	PROTOCOLO DE VENTA	CÓDIGO:	PT-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

## 1. OBJETIVO

Determinar los puntos de contacto necesarios para atender de la mejor forma a los clientes, dando los lineamientos necesarios para que la cajera se desenvuelva correctamente en la atención al usuario en su puesto de trabajo y efectué un exitoso cierre de ventas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la llegada de los clientes a la taquilla hasta la venta del tiquete.

## 3. DEFINICIÓN

N.A

## 4. CONTENIDO

*Nota:* Cuando el pasajero se acerque a la taquilla, este debe ser recibido con una sonrisa mirándolo a los ojos.

En caso que se encuentre ocupada (teléfono) la cajera dirá: con mucho gusto, permítame un segundo por favor.

## SALUDO


- Cajera/ Buenos (días, tardes o noches), Bienvenidos a Expreso Palmira, para dónde viaja?
- Pasajeros/ Para \_\_\_\_\_
- Cajera/ Si señor (a), Para la ciudad de \_\_\_\_\_, Tenemos el servicio \_\_\_\_\_

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

### S26, Mettro, Mettro x, S26 Maxxi, Dupplo

La taquillera debe informar:

La hora de salida\_\_\_\_\_ (Si estamos 45 minutos cerca al horario por favor referirse en minutos y si supera este tiempo por favor decir la hora).

	PROTOCOLO DE VENTA	CÓDIGO:	PT-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Actualmente tenemos una tarifa de \$\_\_\_\_.\_\_\_\_ pesos el tiquete. Desea comprar la promoción el tiquete de ida y regreso de una vez y obtenga un buen descuento en el valor del tiquete y así asegura su cupo, sin filas y sin congestiones de último momento. (Explicar condiciones de ida y regreso), y después imprime los dos tiquetes.
- Pasajeros / Si
- Cajera / Por favor me permite su número de cedula y su nombre completo  
(Si la agencia no tiene sistema, podemos cerrar la venta preguntándole al pasajero que silla desea, mostrándole el plano del bus)
- Cajera / Hace entrega de los tiquetes
- Cajera/ El vehículo lo aborda en \_\_\_\_\_

Nota: La cajera debe preguntar al pasajero con cuanto equipaje viaja y si lleva mas de una maleta debe explicarle la política de equipaje.


- Cajera/ Señor (a) usted tiene derecho a una maleta de 25 kilos y una pequeña de 10 kilos, el peso excedido o maleta adicional deberá pagar un bono de \$\_\_\_\_.\_\_\_\_.
- Cajera / ¡Gracias por elegir nuestro servicio, que tenga un feliz viaje!
- La taquillera debe aplicar la política de mascotas en caso que el usuario requiera el servicio o visualice que va a viajar a una mascota.

**NOTA:** La atención al pasajero es prioritaria, por lo tanto, se debe suspender cualquier tipo de actividad que se está realizando en el momento de la llegada del usuario a la taquilla.

**Recomendaciones:** No tutear al cliente, nada de expresiones como reina, mami, príncipe, dama.

## 5. RESPONSABILIDAD

**Auxiliar de oficina:** vender tiquetes en la agencia a los destinos donde expreso Palmira viaja.

	PROTOCOLO DE VENTA	CÓDIGO:	PT-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

## DOCUMENTOS RELACIONADOS


N.A

## CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión de documento	16/05/2016

## APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b>	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
<b>CARGO:</b>	Gerente comercial y de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa

	PROTOCOLO DE VENTA	CÓDIGO:	PT-AG-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

## CONDICIONES DE IDA Y REGRESO

### Información que debe saber el viajero al momento de utilizar el ticket de regreso.

1. Confirmar que el origen y el destino del ticket sea el correcto.
2. Informarle al pasajero que para hacer uso del ticket de regreso en las rutas largas, es necesario presentarse en la taquilla de la terminal 45 minutos antes del viaje con el fin de separar el cupo, y validar el ticket. De igual forma informar que está sujeto a los cambios de los horarios de despacho que la empresa tenga establecidos para la ruta de regreso.
3. Aclarar que solo se debe de utilizar el ticket en el sentido del viaje (origen – destino).
4. Así mismo se recuerda que para hacer uso del ticket debe de estar en óptimas condiciones, no debe presentar enmendaduras y debe ser legible.
5. La vigencia del ticket es de (3) tres meses, Expreso Palmira no asume responsabilidad por la pérdida, robo o no uso, tampoco autoriza devolución de dinero o cambio de ticket.
6. En caso de incremento tarifario el cliente debe de asumir la diferencia de la tarifa.
7. Después de aclararle todas las condiciones de ida y regreso al pasajero, el auxiliar debe colocarle el sello explicativo con las condiciones al ticket del regreso.