



TIPS DE COLECCIÓN

Sorprender es ir más allá, superar las expectativas

Sorprender es dar al visitante más de lo que espera. Su expectativa básica es que le atiendas y respondas sus preguntas.

- ❑ Lo que espera es que le asesoren, de manera confiable.
- ❑ Lo que desea es que quien le atienda sea amable y se interese por él.
- ❑ Lo que le sorprende, **es lo que no se espera** y, entre muchas cosas, puede ser:
 - que le des más información de la que pide.
 - que le ofrezcas un producto/servicio que complemente lo que busca.
 - que le puedas hacer llegar su compra al lugar que desee.
 - que le puedas registrar su factura a través de la App, para no desplazarse a un puesto de información.
 - que le des una muestra de una fragancia diferente a la que busca.
 - que le anuncies las fechas de llegada de nueva mercancía a la tienda.
 - que le digas, con palabras y gestos, que nos gusta mucho poder servirle.
 - que le hagas saber que la marca del producto que acaba de adquirir es amigable con el ambiente.

