

# CONSEJOS PARA NEGAR VENTA DE ALCOHOL

En conjunto con entrenamientos constantes, las buenas prácticas de servicio a clientes promueven un ambiente seguro y exitoso para el personal y los consumidores. Mirar a los ojos a los clientes, dándoles la bienvenida, la paciencia, atención al detalle y conocimiento de las leyes y políticas de venta o servicio de alcohol, ayudan a asegurar una experiencia positiva y promueven la lealtad del cliente.

---

## 1.- BUSQUE POSIBLES SEÑALES DE EBRIEDAD:

Como arrastrar palabras, perder el equilibrio, falta de concentración, incoherencias, olor a alcohol, comportamiento exagerado o lentitud para responder

---

## 2.- REALICE PREGUNTAS ABIERTAS PARA QUE EL CLIENTE RESPONDA

Esto permite observar si arrastra palabras, necesita recargarse o dice incoherencias. Aunque conocemos las restricciones de tiempo, las siguientes preguntas pueden prevenir una venta ilegal: "¿Cómo se encuentra?", "¿Qué opina del clima?", "¿Qué piensa del evento que ocurrió hace poco?", etc.

---

## 3.- SI CREE QUE LA PERSONA SE ENCUENTRA EN ESTADO DE EBRIEDAD AVANZADO

Pregunte si se siente bien, si necesita que contacten a algún amigo o familiar y sobre todo si necesita que le busquen un medio de transporte.

Solicite algún dato para poder comunicarse con las autoridades y evitar accidentes.

---

## 4.- SOLICITAR UNA IDENTIFICACIÓN

Le da un poco de tiempo a los empleados para tomar una decisión, observar el comportamiento y habilidades motrices

---

## 5.- NIEGUE LA VENTA CON TACTO

"Lo siento, pero por Ley, no puedo realizar la venta, por favor vuelva en otra ocasión". Ofrecer hablar con el gerente puede ayudar a apaciguar en lugar de escalar la situación

---

## 6.- APOYO RECOMENDADO

A muchos establecimientos les sirve tener un código de empleados para manejar a personas en estado de ebriedad. Y así el empleado puede decir que es su deber.

También es menos probable que se presente alguna agresión si hay 2 o más empleados presentes.