

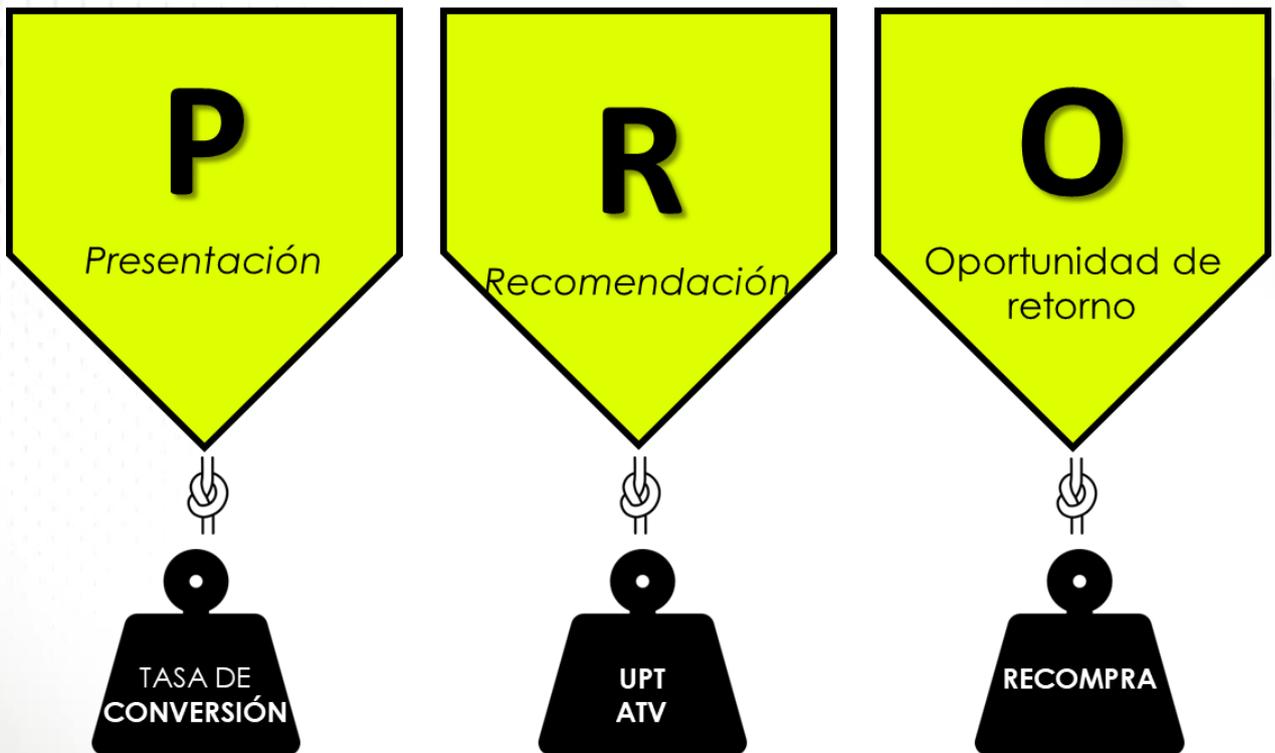


# GUÍA DE SERVICIO 2025 MODELO PRO



Para un servicio excelente

# ¿Cuál es nuestro modelo de servicio?



*Y siguiendo paso a paso el modelo impactamos nuestros indicadores*

# ¿Cuáles son los pasos de nuestro modelo de servicio?



# Guion de Servicio: Modelo PRO

(Presentación, Recomendación, Oportunidad de Retorno)

*\*Este guion de servicio es el único modelo autorizado en Dporte y debe seguirse al pie de la letra para atender a cada consumidor\**

## Presentación (P)

- **Objetivo:** Establecer una conexión inicial con el cliente y entender sus necesidades.

01

Saludo y romper hielo

**Recuerda: una sonrisa y un tono amable marcan la diferencia en la experiencia del cliente.**

(Puedes seleccionar entre la opción 1 o 2)

- **OPCIÓN 1:**

- "Hola, que bueno tenerte en [nombre de la tienda]. ¡Es un gusto acompañarte en esta experiencia! Mi nombre es [tu nombre]."

- **OPCIÓN 2:**

- "¡Buenos días-tardes-noches! Es un gusto verte en nuestra tienda, soy [Tu Nombre]."

### **SIEMPRE DICES:**

- "¿Estas buscando algo específico o quieres que te ayudemos a descubrir las últimas tendencias deportivas?"



# Presentación (P)

- **Objetivo:** Establecer una conexión inicial con el cliente y entender sus necesidades.

02

Indagar necesidad

## **PREGUNTAS INFALTABLES**

- ¿Practicas algún deporte o buscas algo específico?
- ¿Es para tí o para regalar?
- ¿Tiene alguna preferencia de marca, color o estilo?
- ¿Quieres algo más casual, deportivo o para un evento especial?

# Recomendación (R)

**Objetivo:** Ofrecer soluciones personalizadas y superar objeciones del cliente.

03

Oferta de producto = prueba

## SIEMPRE DEBES LLEVAR MÍNIMO 3 OPCIONES

### • PRODUCTO PRINCIPAL:

- "Con base en lo que me comentas, creo que este [producto] podría ser perfecto para ti. Tiene [característica destacada] y es ideal para [actividad o necesidad]."

### • PRODUCTO COMPLEMENTARIO:

- "Para complementar tu compra he traído este [producto adicional]. Es perfecto para [motivo] y combina muy bien con lo que has elegido.

***"Puedes probártelos juntos".***

04

Manejo de objeciones

## DEBES CONOCER MUY BIEN TODOS LOS PRODUCTOS

### • OBJECCIÓN DE PRECIO:

- "Entiendo que deseas algo dentro de un presupuesto específico. Este producto tiene una gran relación calidad-precio por [ventaja y beneficio]."

### • DUDA SOBRE LA UTILIDAD:

- "Este [producto] ha sido muy recomendado por clientes que buscan [beneficio], y además cuenta con [característica especial]."



# Oportunidad de Retorno (O)

**Objetivo:** Asegurar una experiencia positiva que invite al cliente a regresar.

05

Cierre de venta

## **DEBES CONOCER MUY BIEN TODOS LOS PRODUCTOS**

### • **CIERRE BÁSICO**

- "Me alegra haber encontrado algo que se ajuste a tus necesidades. ¡Hagamos que sea tuyo!"

### • **GENERAR FELICIDAD Y RETORNO**

- "Gracias por tu compra. Recuerda que estamos aquí para cualquier otro producto que necesites."
- "Te invitamos a volver pronto. Siempre tenemos novedades que podrían interesarte."

**Recuerda seguir rigurosamente este guion al momento de atender nuestros clientes...**





HOUSE OF BRANDS

★ **DPORTE** ★

SINCE 1995