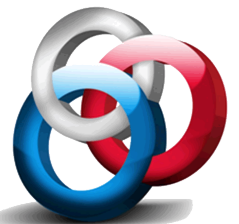


Manual de promotor (a)



CICADH
Centro Integral de Capacitación y Desarrollo Humano
DE GRUPO SANCHEZ

Objetivo General

El personal conocerá y aplicará sus funciones, políticas y lineamientos, el trabajo en equipo y el servicio al cliente, contribuyendo así a la misión del grupo.

Objetivos Particulares

- Ejecutará los procesos correspondientes a sus funciones
- Aplicará el servicio al cliente con trabajo en equipo en base a las situaciones o necesidades que se presenten en la unidad de negocio.
- Conocerá y aplicará la filosofía empresarial con la finalidad de cumplir los objetivos de la organización.
- Conocerá las políticas y reglamento de Grupo Sánchez.

Misión

«Comercializar productos a los mejores precios, con un excelente servicio y entusiasmo de cada una de nuestros colaboradores para mantener clientes y familias satisfechas».

Visión

«Ser la abarrotera líder del sureste gracias al compromiso y honestidad con sus clientes, personal y proveedores, con una infraestructura moderna y sustentable, acorde a las necesidades del mercado».

Filosofía y Valores

- Solo a través de la **honestidad, el respeto y el servicio** que ofrezcamos podremos obtener la satisfacción, confianza y lealtad de nuestros clientes.
- El respeto a nuestros clientes debe concretarse en brindar mayor comodidad de los súper's, precios justos, vender «Kilos de a kilo» y la atención amable de nuestro personal.
- En trato a nuestros proveedores se caracteriza por el cumplimiento de nuestros compromisos para generar **confianza** y una relación de ganar-ganar.
- Fomentamos un ambiente laboral donde prevalezca el **trabajo en equipo** y se de la confianza para generar una **comunicación abierta y transparente**, con **responsabilidad y compromiso**.
- Procuramos tener condiciones de trabajo seguras para garantizar la seguridad física de nuestros trabajadores.
- Promovemos con nuestro ejemplo un trato digno a nuestros colaboradores, guardando siempre un profundo respeto al ser humano.
- El **cumplimiento** de los procesos clave de la empresa ayudarán a nuestro capital humano a **optimizar** y **desempeñar mejor** sus responsabilidades.
- Apoyamos a la economía familiar mediante la comercialización y distribución de productos a **precios justos**.
- **Comprendemos las necesidades sociales** del entorno en el que trabajamos y colaboramos en su solución, impulsando programas educativos y apoyos filantrópicos.

Cómo Contribuye mi labor a la misión del Grupo.

Contribuir en el cumplimiento de objetivos establecidos en cada punto de venta, a través del buen servicio al cliente, manteniendo el orden y acomodo del producto, así como la buena imagen del mismo.

Protocolo de la promotora

MAPEO DE PROMOTORA **MAPEO DE PROMOTORA**

<p>Saludar al cliente de acuerdo al horario</p>	<p>Ofrecer alternativas de los productos</p>	<p>Preguntar al cliente si está de acuerdo con el grosor del producto que haya solicitado</p>
--	---	--

- I. -Atención al cliente** **A**
- B** **II.- Exhibición del producto**
- III.- Manejo de Producto** **C**
- D** **IV.- Higiene y seguridad**

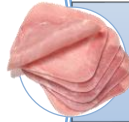
¿Qué resultados debo dar con mi trabajo?





Proporcionar al cliente opciones de compra de acuerdo a sus necesidades.

SERVICIO



Asegurar que se le proporcionan los productos en las cantidades correctas «kilos de a kilos»



Asegurar que todos los productos cuenten con precio exhibido de forma correcta.

B

II.- Exhibición del producto

Conservar la cadena de frío

La cadena de frío, es el elemento clave en seguridad alimentaria, la pérdida de la temperatura óptima de refrigeración o congelación en los alimentos perjudica la seguridad y calidad de los alimentos, al conservar nuestros productos en la refrigeración adecuada estamos contribuyendo a que lleguen de forma segura al consumidor. La aplicación de frío en los productos de nuestra área es de vital importancia ya que entre menos tiempo estén expuestos a temperatura ambiente mejor conservación de los alimentos tendremos, es por ellos que debemos de tener en cuenta los siguientes puntos:

- Dar seguimiento a la buena operación de equipos de refrigeración, informar a encargado en caso de falla.
- Realizar acomodo de mercancía recepcionadas realizando el método PEPS.
- **Por cada grado de temperatura que aumente perderá 4 días de vida el producto.**

Aplicar medidas de higiene que eviten la contaminación del producto.

- Utilizar uniforme completo (guantes, cofia, mandil y cubre boca).
- Evitar contacto de producto con superficies contaminadas.
- Mantener el producto debidamente resguardado para evitar contaminación por aire y otros productos.



Deberán de asegurar la higiene del lugar, de las herramientas y equipos de trabajo asignados.



Ejecutar programa de limpieza diario y general del lugar de trabajo.



Realizar la limpieza diaria y general de equipos y herramientas de trabajo asignados. (enfriadores, rebanadora, báscula, etc).



Mantener en el lugar de trabajo agua clorada o sanitizante para la higiene de manos y brazos.

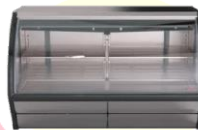
Herramientas de trabajo



Rebanadora



Báscula



Vitrina



Enfriadores

Revisión de equipos

Al llegar al área, debes revisar el buen funcionamiento de todos los equipos en caso de que alguno de ellos presente algún daño repórtalo a la brevedad a tu jefe inmediato.



Enfriadores operando adecuadamente



Revisar indicador de temperatura de enfriadores

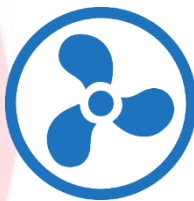


Revisar funcionamiento de la báscula y rebanadora



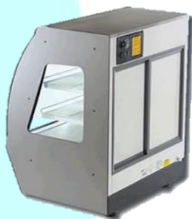
Cuidados y recomendaciones del uso de los equipos y herramientas de trabajo

- Evita sobrecargar en la vitrina (exceso de producto), ya que bloquea la circulación del aire.
- Evita tapar las salidas de aire (rejillas de ventilación).



- Todos los días debes limpiar la rebanadora con agua y jabón.
- Al terminar de lavar la rebanadora debes secarla bien, el plato protector de la cuchilla y la perilla se pueden oxidar.
- Nunca laves a chorro de agua el conjunto afilador.
- Solicita que aceiten el equipo permanentemente.

- Cierra bien las puertas, de lo contrario la vitrina trabaja extra y en consecuencia el motor se quema.



¡Si no sabes usar bien o tienes dudas del uso adecuado de la rebanadora pide una retroalimentación al área de capacitación!

- El equipo debe operar en un rango de 4° C a 6° C.
- El enfriador **NO DEBE DESCONECTARSE** por las noches.
- Evita que la puerta del enfriador permanezca abierta por mucho tiempo.
- No introduzca productos calientes.



- Utiliza un trapo húmedo para limpiar la superficie de la báscula.
- Realiza la limpieza del equipo todos los días.
- Cualquier desviación en la marcación de peso es importante reportarla.
- Tu báscula debe contar con el sello de La PROFECO, ya que si no lo tiene podríamos tener una multa.



Los productos que manejamos en el área de salchichería se conocen como productos perecederos los cuales son aquellos que inician su descomposición de manera rápida y sencilla, deterioro que puede ser causado por tres factores humedad, temperatura o presión.

Productos lácteos

- Mantequillas y margarinas
- Postres (chiquitín, danonino, flan danette, gelatina, natilla, arroz con leche)
- Quesos y cremas.
- Yogurt.

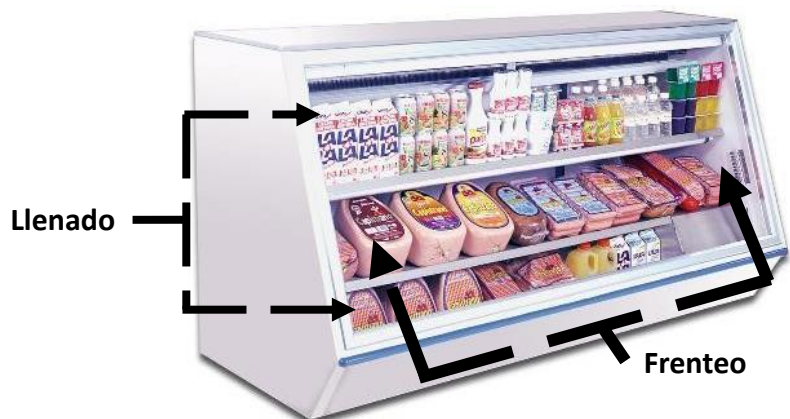
Productos de carnes frías

- Comidas refrigeradas (Gutten, maiz para pozole, pizzas)
- Embutidos (longaniza, tocino, chorizo, chistorra)
- Jamón a granel.
- Jamón empacado.
- Salchicha a granel.
- Salchicha empacada.
- Salchichonería a granel (pierna ahumada, chuleta).

Exhibición de Productos

La exhibición y cuadreaje de las carnes frías debe siempre de realizarse de forma adecuada para que los productos siempre luzcan visibles al cliente, faciliten la selección del producto e incentiven a la venta del mismo. La exhibición de los productos siempre deberán de ir conforme a las guías de acomodo.

Llenado y frenteo de la vitrina y enfriador (ejemplos)



Recuerda... todos nuestros productos deben de contar con sus precios vigentes.

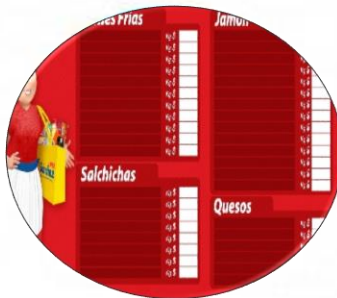


Cenefas

Estas son las cenefas y tableros de precios que se utilizan en el área.



Precio de Oferta



Tablero de precios



Tablero de precios



Precio Normal



Todos nuestros productos deberán de contar con precios vigentes.



Manejo de productos

Todos los alimentos perecederos especialmente los del alto riesgo (productos lácteos, carnes cosidas, etc.) deben de almacenarse en refrigeración para evitar ser contaminados por bacterias perjudiciales, es por ellos que la temperatura que debe de tener para tener una mejor conservación del productos deberá de ser de 4°C los cuales ayudan a disminuir el crecimiento de bacterias. Es importante seguir las siguientes recomendaciones para lograr mantener una cadena de frío adecuada y evitar que estos se contaminen:



No colocar los productos en el suelo ya que se pueden contaminar con facilidad.



Deberán colocarlos temporalmente sobre cartón o sobre la reja la cual deberá ser colocada encima de una base o botes vacíos para evitar que toquen el suelo.



Características del producto

Producto Inocuo

- Productos que no causan daño a la salud del consumidor.

Calidad intrínseca

- Características esenciales que deben tener de acuerdo con un diseño, color, sabor, olor, consistencia, peso y presentación.

contaminaciones

- Químicas, Microbiológicas, físicas y contaminación cruzada

Caducidad

- Último día en que el producto puede ser consumido de forma segura.

ANTES DE:
01 / 01 / 2018

Vida en Anaquel

- Se refiere al tiempo en el que el producto conservado en las condiciones de temperatura específicas.

Refrigeración

- Método físico de conservación mediante el cual se mantendrá entre 0 - 4 °C, con el objeto de conservarlo en condiciones sanitarias adecuadas.

Desvíos de calidad

- Es la diferencia entre las características que deben tener nuestros productos de acuerdo a su diseño

Control de caducidades

Es el día límite para un consumo óptimo desde el punto de vista sanitario. Es la fecha a partir de la cual, según el fabricante, el producto ya no es seguro para la salud del consumidor.

Es importante retirar los productos que ya caducaron y los que ya no estén aptos para su venta.



Dentro del manejo de los productos debemos de verificar, registrar y rotar los productos de acuerdo a la fecha de caducidad, esto conforme al reporte rellenado de recepción de productos, el cual debe de llenarse conforme a los productos que nos llegaron de cedis refrigerados.

LISTA DE EXISTENCIAS SALCHICHONERÍA			
CLAVE	ARTICULO	EXISTENCIA	FECHA DE CADUCIDAD
2776	ALIMENTO CREMOSO VENECIA CUBETA 4KG	1	
5884	CHISTORRA SALMI 350GR	3	28/10/2017
5885	CHORIZO ARGENTINO SALMI CERDO 400GR	1	15/11/2017
5887	CHORIZO ESPAÑOL SALMI A GRANEL 1 KG		
5889	CHULETA AHUMADA CIANCA REB A GRANEL 1 KG		
9501	CHULETA AHUMADA LA CHOQ REB A GRANEL 1KG		
5295	CHULETA PAV CIANCA S/HUESO GRANEL 1 KG		

FECHA	SUPER	REPORTA

Clave → Nombre del producto
 Anotar el numero de piezas que nos llegaron
 Anotar la fecha de caducidad

Con esta lista de existencias podrán llevar un mejor control de los productos que serán sacados a remate (productos que tienen 5 días a caducar), si durante la recepción y verificación de caducidades se detecta un producto que no esta apto para su venta o que su caducidad es muy corta se le notifica a su jefe inmediato para que se saque a remate y/o se mande por devolución.

Inventario cíclico

Ventajas de realizar el inventario de manera efectiva:

- Conocer los productos de mayor y menor desplazamiento en venta.
- Realizar un pedido acorde a las necesidades del cliente.
- Detectar con tiempo producto que nos este vendiendo, los cuales deberán de ser notificados a su jefe inmediato.
- Realizar una buena rotación de producto, es decir, aplicando el método PEPS **«primeras entradas y primeras salidas»**.

Inventario de productos

Con esta lista se realiza el conteo cíclico del área con la finalidad de contabilizar todos nuestros productos tanto de la vitrina como del enfriador, al finalizar tu conteo deberás a conocer cuales son los productos próximos a caducar para sacarlos con anticipación como remate.

ARTICULOS	DESCRIPCION	CONTEO 1	CONTEO 2	CONTEO 3
2380	FABADA GRANEL 1 KG			
2404	LONGANIZA GUS GRANEL 1 KG			
2426	TOCINO CIANCA HOLANDES GRANEL 1 KG			
5295	CHULETA CIANCA PAVO S/HUESO GRANEL 1 KG			
5887	CHORIZO SALMI ESPAÑOL GRANEL 1 KG			

Colocar el numero de piezas conforme al producto

Medidas de higiene para el manejo del producto



Utiliza tu uniforme completo cada vez que manipules el producto, debemos de lavarnos las manos y codos con agua sanitizante o agua clorada antes de iniciar labores y/o manipular cualquier producto.

- Limpiar todos los utensilios y áreas de trabajo (enfriadores, rebanadora, báscula, etc.) para la atención al cliente.



Para realizar la manipulación del producto es indispensable el uso de **guantes o bolsa en las manos!**



- Siempre cubre la superficie en donde coloque el producto rebanado con una bolsa.
- Nuestros productos nunca deben estar en contacto con superficies que puedan representar un riesgo de contaminación (madera, hule, plástico).



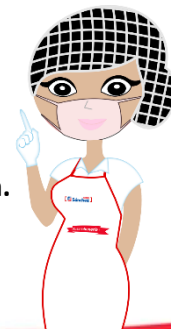
Resguardo del producto

Para resguardar el producto utiliza una bolsa o vital fil para cubrir el producto ya que si no lo hacemos se contaminará o quemará con el aire frío de la vitrina y tendremos mermas.

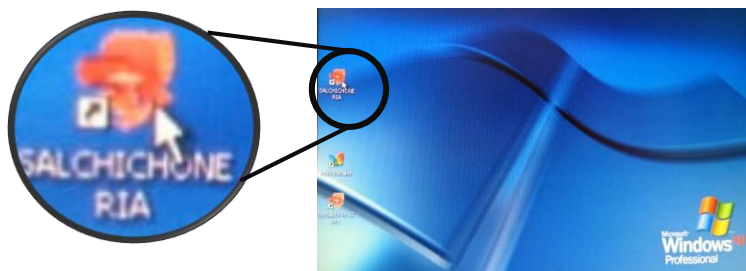
Los productos de fabada debemos de resguardarlos en bolsas por separado para evitar que se contaminen unos con otros antes de sacarlos a su venta. Es importante que lleves un control de estos productos en una relación por gramaje de cada producto.



*****Recuerda que debemos de evitar la contaminación cruzada dentro de la vitrina.**



Para ingresar al sistema Salchinería para consultar productos o ingresar claves debemos de darle siempre un clic en el icono que se muestra en la imagen.



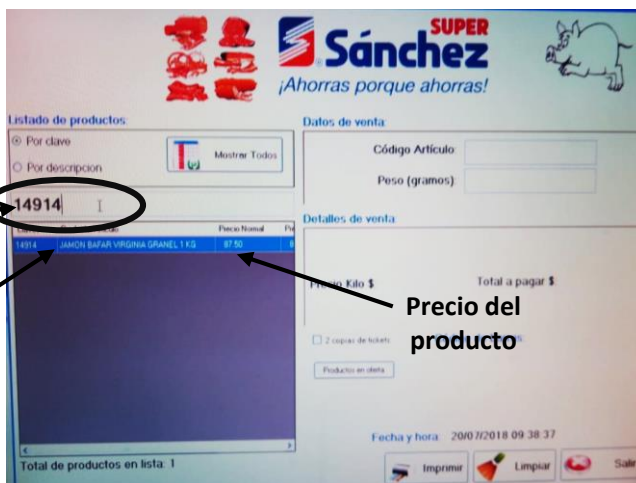
Para buscar un producto por su clave en el listado del catalogo de productos deberán de dar clic donde dice **Por clave** e ingresar la clave del producto que quiere consultar.

Buscar producto por su clave



Debemos de ingresar la clave del producto que queremos consultar.

Cuando ingresamos la clave aparecerá la descripción del producto que estamos buscando así como el precio del mismo.



Para buscar un producto por su descripción (nombre) en el listado del catalogo de productos, deberá de dar click donde dice **Por descripción** e ingresar el nombre del producto que quiere consultar, en la ventana de consulta le aparecerá el producto deseado.

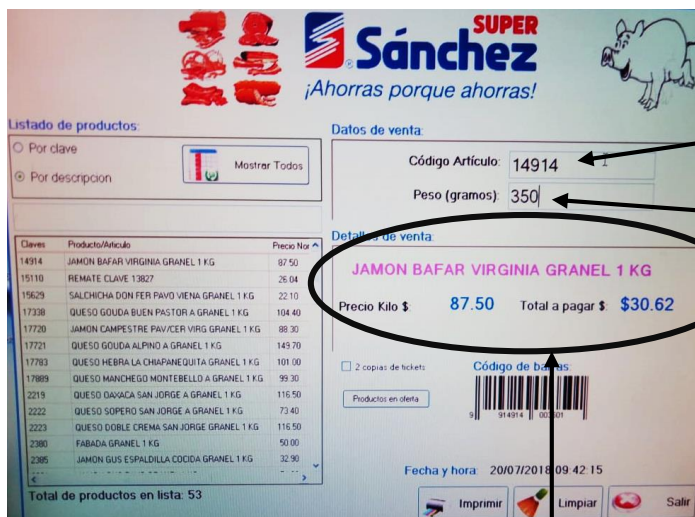
Buscar producto por su descripción

Deberá de escribir el nombre del producto deseado para que aparezca en la ventana de consulta.



*****Nota: esto lo podemos realizar cuando desconocemos cual es la clave del producto que queremos consultar.**

Cuando buscamos el producto ya sea para consulta o es para brindárselo a algún cliente debemos ingresar dicha clave la ventana que dice **Código del articulo**. Si la consulta del producto es para la venta de un articulo que se va a vender aparte de ingresar el código debemos de ingresar el gramaje (peso) que marque nuestra balanza e ingresarlo tal y como de visualiza en la imagen.



Ingresar código del articulo

Gramaje del producto, conforme a lo que marca la balanza, el cual escribiremos en la ventana donde dice peso(gramo).



Cuando se realizan estos dos pasos el sistema nos muestra el precio actual y conforme al gramaje que le ingresamos nos proporciona cual sería el monto de la venta, la cual debemos de darle a conocer al cliente.

Si el cliente esta de acuerdo con el peso y precio de su productos mandamos a imprimir el ticket de la compra dando clic en el botón imprimir.



Debemos colocarle la etiqueta al producto.



Clave y descripción productos perecederos

Te presentamos una lista de productos con sus respectivos códigos que tienen mayor desplazamiento.

CLAVE	DESCRIPCION	
9204	QUESO SOPERO SAN JORGE	REMATE
9205	QUESO DOBLE CREMA SAN JORGE	REMATE
1 UNO GRANEL		
17783	QUESO HEBRA LA CHIAPANEQUITA	
17338	QUESO GOUDA BUEN PASTOR	
17721	QUESO GUADA ALPINO	
6321	QUESO AMARILLO L'CASTELL	
2223	QUESO DOBLE CREMA SAN JORGE	
7457	QUESO MANCHEGO CAPERUSITA	
2219	QUESO OAXACA SAN JORGE	
8835	QUESO OAXACA SAN RAMON	
7460	QUESO PANELA EXCELSIOR	
7037	QUESO RAMCHERITO EXCELSIOR	
2222	QUESO SOPERO SAN JORGE	
17889	QUESO MANCHEGO MONTE BELLO	
2 DOS GRANEL		
5887	CHORIZO ESPAÑOL SALMI	
5889	CHULETA AHUMADA CIANCA	
5295	CHULETA PAVO CIANCA	
5917	LONGANIZA CASERA SALMI	
2404	LONGANIZA GUS	
5946	TOCINO AHUMADO CIANCA	
2426	TOCINO HOLANDES CIANCA	

3 TRES GRANEL	
5907	JAMON COCIDO SULY PAVO
7104	JAMON ESPALDILLA DUBY
2385	JAMON ESPALDILLA GUS COCIDO
7426	JAMON AHUMADO DE PAVO FUD
5896	JAMON AHUMADO DE PAVO SALMI
5968	JAMON AMERICANO FUD
2391	JAMON PAVO GUS
4213	JAMON PAFO LUNCHIKIR
2392	JAMON PAVO SALMI
5974	JAMON PAVO VIRGINIA FUD
2402	JAMON PAVO VIRGINIA GUS
5975	JAMON VIRGINIA ZWAN PAVO Y CERDO
9109	JAMON PIERNA FUD
8974	JAMON PAVO VIRGINIA ZWAN
6618	JAMON BAFAR CAMPESTRO
17720	JAMON CAMPESTRE VIRGINIA PAVO Y CERDO
14914	JAMON BAFAR VIRGINIA
5967	JAMON CAOSTRANO PAVO Y CERDO
4 CUATRO GRANEL	
5990	SALCHICHA PAVO VIENA TORINO
6296	SALCHICHA PAVO FUD
5489	SALCHICHA PAVO GUS
5939	SALCHICHA PAVO HOTDOG GUS
5943	SALCHICHA VIENA DUBY
8973	SALCHICHA DE PAVO ZWAN
6620	SALCHICHA HOT DOG TRES CASTILLAS
9112	SALCHICHA PAVO FRANKFRURT CAMPESTRE
3440	SALCHICHA MARIETA
15629	SALCHICHA DON FER
13827	SALCHICHA SALCHICHA IBEROMEX
2380	FABADA
6010	MOLE LAS RANCHERAS
5562	TORTILLA

Nota: Si de la lista anterior no se encuentra algún producto que se venda en tu área, infórmate sobre su código, ya que no en todos los puntos de ventas se manejan los mismos productos.

Higiene del área de trabajo



Programa Diario

Son las herramientas de trabajo que debemos de limpiar de forma diaria.



Programa Mensual

Son las herramientas de trabajo que debemos de limpiar una vez al mes de forma general.

Merma

Se llama MERMA a todas aquellas “pérdidas” que se producen a lo largo de la cadena de distribución y ventas en el mercado del Retail.

Merma justificada

Todo aquel producto que se maltrata, se caduca el empaque y que a pesar de haberlo puesto a remate no se desplaza.

Merma no justificada

Toda aquel producto que se maltrate por un mal manejo por parte del personal, por no dar la rotación adecuada al producto (caducado).

Descuento por afectación

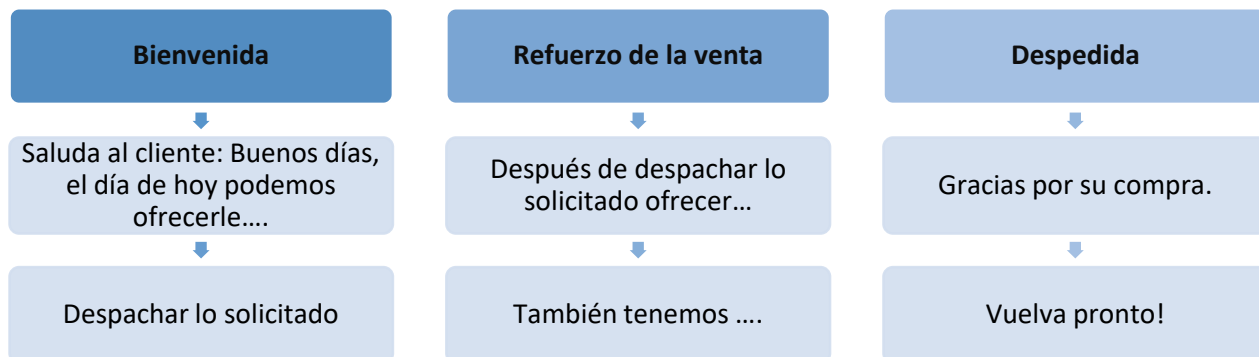
¿Cómo me puedo hacer acreedor a un descuento?

1. Por no dar la correcta rotación.
2. Maltratar el producto.



Labor de venta

Promocionar y ofrecer un producto al cliente y lograr que este lo adquiriera, dando para ello alternativas de productos similares para que el consumidor tome una decisión conforme al producto de su preferencia, para poder lograr una labor de venta debemos de tener en cuenta los siguientes puntos:



En



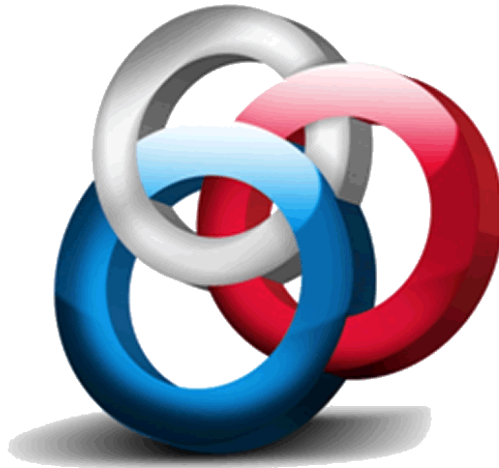
Trabajamos para satisfacer a nuestro cliente.

Necesidades de nuestros cliente:

- Atención rápida y agradable.
- Precio bajos.
- Existencia de productos.
- Opciones de compra.

Debes de tener presente:

- El uso adecuado de tu uniforme.
- Portar cofia y cubre bocas.
- Limpia tu área de trabajo.
- Practica las medidas de seguridad e higiene recomendadas.



CICADH

Centro Integral de Capacitación y Desarrollo Humano

DE **GRUPO SANCHEZ**