protocolo: *“Muchas gracias por su compra, fue un placer atenderle”.*

### NOTA:

1. El vendedor de farmacia debe llevar a la caja los productos solicitados por el cliente.
2. En ambos casos de negación de producto se debe sugerir un producto sustituto.

ELABORÓ

Sr. Dolores Pérez Isidro

REVISÓ

Sr. José Emilio Uscanga Navarrete

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher