

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Última actualización: 27 abril de 2022

Este procedimiento se llevará a cabo todos los días al atender a nuestros clientes.

Siempre y en cada momento el ADS recibirá a nuestros clientes con una sonrisa y una buena actitud.

1. Al llegar el cliente a la estación el empleado le dará la bienvenida y le preguntará el tipo de combustible junto con la cantidad que va a cargar.
  - a) Si la carga es de 300 pesos o más el ADS le debe de preguntar al cliente si conoce nuestras promociones.
  - b) Si la respuesta es positiva entonces se le comentará que al finalizar la carga se le entregará el ticket de su promoción, así como su ticket para facturar.
  - c) Si la respuesta es negativa entonces se le dará conocer la promoción vigente especificando el periodo de promoción, artículos participantes y los lugares en donde podrán cambiar el ticket.
  - d) Esta información será al inicio no al final de la carga.
2. Se procederá a marcar el monto de la carga en la pantalla, se le confirmará al cliente con voz clara y fuerte (sin gritar) la cantidad marcada, también se le notificará que el despacho inicia en ceros.
3. Se le debe de preguntar su forma de pago.
  - a) Siempre se debe preguntar al cliente si acepta el cobro durante la carga o por adelantado o por adelantado en horario nocturno
  - b) Se le entregará su Boucher o su cambio y se le dice en voz alta la cantidad que se le está entregando.
  - c) Se le dice al cliente y se señala hacia la manguera indicando que su carga aún no termina para que no se vaya a retirar.
  - d) Se le ofrece el servicio adicional (limpiar vidrios, checar aire a sus llantas u ofrecer algún lubricante).
4. Al finalizar la carga el cliente deberá de recibir su ticket de promoción, ticket para facturar o ticket de venta según sea el caso.
5. No se le preguntará si desea su ticket.
6. El ADS se despide del cliente amablemente agradeciéndole por su compra.
7. Los empleados no podrán recibir como propina los tickets de la promoción.
8. En caso de alguna queja del cliente o accidente deberán de notificar al encargado turno y este a su vez atender y resolverle al cliente o en su defecto comunicarse con el gerente de estación para que le ayude a resolverle al cliente enviando siempre un mensaje de hechos al supervisor.



Almacenes Distribuidores de la Frontera S.A. de C.V.

**Oficinas Centrales y CEDIS**

Av. Henry Dunant 5155 • Cd. Juárez, Chih. • C.P.32310  
Tel. (656) 686-2260 • Fax (656) 686-2202

**Oficinas Administrativas**

Av. Plutarco E. Calles 744, Nte. • Cd. Juárez, Chih. • C.P.32310  
Tel. (656) 686-2200 • Fax (656) 686-2201

**USA**  
3912 Frutas Ave. • El Paso, Texas • 79905  
Tel. (915) 544-6367 • Fax (915) 544-0109

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Última actualización: 27 abril de 2022

9. El encargado revisara las cámaras y determinara si el ADS siguió el procedimiento de acuerdo al inciso C, lo notificara por mensaje de WhatsApp y le comunicara por teléfono al supervisor.

Atentamente  
Departamento de Operaciones Arco.



Almacenes Distribuidores de la Frontera S.A. de C.V.

Oficinas Centrales y CEDIS

Av. Henry Dunant 5155 • Cd. Juárez, Chih. • C.P. 32310  
Tel. (656) 686-2260 • Fax (656) 686-2202

Oficinas Administrativas

Av. Plutarco E. Calles 744, Nte. • Cd. Juárez, Chih. • C.P. 32310  
Tel. (656) 686-2200 • Fax (656) 686-2201

USA

3912 Frutas Ave. • El Paso, Texas • 79905  
Tel. (915) 544-6367 • Fax (915) 544-0109