

MANUAL PARA SUCURSALES MANUAL



:D Deli
tutti
PASTELERÍA

:D Deli
tutti
PASTELERÍA

ELEMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



¡RECUERDA!

Nuestros
principios de
venta son:

ANTES DE LA VENTA:

- Tener claras las políticas de atención al cliente
- Tener una estructura y orden de productos
- Tener conocimientos previos de los productos en existencia

DURANTE LA VENTA:

- Ofrecer los productos disponibles
- Recolectar información sobre pedidos
- Ofrecer sustitutos en caso de no haber existencia del producto deseado por el cliente
- Ofrecer complementos del producto de interés del cliente

DESPUÉS DE LA VENTA:

- Ofrecer venta sugerida de pedidos especiales Promover las preventas de líneas de temporada.

ESCENA 1 :

El cliente entrará a la sucursal y se desarrollará la siguiente conversación entre el vecino y asesor



ESCENA 2 :

¿Cómo elevamos el ticket promedio del cliente?



ESCENA 3 :

¿Cómo ofrecerle un pastel de reemplazo a los vecinos?



¿CÓMO IDENTIFICAR UNA LLAMADA DE EXTORSION?



1. El extorsionador no sabe a donde está marcando
2. Hará preguntas con el objetivo de **extraer información de la empresa** como por ejemplo: **¿A donde hablo? ¿Con quien habló?**
3. Se presentará como un contador de la empresa, personal de Hacienda o simplemente **tratará de intimidar** mencionando que pertenece a alguna organizacion delictiva
4. **Será persistente en solicitar algún pago o depósito bancario**
5. Estará lanzando amenazas constantemente

¿QUE DEBO DE HACER EN ESTOS CASOS?



Mantener la calma en todo momento, no te encuentras en peligro

Colgar la llamada inmediatamente cuando detectes que es una llamada de estorsión



Reportar en el grupo oficial de WhatsApp con las demás sucursales el número del extorsionador

No contestar nuevamente llamadas de ese número o alguna extensión similar



No dar ningún dato ni número celular personal, colgar inmediatamente e informar en el grupo

PROGRAMA DE VENTAS DELI TUTTI

Lo siguiente, son propuestas a disposición de lo que quiera ofrecer el franquisiario

¿Qué es el programa de vecinos Delitutti?

Es el programa que ofrece incentivos a las empresas locales dándoles descuentos en nuestros productos, entregas a domicilio sin costo, múltiples beneficios más a través del modelo de 6 puntos, podrás incrementar tus ventas exponencialmente, para así lograr mejores resultados en tu franquicia o sucursal

¿Cuál es el modelo de 6 puntos?

Se llama modelo de 6 R y consiste en Relación con empresas Redes sociales Red de contactos en whatsapp Recordatorios del sistema Referidos Realizar degustaciones

¿Y Con que empresas puedo generar estas relaciones?

Existen 2 tipos de empresas con las que debes procurar entablar relaciones las cuales son: Negocios locales cercanos a tu ubicación y restaurantes. El hacer convenios con negocios locales te permitirá generar presencia de marca en la zona y generar clientes potenciales para tu producto

¡Genial! ¿Y qué beneficios obtienen ellos?

Tienen acceso a muchos beneficios como lo son: Entregas a domicilio sin costo 5% a 10% de descuento en sus pedidos Notificaciones de preventa Este beneficio se puede extender a la empresa y sus colaboradores

También deberás proporcionar a la empresa con la que formaste la relación: Carta membretada con el convenio y el beneficio, Código de compra en línea para obtener su beneficio, Flyer promocional para empresas con tu teléfono de contacto

¡Me parece genial todo esto! ¿Cómo puedo comenzar a generar el contacto?

Hola buen día vecino, soy Mariana, gerente de ventas de DeliTutti. Permítame dejarle un flyer por si gusta ordenar un postre. ¿Se lo puedo dar?

Excelente. Igual mi compañera y yo traemos charola de pasteles individuales. Cuestan sólo (\$30MXN) quiere ver si se le antoja uno?

SI: Perfecto mire, tengo estos sabores. Están buenisimos. Estos tienen base de flan.

Muchas gracias. Igual le comento, tenemos un programa para negocios y podemos ofrecerles un descuento para cuando requieran hacer un pedido. Además se los traemos a domicilio sin costo. ¿Le parece bien?

Permítame vecino, tomo sus datos y le mando por whatsapp su código de descuento.

Entiendo, de cualquier forma le dejo el flyer y le comento, tenemos un programa para negocios y podemos ofrecerles un descuento para cuando requieran hacer un pedido. Además se los traemos a domicilio sin costo. ¿Le parece bien?

Permítame vecino, tomo sus datos y le mando por whatsapp su código de descuento.

Por medio de una llamada telefónica, siguiendo el siguiente speech de venta:

De igual forma una vez entablado el contacto por llamada, podrás entablar una conversación en whatsapp con el siguiente texto

WhatsApp

Hola vecino, soy Mariana. De DeliTutti

Por este medio podrán hacernos un pedido cuando lo necesiten

Te envío mi promoción del mes. Y los beneficios a los que tienes acceso como parte de nuestro programa de Vecinos DeliTutti. (Dejar que respondan)

Por favor recuerda agregar me a tus contactos

Si tengo alguna empresa interesada ¿qué le debo pedir para que forma parte del programa?

La información necesaria para afiliarse a una empresa llamada telefónica invitación a un evento de degustación (noches Delitutti) nombre de negocio giro dirección whatsapp de contacto persona de contacto 1 persona de contacto 2 correo electrónico. beneficio otorgado

Puedes invitarlo al evento de degustación con el siguiente speech por llamada telefónica:

Buen día, mucho gusto mi nombre es Mariana Gerente de Ventas de DeliTutti. Somos una pastelería gourmet.

Vi su negocio en google y me gustaría invitarle a un evento de degustación que tenemos el día jueves a las 6pm. En este evento podrán conocer nuestros sabores y recibir promociones para su empresa y empleados. ¿Te puedo enviar la información?

Excelente. Mira, el evento es este jueves a las 7 pm. Nosotros estamos ubicados en XXX

El evento durará aprox. 45 min. Se hace la invitación a dos de tus colaboradores. Todo se hace manteniendo los protocolos de sana distancia.

Te envío la información por correo o por whatsapp y un día antes del evento me confirmas los nombres de tus compañeros que irían. ¿Te parece bien?

Excelente

¿Cuál sería mi meta como franquisiario/asesor delitutti en este programa?

Tu punto de venta deberá lograr 25 acuerdos en sus primeros 2 meses. 50 en 3 meses y 100 en 4 meses

Perfecto me encanta! ¿Podría hacer algo más para acercarme a mi meta?

Claro, puedes hacer Las noches DeliTutti, las cuales son eventos ideales para que empresas locales y restaurantes nos conozcan

y deberás seguir el siguiente programa para estas noches Delitutti

- Bienvenida. (Máx 15 o 20 personas según capacidad del local)
- Tener mesa de degustación lista
- Dar a cada participante un boleto para rifa de un pastel al final
- Presentar DeliTutti: quiénes somos Hablar de nuestro proceso de elaboración (video o con la visita de alguien de producción)
- Abrir la mesa de degustación
- Hacer presentación e intercambio de tarjetas o contactos entre los asistentes.
- Ofrecer promoción especial si compran su pastel en el momento.
- Realizar rifa entre participantes
- Proceder a la venta

Otro evento que puede realizar es: NOCHES DE PASTEL & NETWORKING A nivel corporativo este se realiza para invitar a gerentes, dueños de negocio y personas de interés. Se puede realizar en conjunto con un restaurante aliado

Perfecto y si mi equipo Delitutti ¿cuán puede hacer más actividades?



ACTIVIDADES

Convenios: Empresas y escuelas

- Entrega a domicilio sin costo
- 5% extra o hasta el 10% de descuento
- Convenio y cuenta | Sobre inventario
- **RESTAURANTES Y CAFETERÍA:**
 - Entrega a domicilio
 - Invitar a restaurantes locales a una degustación
- Benchmarking para definir o detallar

• Inicio de semana: enviar posts y contenidos

• O descargarlos desde el Drive

• Tendrá su propio Whatsapp, mantenerlo alineado

- Red de contactos cálida

• Con cumpleaños, no han comprado, etc.

- **ACTIVACIÓN:** En punto de venta. Con envase individual. Charolas de degustación. (Protocolo: deben tener) Si me compras hoy, te hago 20% de descuento) (NETO: 26%)

Convenios: Empresas y escuelas

- Campaña de marketing
- Campaña de marketing: regala un pastel y te regalamos una tarjeta digital de feliz cumpleaños
- Descuento por referido, una tarjeta, etc



¡RECUERDA!

Menciona a nuestro vecino Delitutti que nos sigan en nuestras redes sociales.

🌐 www.delitutti.com

📘 Deli Tutti Pasteleria @delitutti.mx

📷 @delituttioficial

También mencionar nuestro número de whatsapp oficial ante cualquier duda y sugerencia:

📞 222 728 1932

