I.- Datos Generales

Código: EC0114

Título: Obtención de cortes de carne y aves en tiendas de autoservicio.

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan trabajos en el manejo y corte de productos cárnicos en tiendas de autoservicio en el Departamento de Carne.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia está dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para preparar el área de procesos para corte de carne, recibir la carne para su corte, cortar carne de res y cerdo para su venta, cortar carne de aves para su venta, disponer la carne cortada para su venta y atender al cliente en el departamento de carne de las tiendas de autoservicio.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Comercio

Fecha de aprobación:

10/03/2011

Fecha de publicación en el DOF:

26/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Expendedores de carne y sus derivados

Ocupaciones asociadas:

Carnicero de Mostrador

Dependiente de Pollería

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector

46 Comercio al por menor.

Subsector

461 Comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabacoMÉX.

Rama

4611 Comercio al por menor de abarrotes y alimentosMÉX.

Subrama

46112 Comercio al por menor de carnesMÉX.

Clase

461121 Comercio al por menor de carnes rojasMÉX.

461122 Comercio al por menor de carne de avesMÉX.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

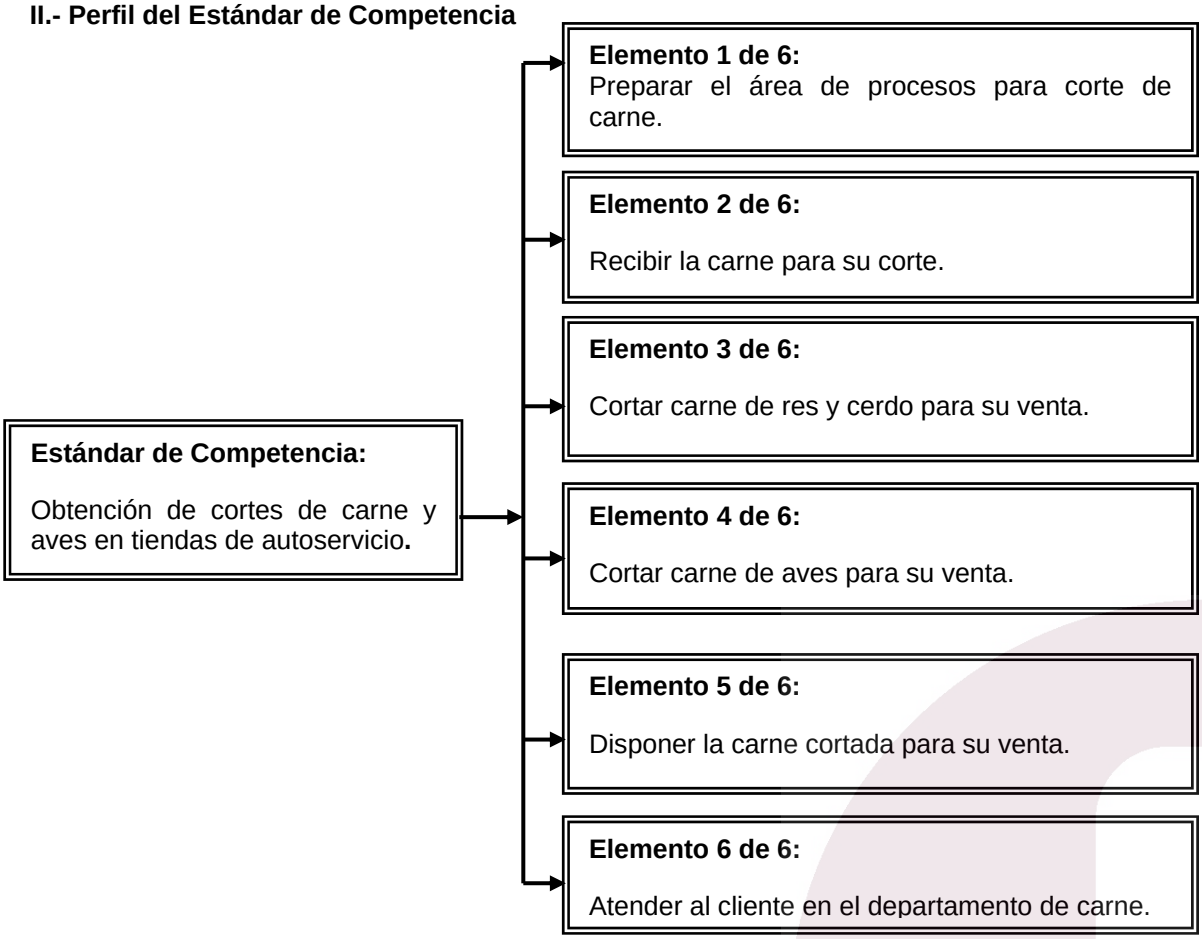
Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comercial Mexicana
- Wal Mart
- Chedraui
- Centro Comercial Cruz Azul
- Costco
- Gigante

Duración estimada de la evaluación

- 5 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 6	E0446	Preparar el área de procesos para corte de carne.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Arma la sierra:
   - Verificando que esté desconectada y que la cinta este tensa y dentro de las guías;
   - Revisando que las partes móviles de la sierra estén en condiciones de operación y uso;
   - Comprobando visualmente que la sierra cuenta con la rejilla de protección;
   - Colocando la cinta de la sierra con los dientes hacia abajo y de frente al operador, y,
   - Montando las partes móviles de la sierra correspondientes al equipo.

2. Arma la rebanadora:
   - Verificando que esté desconectada;
   - Embonando la tapa de la cuchilla hasta quedar fija;
   - Colocando el brazo en el soporte del carro, y,
   - Ajustando el brazo con la perilla hasta que quede sin juego.

3. Arma el molino:
   - Verificando que esté desconectado;
   - Colocando el cabezal de acuerdo con los tornillos de embone y fijación;
   - Introduciendo el gusano hasta coincidir con el embone;
   - Poniendo la navaja con el sentido de corte hacia el operador hasta que coincida el cedazo con los pernos y de frente a la misma navaja, y,
   - Ajustando la corona con la llave de molino hasta que coincida con la cuerda macho – hembra.

4. Limpia el área de procesos para corte de carne:
   - Barriéndola del fondo hacia la puerta de acceso;
   - Restregando los pisos y paredes hasta eliminar manchas y suciedad visibles;
   - Lavando el piso y paredes con la solución desengrasante autorizada por su proveedor;
   - Enjuagando con agua las paredes de arriba hacia abajo y en pisos hacia las pendientes del desagüe;
   - Esparciendo el sanitizante autorizado por su proveedor en paredes de arriba hacia abajo y en pisos hacia las pendientes del desagüe;
   - Eliminando el excedente de agua y solución sanitizante de pisos con el jalador;
   - Rociando las ventanas con la solución sanitizante autorizada por su proveedor, y,
   - Utilizando toallas absorbentes de papel hasta eliminar las manchas y suciedad visible en las ventanas.

5. Limpia el equipo:
   - Verificando que esté desconectado;
   - Desmontando las partes móviles de los equipos;
   - Colocando las partes móviles en las tarjas de lavado, enjuagado y sanitizado;
   - Lavando las partes móviles y la base de los equipos, con fibra y solución jabonosa autorizadas por su proveedor, sin mojar las partes y dispositivos eléctricos;
   - Lavando los utensilios con fibra y solución jabonosa autorizada por su proveedor;
   - Lavando las bases de las mesas, las charolas de corte y las tablas, al derecho y reverso con fibra, cepillo y la solución jabonosa autorizada por su proveedor;
   - Sumergiendo en el sanitizante las partes móviles del equipo, charolas y utensilios;
   - Rociando con sanitizante todo el cuerpo del equipo fijo sin mojar las partes y dispositivos eléctricos;
   - Poniendo los utensilios en el escurridor una vez lavados y sanitizados, y,
   - Eliminando la suciedad y polvo de la báscula y emplayadora con papel absorbente y sanitizante.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área de procesos de corte de carne que ha sido limpiada y sanitizada:
   - Muestra los pisos, paredes y ventanas sin manchas, residuos sólidos y restos de agua.

2. El equipo de corte de carne armado:
   - Cuenta con todas las partes móviles y fijas que le corresponden a la rebanadora, molino y sierra, y,
   - Funciona de acuerdo a su uso/aplicación.

3. Los utensilios presentados:
   - Están secos y limpios.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de sanitización.	Comprensión

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Lavar las partes fijas de los equipos eléctricos para corte de carne cuando están conectados.
2. Portar el mandil/bata en áreas que no sean de corte: baños, piso de venta, comedor y recibo.
3. Portar las botas de plástico fuera de la tienda

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden:	La manera en que ejecuta secuencialmente el armado del equipo, la limpieza y sanitizado del área de proceso de corte de carne, de acuerdo a la rutina de trabajo establecida en cada empresa.
2. Responsabilidad:	La manera en que porta el uniforme de trabajo el cual consta de botas de plástico, bata blanca, mandil plastificado, red, cubreboca y faja, así como omite el uso de anillos, relojes, aretes, cadenas, pulseras, piercings, gafetes/cualquier otro accesorio.

GLOSARIO

1. Brazo de la rebanadora:	Se le llama a la parte móvil del equipo rebanadora en donde se coloca la carne en su desplazamiento a través de la cuchilla para lograr el corte requerido.
2. Cabezal del molino:	Parte del molino en donde se realiza la molienda y se compone de cedazo, navaja, corona y gusano.
3. Corona del molino:	Parte desmontable del molino, tuerca roscada que contiene en su lugar las partes móviles del cabezal como el gusano, la navaja y el cedazo.
4. Equipo:	Se le llama a los implementos que utiliza el tablajero para llevar a cabo su función con la eficiencia que requiere el cliente, dicho equipo consta de rebanadora, molino, sierra, mesas de trabajo, charolas, básculas y emplayadoras.
5. Gusano del molino:	Parte móvil del molino, que es una barra de forma espiral, cuya función es deshacer y desplazar la carne hacia la navaja y cedazo.
6. Molino:	Se le llama así al equipo de corte de carne que se utiliza para cortarla de forma menuda.
7. Navaja y cedazo:	Partes desmontables del molino en donde se realiza propiamente la molienda, la navaja girando y cortando la carne y el cedazo estático cuya función es producir el tamaño de corte de la carne.

8. Partes móviles de los equipos:	Son aquellas partes de los equipos que efectúan movimiento que puede ser externo/interno según el equipo de que se trate, para los equipos del área de procesos de corte de carne se identifican los siguientes: -De la rebanadora, el brazo y cuchilla. -Del molino, el gusano, navaja, cedazo y corona. -De la sierra, la cinta.
9. Rebanadora:	Equipo de corte de carne que permite realizar cortes muy delgados sin necesidad de utilizar el aplanador, lo que agiliza la producción y optimiza tiempos.
10. Sanitizante:	Se denomina así a la solución química utilizada para desinfectar el área de procesos, equipo y utensilios
11. Sanitizar:	Se llama así a la acción de eliminar bacterias y residuos no visibles de los equipos y utensilios del área de procesos de corte de carne utilizando soluciones químicas.
12. Sierra:	Equipo de corte de carne específico para cortes gruesos, con hueso/grasa.
13. Utensilios:	Se refiere a los instrumentos que utiliza el tablajero para llevar a cabo su función con la eficiencia que requiere el cliente, dichos utensilios son los cuchillos, aplanadores, eslabones, limpiadores y guante de malla de acero.

Referencia	Código	Título
2 de 6	E0447	Recibir la carne para su corte.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Lava sus manos:
   - En el lavabo exclusivo para manos,
   - Con agua y jabón antibacterial,
   - Utilizando el cepillo para limpiar las uñas, y,
   - Secando con toallas desechables.

2. Verifica el producto de carne fresco para su recepción:
   - Revisando que la temperatura del producto fresco se encuentre dentro del rango de 0 a 4º C,
   - Comparando que la descripción del producto solicitado corresponda con el producto recibido, y,
   - Observando que la fecha de caducidad del producto fresco esté dentro del tiempo establecido por el departamento de carnes para su almacenamiento y venta.

3. Verifica el producto de carne congelado para su recepción:
   - Revisando que la temperatura del producto congelado se encuentre dentro del rango de -15 a -18º C,
   - Comparando que la descripción del producto solicitado corresponda con el producto recibido, y,
   - Cotejando que la fecha de caducidad del producto congelado esté dentro del tiempo establecido por la empresa para su almacenamiento y venta.

4. Revisa el estado físico de la carne:
   - Seleccionando uno de los empaques aleatoriamente del embalaje total,
   - Abriendo el empaque para revisar el producto,
   - Observando que la carne no presente partes quemadas/color verdoso,
   - Corroborando por medio del olfato que no despida aromas de putrefacción, y,
   - Verificando al tocarla que no tenga viscosidad y esté pegajosa.

5. Compara el peso del producto a recibir:
   - Sanitizando la báscula antes y después de pesar la carne a granel,
   - Colocando la pieza de carne en la base de la báscula,
   - Cuidando que ninguna parte de la pieza de carne salga de la base,
   - Observando el peso de la pieza de carne marcado en la báscula, y,
   - Comparando el peso con lo registrado por el proveedor.

6. Transporta la carne del área de recepción al área de refrigeración:
   - Acomodándola por especie en el transporte, e,
   - Inmediatamente después de pesar la carne.

7. Almacena la carne:
   - Separando el producto de carne de cerdo, res y aves,
   - Rotando el producto almacenado con las técnicas de almacenaje PEPS, PCPS, y,
   - Acomodando el producto nuevo en la cámara de refrigeración de acuerdo con los resultados de las técnicas PEPS y PCPS.

8. Determina los cortes de carne a trabajar:
   - Después de revisar los faltantes de cortes de carne en las vitrinas,
   - Con base en las ofertas establecidas en el departamento de carne, y,
   - De acuerdo a la demanda promedio del departamento de carne.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Temperaturas límite establecidas para el transporte y almacenaje de carne.	Conocimiento

La persona demuestra su competencia al no presentar las siguientes:

PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Manejar los productos de carne directamente en el piso en áreas de recepción/procesos.
2. Dejar por tiempo prolongado los productos fuera de refrigeración “romper la cadena de frío”.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que al recibir el producto se toma la decisión de aceptarlo/rechazarlo si es detectada alguna anomalía.

GLOSARIO:

1. Área de refrigeración:	También se le llama de “congelación” y en esta área se coloca la carne hasta que es procesada y sale a la venta.
2. Carne a granel:	Se le llama así cuando la carne llega al área de recepción sin empaque y se pesa en grandes cantidades.
3. Lavabo:	También llamado tarja de aseo personal y es el lugar indicado para que el tablajero asee sus manos antes de iniciar el trabajo durante el día y antes y después de ir al baño.
4. STOCK:	Se llama así a la existencia de producto en el momento de inicio de la operación de corte.
5. Técnica de almacenaje PCPS:	Se refiere a un sistema de control de almacén que establece que las primeras caducidades del producto almacenado serán las primeras salidas.
6. Técnica de almacenaje PEPS:	Se refiere a un sistema de control de almacén en donde se establece que las primeras entradas de producto almacenado serán las primeras salidas del mismo.
7. Transporte:	Se refiere al equipo que se utiliza para mover la carne del lugar de recepción al lugar de almacenaje y que según la tienda puede ser patín, montacargas, plataforma, rieles.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 6	E0448	Cortar carne de res y cerdo para su venta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el corte de carne de res y cerdo:
   - Seleccionando la pieza a procesar de acuerdo al corte requerido y a la PEPS, y,
   - Cuadrando la pieza de carne para los cortes específicos de la misma.

2. Corta la carne de res y cerdo con la sierra:
   - Inmovilizando la pieza de carne de forma fija,
   - Asentándola en el carro guía de la sierra,
   - Utilizando la guía de corte portátil,
   - Deslizando el carro guía con la pieza de carne a través de la cinta sierra, hasta el término del corte en un solo movimiento,
   - Recibiendo el corte, y,
   - Eliminando el residuo de aserrín.

3. Corta la carne de res y cerdo con la rebanadora:
   - Fijando la pieza con el protector de extremidades,
   - Graduando el grosor de corte de acuerdo al requerimiento del cliente,
   - Deslizando a través de la cuchilla en un sólo movimiento el carro guía con la pieza de carne hasta el término del corte, y,
   - Recibiendo el corte directamente en la charola.

4. Muele la carne de res y cerdo con el molino:
   - Vaciando el recorte de carne en el depósito acorde a la capacidad del molino,
   - Retirando en la primera molida los residuos de cartílagos, hueso y grasa del cedazo y navaja,
   - Repitiendo el molido de un mismo recorte dos veces para cerdo y de dos a tres veces para res, y,
   - Recibiendo el producto directamente en la charola.

5. Corta la carne de res y cerdo con cuchillos:
   - Colocando las piezas de cada especie en las mesas de corte correspondientes,
   - Asentando constantemente el filo del cuchillo con el eslabón,
   - Deshuesando la pieza de carne con el cuchillo filetero,
   - Despiezando la carne deshuesada con el cuchillo,
   - Limpiando la carne de grasa y pellejo con el cuchillo bistecero, y,
   - Realizando los cortes de acuerdo al requerimiento del cliente.

6. Lava sus manos:
   - En el lavabo exclusivo para manos,
   - Con agua y jabón antibacterial,
   - Utilizando el cepillo para limpiar las uñas, y,
   - Secando con toallas desechables.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Piezas básicas para cortes de res y cerdo.	Conocimiento
2. Tipos de cortes de res y cerdo.	Comprensión

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Dejar los equipos funcionando cuando no son utilizados.
2. Cortar la carne de res/cerdo en las mesas de trabajo de corte de aves.
3. Cortar la carne de res/cerdo con el cuchillo que se utiliza para el corte de aves.
4. Jugar con los cuchillos durante el turno de trabajo.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden:	La manera en que realiza secuencialmente los cortes de carne de res y cerdo de acuerdo a lo solicitado por el cliente en la operación de los equipos.
2. Responsabilidad:	La manera en que porta el uniforme de acuerdo a las políticas y lineamientos de la empresa.

GLOSARIO:

1. Aserrín:	Es el polvo de los huesos y carne producto del corte con la sierra y que queda en la placa de ésta.
2. Carro guía:	Es la placa móvil de la sierra sobre la que se asienta la carne para su corte, esta placa se desliza para acercar la carne a la cinta de la sierra.
3. Cuchillo bistecero:	Este tipo de cuchillo es usado para cortar bisteces, despellejar y retirar exceso de grasa de la carne, mide 12 pulgadas/más, puede ser curvo/recto y el ancho es de aproximadamente 2 pulgadas.
4. Cuchillo filetero:	Este tipo de cuchillo es utilizado para el deshuese de carne, mide de 5 a 6 pulgadas de largo y puede ser curvo/recto.
5. Eslabón:	Se le dice así a una barra de acero estriada, de forma redonda/ovalada con una longitud de 6 a 12 pulgadas utilizada para asentar el filo del cuchillo y también se le llama chaira.
6. Guía de corte portátil:	Es el accesorio utilizado como ayuda al deslizar la carne durante el corte con la sierra, puede ser de plástico, metal/madera. Tiene como fin proteger la mano que sostiene la carne, así como ayudar en la precisión del corte.
7. Protector de extremidades:	Accesorio de la rebanadora que se sitúa en la parte anterior de la misma, sostiene la carne y no permite el contacto de las manos y brazos del tablajero con el disco de rebane.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Corta el ave:
   - Utilizando el cuchillo bistecero, y,
   - Aplicando el corte en las coyunturas de huesos.

2. Deshuesa el ave:
   - Utilizando los guantes de plástico para el deshuese,
   - Separando el hueso de la carne con ayuda del cuchillo, y,
   - Sin desgarrar la carne al separarla del hueso.

3. Filetea las partes básicas del ave:
   - Utilizando el cuchillo bistecero, y,
   - Sin desgarrar el corte del bistec.

4. Lava sus manos:
   - En el lavabo exclusivo para manos,
   - Con agua y jabón antibacterial,
   - Utilizando el cepillo para limpiar las uñas, y,
   - Secando con toallas desechables.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las piezas del ave cortadas:
   - Están completas,
   - Corresponden a las piezas básicas en el corte del ave, y,
   - Sin restos de otra pieza de ave.

2. La carne de ave cortada en bistec:
   - Está con el grosor requerido con hueso y sin hueso, y,
   - Está abierta y aplanada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Piezas básicas para cortes aves.	Conocimiento
2. Tipos de cortes de aves.	Comprensión

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Cortar el ave en las mesas de trabajo de res/cerdo.
2. Cortar el ave con el cuchillo que se utiliza para el corte de res/cerdo.

GLOSARIO:

1. Bistecea:	Acción de realizar cortes planos (bisteces) de alguna de las piezas básicas del ave, como pechuga, muslo y pierna.
2. Coyuntura:	Es la unión entre los huesos de las partes del ave que al cortar en ellas permite obtener piezas limpias y completas.
3. Desgarrar el corte de ave:	Se dice cuando se rompe el músculo de las partes básicas del ave, y por lo tanto éstas quedan incompletas/con otras partes de más.
4. Piezas básicas del corte de aves:	Son las piezas de más demanda y consumo del ave, son la pierna, el muslo, el ala, la pechuga, el huacal y la rabadilla.

Referencia	**Código**	**Título**
5 de 6	E0450	Disponer la carne cortada para su venta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Empaca la carne cortada:
   - Colocando la toalla absorbente en la charola de empaque,
   - Acomodando los cortes de carne en la charola correspondiente al tipo y tamaño del corte,
   - Emplayándola hasta quedar cubierta la charola y su contenido en una sola vuelta,
   - Introduciendo el código del producto en la báscula/emplayadora, la cual emite la etiqueta con el peso y precio correspondiente al contenido del producto empacado, y,
   - Poniendo la etiqueta, en la esquina superior derecha del paquete.

2. Acomoda en las vitrinas los cortes de res, cerdo y aves:
   - Utilizando el transporte para carne autorizado por la empresa,
   - Separándolos por especie y tipo de corte,
   - Colocándolos en dos niveles en promedio, y,
   - Sin dejar en las vitrinas paquetes rotos/desjugados.

3. Resurte los paquetes de carne en vitrina:
   - Reacomodando los paquetes en sus lugares asignados,
   - Verificando la existencia de productos en vitrina, y,
   - Atendiendo la demanda de cortes, ofertas, faltantes y existencia en la vitrina del departamento de carne.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los paquetes de carne verificados:
   - Tienen el código de barras de acuerdo a la descripción del producto,
   - Están acomodados, clasificados, limpios y exhibidos en las vitrinas que les corresponde, así como disponibles para la venta, y,
   - Muestran los precios establecidos por la tienda.

2. Los precios de ofertas, promociones y rebajas de los productos verificados:
   - Corresponden con lo descrito en el folleto de publicidad, y,
   - Están anunciados en su vitrina, identificados y dados de alta en el sistema operativo de la tienda.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Rotación de caducidades en vitrina.	Conocimiento

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Alterar fechas de caducidad de los paquetes.
2. Colocar productos caducos, maltratados físicamente, empaques rotos y sucios en la vitrina correspondiente.

GLOSARIO:

1. Desjugado:	Exceso de líquidos dentro del paquete de corte de carne.
2. Emplayar:	Cubrir con película adherible y transparente la charola de empaque con los cortes de carne para su venta.
3. Paquete:	Charola con cierta cantidad de un corte determinado, emplayado y etiquetado para su venta.
4. Toalla absorbente:	Cubierta de hule y material absorbente que se coloca en la charola para recoger los líquidos del corte de carne.

Referencia	**Código**	**Título**
6 de 6	E0451	Atender al cliente en el departamento de carne.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente:
   - Saludándolo verbalmente,
   - Preguntando sobre lo que requiere, y,
   - Escuchando su necesidad respecto a algún tipo de corte de carne.

2. Atiende al cliente:
   - Respetando los requerimientos de corte de carne como el peso, tipo de corte y tamaño,
   - Checando la existencia y disponibilidad del producto en el departamento de carne,
   - Describiéndole las características básicas, precio y ventajas del producto solicitado,
   - Ofreciéndole recomendaciones para el manejo de los cortes solicitados, e,
   - Informándole de las ofertas y promociones del departamento de carnes.

3. Asiste al cliente en la venta:
   - Ofreciéndole alternativas en caso de no tener el producto solicitado,
   - Agradeciendo al cliente la compra.

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Recibir propinas en efectivo/especie de los clientes/proveedores.
2. Dar al cliente un producto por otro.
3. Faltar al respeto al cliente.
4. Negar producto aún cuando se tenga en existencia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Persona accidentada dentro del departamento de carnes: Informar a los servicios de seguridad del establecimiento, acompañar a la persona hasta que lleguen los servicios de auxilio, e informar al personal de auxilio sobre los acontecimientos.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que cordialmente atiende al cliente en la venta del producto solicitado.
2. Tolerancia:	La manera en que atiende al cliente en cada una de las necesidades/requerimientos del cliente hasta realizada la venta.

GLOSARIO

1. Aborda al cliente:	Es cuando el tablajero llama la atención del cliente para ofrecer sus servicios