

DECÁLOGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

10 CONDUCTAS PARA SEGUIR CERCA DE NUESTROS CLIENTES



1° OTORGA UN TRATO RESPETUOSO A LOS CLIENTES Y AYUDA A QUE TUS COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS LO HAGAN.

En Alvi, el centro es el cliente. Trabajamos continuamente en la adopción de medidas que mejoren la experiencia de compra de nuestros clientes. Ayúdanos a cumplir nuestro objetivo siendo amable y respetuoso con nuestros clientes y recordándoles a tus compañeros la importancia de ello. Si presencias conductas contrarias a ello, ayúdanos a prevenirlas hablándolo con tus compañeros o informando a la Jefatura de Local.

2° REvisa que todo producto tenga su precio publicado.

Con tantos productos, los errores suceden. Si ves que un producto no tiene el precio exhibido, es notoriamente erróneo o el producto no coincide con el fleje instalado, infórmalo a la persona a cargo para su corrección a la brevedad.

3° RESPETA EL PRECIO INFORMADO EN GÓNDOLAS O PROMOCIONES.

Si el precio en caja difiere del publicado, es obligación respetar el precio exhibido. Siempre deben ser respetados los precios publicados en góndola y aquellos ofrecidos mediante promociones o publicidades.

4° LAS PROMOCIONES DEBEN SER CLARAS.

La vigencia de la oferta y/o promoción, además de las condiciones en las que opera, es información que debe siempre estar contenida en los respectivos letreros publicitarios. Si ves que un letrero carece de ella, informa a tu Jefatura de Local para que se corrija a la brevedad. Si un cliente reclama existir una diferencia entre el precio promocional y el que se le cobra en la caja, revisa la oferta y/o promoción, y en caso de seguir vigente, respeta el precio informado en ella, ofreciendo las disculpas del caso. No olvides informar a tu Jefatura de Local el problema.

5° COLABORA EN OTORGAR SEGURIDAD A LOS CLIENTES EVITANDO DEJAR ELEMENTOS EN LOS PASILLOS QUE PUEDAN CAUSAR ACCIDENTES.

Un alargador sin la debida señalización, carros usados para reposición, pallets o líquidos en los suelos sin la correcta señalización pueden causar accidentes. Protejamos a nuestros clientes y compañeros de labores.

6° RECUERDA SIEMPRE INFORMAR LOS FINES PARA LOS CUALES SOLICITAN DATOS PERSONALES DE NUESTROS CLIENTES COMO EL RUT.

Los clientes tienen derecho a saber para qué serán utilizados sus datos personales. Siempre, antes de solicitarlo, informa al cliente el motivo de su solicitud.

7° PROCURA QUE EN TU LOCAL ESTÉ PUBLICADO EL NOMBRE COMPLETO DEL JEFE DE LOCAL Y EL DOMICILIO EN UN LUGAR VISIBLE.

El letrero debería estar exhibido en el lugar definido y destacado. Si no lo puedes ver, recuérdale al Jefe de Local dicha obligación.

8° COLABORA FRENTE A UN RECLAMO O ANTE UNA FISCALIZACIÓN.

Si existe un reclamo por parte de un cliente, procura que el mismo sea ingresado en el libro de reclamos y colabora en su solución.

Igualmente, si el local es fiscalizado por el Sernac sé cordial, no dificultes la fiscalización, pide que te informen de lo fiscalizado y que te dé copia de las observaciones levantadas e informa a la Jefatura de Local de dicha fiscalización a la brevedad.

9° FACILITA EL EJERCICIO DE GARANTÍAS.

La ley de protección al consumidor permite al cliente probar la compra por cualquier medio, no sólo con la boleta. Procura ayudar al cliente al ejercicio de sus derechos, no dificultarlo.

10° AYÚDANOS A CUIDAR DE LA SALUD DE NUESTROS CLIENTES

Si detectas productos en mal estado, infórmalos a la persona a cargo para proceder a su retiro a la brevedad.