

****Manual de Bienvenida y Capacitación para Nuevos Empleados****

****Bienvenido(a) a la Familia Farmapronto****

****1. Nuestra Historia y Valores****

¡Felicidades por unirse a nuestro equipo! Farmapronto nació con la misión de ser la farmacia de confianza de la comunidad, combinando el trato cercano de un negocio independiente con la solidez de una gran cadena.

****Nuestros Valores Fundamentales:****

- ****Servicio al Cliente:**** Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos.
- ****Integridad:**** Actuamos con honestidad y ética en todo momento.
- ****Calidad:**** Ofrecemos productos y servicios que cumplen con los más altos estándares.
- ****Trabajo en Equipo:**** Colaboramos para alcanzar nuestros objetivos comunes.
- ****Salud y Bienestar:**** Promovemos activamente un estilo de vida saludable en nuestras comunidades.

****2. Conocimiento del Producto y Organización de la Tienda****

Tu primera semana se centrará en familiarizarte con el layout de la tienda.

- ****Mostrador (Farmacia):**** Aquí se dispensan los medicamentos con receta y controlados. Aprenderás el proceso de validación de recetas.
- ****Piso de Venta:**** Organizado por categorías: Cuidado Personal, Vitaminas y Suplementos, Bebés y Maternidad, Material de Curación, etc.
- ****Marca Propia "Bienestar Pronto":**** Nuestros productos de marca propia suelen estar en cabeceras o espacios destacados. Es vital que conozcas sus beneficios y ventajas en precio.

****3. Sistema de Punto de Venta (POS)****

Recibirás una capacitación de 4 horas sobre nuestro sistema POS. Los puntos clave a dominar son:

- ****Registro de Ventas:**** Cómo escanear productos, aplicar descuentos y promociones.
- ****Cobro:**** Procesar pagos en efectivo, con tarjeta de crédito/débito y a través de enlaces de pago.
- ****Consulta de Inventario:**** Cómo verificar la existencia de un producto en tu sucursal o en sucursales cercanas.

- ****Inscripción al Club de Lealtad:**** Cómo registrar a un nuevo miembro de "Club Farmapronto+" de forma rápida.
- ****Corte de Caja:**** Procedimiento para el cierre de turno y la conciliación de ventas.

****4. Protocolo de Atención al Cliente (Modelo S.A.L.U.D.)****

- ****S - Saludar:**** Recibe a cada cliente con una sonrisa y un saludo cordial ("Buenos días/tardes, bienvenido a Farmapronto").
- ****A - Averiguar:**** Escucha activamente y haz preguntas para entender la necesidad del cliente ("¿Busca algo para la tos?", "¿Es para un adulto o un niño?").
- ****L - Localizar y Ofrecer:**** Dirige al cliente al pasillo correcto o acompáñalo. Ofrece siempre alternativas, incluyendo nuestra marca propia.
- ****U - Útil (Ser):**** Proporciona información adicional de valor. Si es un medicamento, recuerda la importancia de consultar al médico.
- ****D - Despedir:**** Agradece al cliente por su compra y deséale un buen día ("Gracias por su visita, que se mejore pronto").

****5. Manejo de Promociones y Planes de Lealtad****

- ****Promociones del Mes:**** Al inicio de cada turno, revisa el folleto de promociones vigentes para poder comunicarlas a los clientes.
- ****Club Farmapronto+:**** Tu meta es ofrecer la inscripción a cada cliente que no sea miembro. Explica los beneficios clave: "Con nuestro club gratuito, acumula puntos en cada compra que se convierten en dinero y recibe descuentos especiales. ¿Le gustaría inscribirse con su número de teléfono?".

****6. Protocolos de Seguridad e Higiene****

- ****Manejo de Medicamentos:**** Sigue estrictamente los protocolos para medicamentos controlados.
- ****Limpieza:**** Las áreas de trabajo y de atención al público deben mantenerse limpias y ordenadas en todo momento.
- ****Seguridad:**** Reporta cualquier actividad sospechosa al gerente de la tienda. Familiarízate con la ubicación de los extintores y salidas de emergencia.