Deli tutti
PASTELERÍA

MANUAL
PARA FRANQUICIAS

01. PASTELERIAS DELI TUTTI

CONCEPTO DE LA MARCA

¡Horneamos momentos
especiales y personalizados
a tu gusto!

OBJETIVO

Proporcionar un instrumento de **consulta y guía,** con cuya aplicación se pueden establecer lineamientos **estratégicos orientados a mejorar los procesos de atención y servicio al cliente** de **DELI TUTTI**

PALABRAS CLAVE:

- :D | VECINO DELITUTI
- ANTOJO
- TE RECOMIENDO LO SIGUIENTE
- ¿TE PARECE BIEN?

VECINO:

Siempre cerca de ti

Donde quiera que estés siempre estaremos para celebrar contigo los momentos más especiales con uno de nuestros pasteles ,más que un establecimiento nos consideramos tus vecinos ya que tenemos sucursales establecidas en diferentes zonas de tu Ciudad para que siempre nos tengas cerca.

Tenemos un gran alcance que nos permite estar siempre cerca de ti, por ello **nos complace llamarte nuestro Vecino Deli Tutti**

PROGRAMA DE VENTAS DELI TUTTI

A través del **modelo de 6 puntos**, podrás incrementar tus ventas exponencialmente, para así lograr **mejores resultados en tu franquicia o sucursal**

Modelo DeliTutti 6R

- **Relación con empresas**
- Redes sociales
- **Red de contactos en whatsapp**
- Recordatorios del sistema
- **Referidos**
- Realizar degustaciones

RELACIÓN CON EMPRESAS

Existen **2 tipos de empresas** con las que debes procurar entablar relaciones

Negocios locales cercanos a tu ubicación

Restaurantes

NEGOCIOS LOCALES

El **hacer convenios con negocios locales** te permitirá generar presencia de marca en la zona y generar **clientes potenciales para tu producto**

BENEfiCIOS QUE PUEDES OTORGAR

- **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

PRODUCTOS QUE SUELEN SOLICITAR

- **Pasteles individuales para sus colaboradores**
- Pasteles grandes para fiestas o cumpleaños
- **Pasteles especiales para aniversarios**

PROPORCIONA A LA EMPRESA LO SIGUIENTE

- **Carta membretada con el convenio y el beneficio**
- Flyer promocional para empresas con tu teléfono de contacto (Asegúrate de entregrarlo cada 2 meses)
- **Código de compra en línea para obtener su beneficio**

¿CÓMO GENERO EL CONTACTO?

Opción A ▸ Visita directa

Opción B ▸ Llamada telefónica

PROTOCOLO DE VISITA DIRECTA

- **Usa tu uniforme y gorra oficial**
- Trae consigo una charola de degustación
- **Ofrece la venta de un pastel chico**

:D Deli tutti PASTELERIA

A: ASESOR

A: "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?

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

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

A: **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?**

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

A: **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?**

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

PROTOCOLO

Presentación ▶ Venta de pastel individual ▶ Invitar al programa de Vecinos DeliTutti

¿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 y múltiples beneficios más

:D Deli tutti PASTELERIA

INFORMACIÓN NECESARIA PARA AfiLIAR A UNA EMPRESA

- Nombre de negocio
- **Giro**
- Dirección
- **Whatsapp de contacto**
- Persona de contacto 1
- **Persona de contacto 2**
- Correo electrónico.
- **Beneficio otorgado**

LLAMADA TELEFÓNICA

Por llamada telefónica se puede realizar lo siguiente:

Invitación a evento de degustación (Noches DeliTutti)

A: ASESOR

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

A: **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?**

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

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

A: 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?

A: **Excelente**

A: ASESOR

LLAMADA NORMAL

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

A: **Vi su negocio en google y me gustaría extenderles una promoción especial para su negocio. ¿Puedo darte información rápidamente? Excelente. ¿Alguna vez has probado un pastel en DeliTutti?**

A: ¿No? Bueno, te invito a que vengas a la sucursal y los pruebes. A cualquiera de tus colaborares les podemos dar una degustación de nuestros sabores

A: **La promoción consiste en un 10% de descuento en toda nuestra gama. Tanto en pasteles tradicionales, en la línea imperial y en pasteles corporativos. Si tu empresa necesita un pastel especial de aniversario o cumpleaños les ofrecemos un precio especial. Además se los podemos llevar sin costo a su domicilio.**

A: Te voy a enviar por whatsapp o correo una hoja con los beneficios. ¿Te parece bien?

A: **Perfecto. Únicamente indícame a que correo puedo mandarlo. ¿O puedo enviarlo a este whatsapp? Excelente.**

A: Te mandaré un mensaje por whatsapp y estamos en comunicación

UNA VEZ ENTABLADO EL WHATSAPP

A: Hola vecino, soy Mariana. De DeliTutti.

A: **Por este medio podrán hacernos un pedido cuando lo necesiten**

A: 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)

A: **Por favor recuerda agregarme a tus contactos**

Deli tutti PASTELERIA

META

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

BENEFICIOS QUE PUEDES OTORGAR

- Las noches DeliTutti son eventos ideales para que empresas locales y restaurantes nos conozcan.
- **Puedes usar los pasteles de botón rojo para hacer la degustación.**

PROGRAMA

- 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**

VARIANTE: NOCHES DE PASTEL & NETWORKING

A nivel corporativo se realiza para invitar a gerentes, dueños de negocio y personas de interés. Se puede realizar en conjunto con un restaurante aliado.

RELACIÓN CON RESTAURANTES

- La relación con restaurantes es importante para tu punto de venta
- **Toma en consideración lo siguiente:**
  - Un restaurante puede generarte un consumo de varias unidades
  - Realiza un protocolo de degustación con charola en el lugar o invita a los dueños a tu sucursal

REALIZA UN PROTOCOLO DE DEGUSTACIÓN CON CHAROLA EN EL LUGAR O INVITA A LOS DUEÑOS A TU SUCURSAL

CONSIDERACIONES

- Asegúrate de que en el catálogo de pasteles especiales esté la hoja de: Pasteles Corporativos
- **¿Puedo hacer convenio con empresas lejos de mi punto de venta?**
- Sí, solo recuerda solicitar un código a sistemas para que tu cliente pueda realizar sus pedidos online y recibir el producto de su sucursal más cercana

REDES SOCIALES

Replica diariamente en tus redes sociales

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**
- Venta de rebanada
  - Replicar en redes personales

- **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)
    (Vendía rebanadas: $25 a $15 por introducción.
    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**

MANUAL DE PROTOCOLOS

Con el objetivo de **estandarizar la experiencia Delituti** y replicarla por todas nuestras franquicias, proporcionamos este manual **para seguirlo paso a paso** y así cumplir en conjunto nuestros objetivos

02. ELEMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

ESTANDARES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- **BENEFICIOS DEL PRODUCTO:** Comunicar los beneficios de consumir el producto
- **POSICIÓN DE LA MARCA:** Posicionar la marca a través del proceso de venta
- **CALIDAD DEL PRODUCTO:** Comunicar la calidad de los productos de manera eficaz
- **VENTAJA COMPETITIVA:** Transmitir la ventaja de consumir los productos de la marca sobre otras sin hablar de la competencia

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.

CUALIDADES PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE

- PACIENCIA
- EMPATÍA
- ACTITUD POSITIVA
- RESPETO
- AMABILIDAD
- ESCUCHAR AL CLIENTE
- CONOCIMIENTO DE LA EMPRESAS Y SUS PRODUCTOS
- GENERARLE UNA EXPERIENCIA ÚNICA DE COMPRA AL CLIENTE
- EXCELENTE PRESENTACIÓN
- RESOLUCIÓN DEL PROBLEMAS

03. PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (VENTA)

SALUDO	Buen día vecino bienvenido a deli tutti
NOMBRE	Mi nombre es...
OFRECER APOYO	¿De qué tienes antojo hoy?
PREGUNTAR CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO	Tamaño, sabor, presentación,etc
PRESENTACIÓN DE OPCIONES	Tengo disponible... te recomiendo...
OFRECER COMPLEMENTOS	Velas, desechables, letreros para pastel, etc.
OFRECER METODOS DE PAGO	Efectivo, tarjeta de debito,credito,etc
AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA	Muchas gracias por su compra que lo disfruten.

SPEACH DE VENTA:

Buen día Vecino **bienvenido a Deli tutti mi nombre es...** ¿cómo puedo ayudarle?... tengo estas opciones disponibles ... ¿le gustaría algún complemento?... ¿cuál sería su forma de pago puede ser en efectivo o tarjeta?... **muchas gracias por su compra que lo disfrute vuelva pronto.**

04. PROTOCOLO DE VENTA

PRODUCTOS NO DISPONIBLES Y PROTOCOLO DE UPSELL

A: ASESOR V: VECINO

A: Buen día Vecino bienvenido a deli tutti, mi nombre es Ana ¿De qué tienes antojo hoy?

V: Me interesa un pastel para el cumpleaños de mi hijo

A: Con gusto ¿qué tamaño le gustaría?

V: Grande

A: Claro tengo disponibles de: frutos rojos, chocolate, moka , puedo recomendarle el de … (pasteles que requieran salir de manera inmediata) todos nuestros pasteles están hechos con ingredientes de calidad y con sabores únicos (comunicación de ventaja competitiva)

V: Me interesa el de chocolate

A: Claro ¿le gustaría llevar alguna vela o letrero para adornar su pastel? (presentación de productos complemento)

V: Si una vela está bien

A: Tengo velas de bengala, con letreros, de números (presentación de productos)

V: De bengala está bien gracias

A: Sería un total de $nnn ¿cuál sería su método de pago contamos con pago en efectivo o tarjeta?

V: Pago en efectivo

A: (Después de generar el cobro y entregar el producto) Muchas gracias por su compra esperamos lo disfruten vuelva pronto

PRODUCTOS REEMPLAZO

A: ASESOR **V: VECINO**

A: Buen día Vecino bienvenido a deli tutti, mi nombre es Ana ¿cómo puedo ayudarle?

V: Me interesa un pastel para el cumpleaños de mi hijo

A: Con gusto ¿qué tamaño le gustaría?

V: Grande

A: Claro tengo disponibles de: frutos rojos, chocolate, etc , puedo recomendarle el de … (pasteles que requieran salir de manera inmediata) todos nuestros pasteles están hechos con ingredientes de calidad y con sabores únicos (comunicación de ventaja competitiva)

V: La verdad me interesa el de moka

A: Le comento que no contamos con disponibilidad pero tengo el de chocolate con vainilla que tiene … (mostrarle al cliente una alternativa parecida persuadiéndolo con las ventajas del nuevo producto)

V: Si, esta bien suena a que también esta rico

A: Claro, vera que le va encantar

V: Excelente muchas gracias

05. PROTOCOLO DE LLAMADAS DE EXTORSION

¿CÓMO IDENTIFICAR UNA LLAMADA DE EXTORSION?

1. El extorsionasor 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 organizancion delictiva
4. **Será persistente en solicitar algún pago o depósito bancario**
5. Estará lanzando amenazas constantemente

¿QUE DEBO DE HACER EN ESTOS CASOS?

1. **Mantener la calma en todo momento,** no te encuentras en peligro
2. **Colgar la llamada inmediatamente** cuando detectes que es una llamada de estorsión
3. **Reportar en el grupo oficial de WhatsApp** con las demás sucursales el número del extorsionador
4. **No contestar nuevamente llamadas de ese número** o alguna extensión similar

PUNTOS CLAVE PARA NO PERDER LA VENTA

Ofrecerle al cliente una alternativa diferente que cubra su necesidad

Ofrecerle al cliente acudir alguna de nuestras demás sucursales

Brindarle al cliente una solución ante su búsqueda

Ofrecerle información detallada de los productos mostrándole las ventajas de cada uno

Ofrecerle productos complementarios para poder facilitarle la búsqueda en algún otro lugar

Deli tutti
PASTELERÍA

MANUAL
PARA FRANQUICIAS