

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 3	
RAU	SERVICIO PUNTO CALIENTE	IT – 05.04-RET-TIE	
		Revisión	002

E.TIE/D.TIE	En punto caliente		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Se acerca cliente a punto caliente	Recibir producto que cliente desea calentar o sacar producto de vitrina punto caliente.		
	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/Práctica y aplicar programa correspondiente al producto.	IT-04.02-RET.TIE IT-04.03-RET-TIE	
Durante /posterior a calentado el producto	Consultar a cliente si el producto es para servir o para llevar		
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	
	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. Si cliente no ha pagado, entregar productos en bandeja e indicar que se dirija a caja para pagar. Se debe entregar sato con código de producto pegado en el sobre. Apoyarse en “Cartilla de códigos punto caliente” que debe estar pegada en punto caliente.	ANEXO 1 “Cartilla de códigos punto caliente”	
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 del producto. 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.	ANEXO 1 “Cartilla de códigos punto caliente”	

Realizó: M Fuentes/ J Proc y EO
Fecha: Octubre 2025

Revisó: M Ángeles González/
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail
Fecha: Octubre 2025

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 3	
RAU	SERVICIO PUNTO CALIENTE	IT – 05.04-RET-TIE	
		Revisión	002

	Entregar producto a cliente en su mano.	
Al finalizar el proceso de entrega de producto en punto caliente:	Despedirse del cliente, diciendo: 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>	

E.TIE/D.TIE	<i>Exhibición y promociones</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Ofrecimiento de promociones al cliente	Si cliente se acerca a punto caliente, es el momento de interactuar con éste ya sea para ofrecer productos adicionales (complementarios- venta cruzada) u ofrecer las promociones disponibles.	
	Es indispensable que sepas las promociones vigentes, precios y combinaciones posibles.	
	Revisa si tienes correctamente implementado los precios y promociones asociados al área de punto caliente. Si tienes desviaciones, solicita el material a tu ETIE y en caso de no tenerlos, ETIE debe realizar la solicitud de material al equipo de Agentes de Cambio.	

Debes tener presente la disponibilidad de insumos correspondientes para la entrega del o los productos al cliente. Guiarse por el manual de insumo para su empaque.

La limpieza del sector es de exclusiva responsabilidad de quien se encuentre posicionado en punto caliente. Debes seguir la rutina de limpieza de tienda y cuadro de posicionamiento para la frecuencia. Así también debes considerar la reposición correspondiente del lugar.

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

RAU

SERVICIO PUNTO CALIENTE

IT – 05.04-RET-TIE

Revisión

002

ANEXO 1

COD	SANDWICH
S9392	SDW MIGA JAMÓN QUESO
S9393	SDW MIGA POLLO PIMENTÓN
S9395	SDW MIGA POLLO PALTA
S9399	SDW MIGA PALMITO PIMENTÓN
S9402	SDW CROCATA MIX Q.FRESCO J.PAVO
S9515	SAND CROCATA ALIADO
S9524	SAND CROCATA HUEVO TOCINO
S9525	SAND CROCATA SALAME QUESO
S9532	SDW HAMBURGUESA CHEDDAR
S9671	SAND MIGA AVE PALTA
S9672	SAND MIGA AVE PIMENTON
S9685	SAND MIGA JAMON QUESO
S9895	CROCATA JAMON DE PAVO QUESO FRESCO
S9899	SDW PANINI NAPOLITANO
S9902	SAND CROCATA MECHADA LUCO
S9904	SAND CROCATA RUSTICO QUESO CABRA
S9905	SAND CROCATA POLLO ALBAHACA QUESO
S9921	SAND CROISSANT PAVO QUESO
S9922	SAND CROISSANT POLLO PALTA

COD	EMPANADAS, CHAPARRITAS Y PIZZA
E9209	EMPANADA VEGANA
E9210	EMPANADA QUESO HOJA
E9212	EMPANADA QUESO JAMON HOJA
E9222	EMPANADA HORNO
E9224	EMPANADA HORNO C/AJI
E9225	EMPANADA MECHADA QUESO
E9270	EMPANADA ESPINACA HOJA
E9300	EMPANADA NAPOLITANA
E9111	CHAPARRITA
E9117	CHAPARRITA VEGANA
E9118	CHAPARRITA AMERICANA
MER16329	PIZZA VEGETARIANA
MER16330	PIZZA PEPPERONI
COD	PASTELES
P2017	PASTEL PANQ. CHOCOLATE
P2018	PASTEL PANQ. FRAMBUESA

Realizó: M Fuentes/ J Proc y EO
Fecha: Octubre 2025

Revisó: M Ángeles González/
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M Bravo / Sg.Op Retail
Fecha: Octubre 2025