

## Consejos para la atención al cliente en la caja de pago

- Respetamos el orden o la cola de los clientes, evitando que alguien se cuele. Siempre con amabilidad hacia todas las partes.
- Si sabemos su nombre le llamamos por su nombre.
- Le tratamos de usted.
- Cuando el cliente va a pagar le miramos a los ojos.
- Le sonreímos.
- Le escuchamos atentamente.
- Marcamos en caja de forma que el cliente vea que “pasamos” por el escaner todos los productos y que vaya viendo el importe de la compra en la pantalla.
- Nos aseguramos de que el cliente puede cómodamente ver el importe en la pantalla.
- Le decimos la cantidad exacta: “muchas gracias, son 125,65 euros”.
- Le damos el bolígrafo en la mano, si es necesario y tiene que firmar algo.
- Le devolvemos el dinero en la mano “explicándole” la vuelta.
- Le damos la bolsa en la mano .
- Le entregamos el ticket de compra en la mano.
- Le recordamos que no pierda el ticket si desea hacer alguna devolución
- Le despedimos amablemente: mirada + sonrisa + gracias + frase amable y memorable de despedida o mejor de hasta pronto.