

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 4	
RAU	PROTOCOLO DE CORTESÍA	IT – 05.03-RET-TIE	
		Revisión	002

E.TIE/D.TIE	Protocolo de saludo y primera interacción		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Llegada Cliente	Saludar a penas ingresa el cliente a la tienda o en la ubicación que te encuentres: “Buenos días – tardes - noches” (siempre☺). ¿Le puedo ayudar?		
Cliente acepta ayuda	Ofrecer alternativas de compras: a) Promociones. b) Nuevos Productos.		
Elegido producto	Sugerir producto complementario, ej.: empanada ofrecer algo de beber. (Venta cruzada)		
	Entregar productos solicitados si el cliente no lo ha tomado el mismo como autoservicio		

E.TIE/D.TIE	En punto caliente		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Se acerca cliente a punto caliente	Saludar a cliente cuando llega sector de punto caliente.		
	Recibir producto que cliente desea calentar o sacar producto de vitrina punto caliente, según solicitud.		
	Si cliente solicita producto desde vitrina de punto caliente (ej: empanadas) consultar si desea calentar.		
	Si cliente solicita producto de fiambrería y/o quesos, realizar procedimiento de entrega de fiambrería. Ofrecer algún producto adicional complementario.	IT-05.07-RET-TIE	
	Ingresar producto recibido/ solicitado a horno kolb y aplicar programa correspondiente al producto.	IT-04.03-RET-TIE	
Durante /posterior a calentado el producto	Consultar a cliente si el producto es para servir o para llevar. Si no tienes clientes en espera, puedes interactuar con cliente ofreciéndole alguna promoción y/o realizar venta cruzada.		
Si consume en el local (servir)	Preparar bandeja cliente con papel mantequilla		
	Retirar producto de horno e ingresar en saco de papel correspondiente (si aplica), con una servilleta por producto (consultar manual de insumos) y colocarlos sobre la bandeja.	IT-05.06-RET-TIE	

Realizó: M Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Revisó: M González/ Jefe SAC Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
--	---	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 4	
RAU	PROTOCOLO DE CORTESÍA	IT – 05.03-RET-TIE	
		Revisión	002

	<p>Si el cliente ya pagó sus productos, solicitar a cliente boleta y realizar una marca en señal de entrega del producto. Entregar bandeja con productos calentados a cliente. Verificar si cliente posee cubiertos, si no, sumar en la bandeja.</p> <p>Si cliente no ha pagado, entregar productos en bandeja e indicar que se dirija a caja para pagar.</p>	
Si es para llevar	Retirar producto de horno e ingresar en saco de papel correspondiente (si aplica), con una servilleta por producto (consultar manual de insumos) y agregar sato cerrando el envase.	
	Si el cliente no ha pagado el producto, agregar en el sato el código o nombre de producto en su interior.	
	Si el cliente ya pagó, solicitar la boleta a cliente y realizar una marca en señal de entrega. No es necesario escribir el nombre o código de producto.	
	Entregar producto a cliente en su mano.	
Al finalizar el proceso de entrega de producto en punto caliente:	<p>Despedirse del cliente, diciendo:</p> <p>a) <i>Gracias a usted y que tenga un buen día/tarde</i> b) <i>Hasta luego y que tenga un buen día/tarde</i> c) <i>Nos vemos mañana y que tengan un buen día/tarde</i></p>	

E.TIE/D.TIE	En caja	
Cuándo	Cómo	Documentos
Cliente se dirige a pagar productos	Saludar a cliente y consultarle si encontró todo lo que buscaba.	
	Ofrecer bolsa con asas para compra, si el cliente requiere llevar sus productos.	
	Generar transacción de venta en POS, consultando a cliente forma de pago. Seleccionar forma de pago correspondiente.	IT-07.01-RET-TIE
	Ofrecer en caso de que el producto lo requiera cubiertos, cuchara o pincho para su consumo, como así también insumo de “sal” si se requiere.	
	Boleta a cliente	

Realizó: M Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Revisó: M González/ Jefe SAC Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
--	---	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 3 de 4	
RAU	PROTOCOLO DE CORTESÍA	IT – 05.03-RET-TIE	
		Revisión	002

	De cliente diciendo: <i>d) Gracias por venir a Castaño</i> <i>e) Gracias a usted y que tenga un buen día/tarde</i> <i>f) Hasta luego y que tenga un buen día/tarde</i> <i>g) Nos vemos mañana y que tengan un buen día/tarde</i>	
--	--	--

NUNCA:

- Gritar
- Hablar en voz alta
- Poner y/o escuchar música en cualquier punto de la sala de venta
- Discutir con el cliente
- Discutir con compañeras frente a clientes en sala de venta
- Dejar esperando al cliente por hacer otra cosa
- No usar teléfono personal en tienda dejando de atender a clientes
- Realizar cambio de cajera en hora punta.
- Tener una caja cerrada en hora punta.

Realizó: M Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Revisó: M González/ Jefe SAC Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail Fecha: Marzo 2025
--	---	---

ANEXO 1

Castaño

NUESTRAS REGLAS DE ORO DE LA ATENCIÓN

E EMPATÍA
Escuchar al cliente, comprender sus necesidades

S SONRISA
Mantener una actitud positiva, accesible y amable con cada cliente.

P PRESENTACIÓN
Un aspecto profesional y cuidado que refuerza nuestra imagen de calidad.

I INTEGRIDAD
Actuar con coherencia, responsabilidad y ética en todas nuestras acciones.

G GESTIÓN DEL LOCAL
Asegurar que el lugar de trabajo esté siempre limpio, ordenado y bien organizado.

A ABASTECIMIENTO
Mantener el local bien abastecido, asegurando que siempre haya lo que nuestros clientes necesitan.

VALORES
RESPECTO E INTEGRIDAD SEGURIDAD ORIENTACIÓN AL CLIENTE EXCELENCIA & CALIDAD AGILIDAD & INNOVACIÓN