

HERRAMIENTAS PARA CREAR UNA POLÍTICA DE VENTA DE ALCOHOL

OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Esta herramienta está diseñada para ayudar a establecimientos a crear una política para su negocio respecto a la venta de alcohol para cumplir con los requerimientos legales y ayudar a los empleados en cualquier duda que tengan respecto a la venta de alcohol.

Algunas investigaciones han mostrado que las políticas constantes y efectivas en los establecimientos que venden alcohol, son una pieza clave para crear un ambiente laboral en el que el personal de ventas pueda y quiera implementar su conocimiento y habilidades que adquieren a través del entrenamiento en el servicio y venta responsable de alcohol. Las políticas ayudan a estandarizar el comportamiento y las expectativas relacionadas a la venta y servicio responsable de alcohol. Es además una referencia escrita para que nuevos empleados y quienes tienen más antigüedad tengan claro el comportamiento esperado.

La política ayuda a la gerencia a identificar las prácticas efectivas que ya están siendo implementadas. Una política bien establecida y firmada por empleados que la han leído, es una evidencia de un negocio con prácticas responsables.

Antes de comenzar, considere cuales mejores prácticas deberá adoptar como política para proteger su negocio, prevenir violaciones a la ley y controlar la venta y servicio de alcohol para asegurar una experiencia positiva para sus clientes.

CÓMO USAR LA HERRAMIENTA

Muchos de los componentes en esta herramienta son sugerencias, no obligaciones. El lenguaje para cada componente está escrito para que pueda copiar y crear su propia política.

La herramienta se divide en 6 secciones:

- Misión
- Componentes Generales
- Evaluaciones
- Revisión de Identificación
- Individuos en estado de ebriedad
- Otras consideraciones

Lea los componentes de cada sección y decida cuales se acomodan mejor a su negocio. Copia cada componente seleccionado en un documento aparte para crear las bases de su política. No hay una sola combinación perfecta de componentes, pero mientras más selecciones, más comprensiva y efectiva será su política.

SECCIÓN 1: MISIÓN

Cada política debe tener una misión. El propósito es declarar la filosofía, alcance y responsabilidad del establecimiento para que el personal tenga claras las expectativas del negocio

Un ejemplo de misión es:

“Bar, tienda, negocio X” reconoce que es un privilegio comprar y vender bebidas alcohólicas en Zacatecas, y es con ese privilegio que reconocemos nuestro deber legal y responsabilidad social de cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones y replicar mejores prácticas que contemplen el servicio y venta de bebidas alcohólicas. Sabemos que nada bueno puede salir de la ingesta de alcohol por menores de edad y que los más lastimados somos la comunidad en la que vivimos y trabajamos cuando se consume alcohol de manera irresponsable. Estamos comprometidos con la venta segura y responsable de cualquier bebida alcohólica, solamente a personas mayores de edad y nos rehusamos a dar servicio a individuos en estado de ebriedad o, en caso que aplique, prevenir a las personas de abusar del alcohol. Para cumplir estas metas, hemos adoptado la siguiente política...

A continuación puede escribir la misión de su establecimiento

SECCIÓN 2: COMPONENTES GENERALES

- A. Cualquier persona que sirva o venda alcohol necesita contar con una capacitación previa, por algún capacitador autorizado.
Esta capacitación deberá ser renovada cada 6 meses
Una copia de la certificación o constancia debe estar presente en el establecimiento en todo momento y también se compartirá dicha certificación con las autoridades en caso de solicitarla.
- B. Todos los nuevos empleados deberán revisar en conjunto con la gerencia las leyes, regulaciones y mejores prácticas antes de realizar alguna venta
Los empleados deberán revisar regularmente éstas leyes, regulaciones y mejores prácticas, solicitando aclaración en caso de haber algún tema que no entiendan y finalmente, firmar que entienden y harán cumplir todas las políticas y leyes que conciernan la venta de alcohol.
- C. Todos los empleados deberán cumplir en su totalidad con lo indicado en la Ley Estatal de Alcohol de Zacatecas.
- D. Se contará con un "Registro de Incidentes" para poder tomar acciones con base en lo reportado y mejorar el servicio.

SECCIÓN 3: EVALUACIONES

- A. Todo personal de ventas deberá hacer contacto visual y verbal con todos los clientes que compren bebidas alcohólicas, siguiendo los principios de una buena atención al cliente.
- B. Para prevenir la venta de alcohol a menores, los empleados deben hacer contacto visual, prestando especial atención a:
 - a. Características faciales
 - b. Vestimenta
 - c. Comportamiento
 - d. Acompañantes jóvenes
- C. Para prevenir la venta de alcohol a personas en estado de ebriedad, los empleados deben hacer contacto visual prestando especial atención a:
 - a. Irritación en los ojos
 - b. Dificultad para mantener los ojos abiertos
 - c. Falta de equilibrio
 - d. Acciones torpes
 - e. Vestimenta desaliñada
- D. Cuando se realice contacto verbal, los empleados deben preguntar al cliente una pregunta cuya respuesta sea más que sólo un movimiento de cabeza o un "sí" o "no", algunas de estas preguntas pudieran ser: "¿Cómo está?", "¿Encontró todo lo que buscaba?", "¿Cómo está el clima?", etc. Así se puede detectar olor de alcohol, arrastre de palabras, incoherencias, nerviosismo (especialmente en menores de edad) u otras señales de que no se le debería vender alcohol al cliente.

SECCIÓN 4: REVISIÓN DE IDENTIFICACIÓN

- A. Todos los empleados deberán solicitar una identificación actualizada, confiable y verificable que tenga la foto del cliente y fecha de nacimiento. Puede ser INE/IFE, licencia de conducir o pasaporte
- B. Todos los empleados deberán revisar la fecha de nacimiento para asegurar que el cliente es mayor de edad
- C. Si el cliente no cuenta con alguna identificación oficial pero aparenta ser mayor a 30 años, se solicitará algún otro tipo de identificación para registrar el nombre de la persona en el "Registro de Incidentes".
- D. Si el cliente no cuenta con alguna identificación oficial y no aparenta ser mayor a 30 años, se solicitará algún otro tipo de identificación que tenga fecha de nacimiento. Si no cuenta con ella, se deberá negar la venta.
- E. No se aceptará como válida cualquier identificación expirada.
- F. El personal de ventas deberá solicitar que el cliente retire la identificación de su cartera o funda para poder revisarla adecuadamente, revisando el frente y posterior por alguna indicación de que sea falsa. Por ejemplo:
 - a. La foto no se asemeja al portador
 - b. La identificación es más gruesa, tiene cortes extraños, burbujas de aire, se descarapela, etc.
 - c. La calidad de impresión es diferente o defectuosa
 - d. Los sellos de seguridad no se encuentran o son diferentes
 - e. La foto se ve alterada
 - f. Las letras se ven diferentes
 - g. La identificación está expirada
- G. Si hay duda de la validez de la identificación, la venta deberá negarse y registrarse en el "Registro de Incidentes"

SECCIÓN 5: INDIVIDUOS EN ESTADO DE EBRIEDAD

- A. Cuando una persona aparente estado de ebriedad, el personal que lo atienda deberá solicitar apoyo de un compañero, preferentemente de gerencia, para explicar a la persona de manera breve pero concisa, que sus políticas no permiten vender alcohol a personas en estado de ebriedad. Evitando la discusión, pero propiciando la conversación.
- B. El personal de ventas invitará al cliente a no comprar más alcohol y aconsejar sobre los peligros que corre, además de sugerir un medio seguro para regresar a su hogar.
- C. Si el cliente en estado de ebriedad decide conducir, se deberá informar a las autoridades sobre la persona, vehículo y dirección que toma, para evitar un posible accidente. Se registrará en el "Registro de Incidentes"
- D. Todos los empleados deben de evaluar continuamente el estado de los clientes.
- E. Si algún empleado identifica a un cliente en estado de ebriedad, debe comunicar inmediatamente a la gerencia para explicarle que por política ya no puede venderle más alcohol y se le retira el que vaya a comprar. Si no se encuentra la gerencia, se pasan los datos al "Registro de Incidentes".

- F. Si alguna persona en estado de ebriedad se vuelve argumentativa, desordenada, violenta, o amenaza la seguridad e integridad de clientes, empleados o comunidad, se debe informar inmediatamente a la policía.
- G. Lo primero es la seguridad. Si negar la venta representa un peligro para empleados, consumidores o comunidad, no se arriesgue y solamente registre en el "Registro de Incidentes" todos los hechos ocurridos para que se pueda tomar acción posteriormente cuando no corran peligro.

SECCIÓN 6: OTRAS CONSIDERACIONES

- A. El personal siempre será amigable, amable y profesional con todos los clientes, explicando que cuando se niega una venta es por la legislación vigente.
- B. Todo el personal deberá presentarse a trabajar sobrio, sin haber consumido bebidas alcohólicas antes de llegar ni durante el trabajo.
- C. Todos los incidentes deberán ser reportados en el "Registro de Incidentes" con fecha, hora y nombres de todos los involucrados.
- D. El personal de ventas debe ser mayor de edad para el manejo y venta de bebidas alcohólicas.
- E. Se permitirá el manejo de bebidas alcohólicas a menores de edad únicamente si está acompañado y supervisado por un mayor de edad.
- F. Si cuenta con venta de barriles, se registrará el nombre, dirección y fecha de nacimiento del cliente.
- G. Todos los empleados deberán de estar al pendiente de actividades que violen la legislación vigente y reportarla inmediatamente a la gerencia o en el "Registro de Incidentes"
- H. Todos los empleados tienen prohibido proporcionar dinero o fiar a clientes que no puedan pagar en su totalidad su compra.

Se pueden considerar también los siguientes puntos:

- Número de empleados en horarios definidos
- Acciones disciplinarias por incumplimiento
- Proceso de revisión de política:
 - Qué tan seguido deberá revisarse
 - Quién hará la revisión
 - Quién vigilará el proceso de revisión y asegurará su cumplimiento
 - Se usará un formato de compromiso
 - Se realizará una evaluación

Se recomienda que todas las políticas se revisen con su aseguradora y/o representación legal para asegurar la validez, efectividad y cumplimiento con la legislación vigente.