

Lo esencial para el puesto de galletas

Cómo sacar el máximo provecho a tu puesto,
interactuar con los clientes y mantener la seguridad



Los puestos de galletas son un lugar ideal para que las Girl Scouts aprovechen y desarrollen sus habilidades empresariales. Esta oportunidad lleva algunas responsabilidades importantes.



Utiliza este folleto para obtener consejos útiles sobre cómo hablar con los clientes sobre el programa de galletas y cómo manejar situaciones difíciles que puedan surgir.

Requisitos para el puesto

Recuerda seguir todas las instrucciones de tu concilio, como las ubicaciones aprobadas y designadas para los puestos, así como los requisitos para montarlos, operarlos y desmontarlos.

- Todas las ventas en los puestos deben realizarse en un área designada y aprobada por el concilio.
- Consulta con la persona voluntaria de galletas de tu tropa para determinar quién está autorizada a acercarse a los lugares para solicitar permiso para montar un puesto y cómo inscribirse a oportunidades adicionales de puestos de galletas si tu concilio los ofrece.
- Las Girl Scouts no deben vender en establecimientos o delante de establecimientos que ellas mismas no pueden visitar legalmente.
- Las Girl Scouts deben estar presentes en los puestos de venta de galletas; sigue las instrucciones de tu concilio sobre el número mínimo y máximo de asistentes.
- Debe haber al menos dos personas adultas presentes en todo momento, una de las cuales debe ser una persona voluntaria registrada de Girl Scouts que haya cumplido con la verificación de antecedentes requerida.
- Ten siempre a mano un botiquín de primeros auxilios y la información de contacto de los cuidadores en el puesto.
- Solo se pueden vender galletas Girl Scout en los puestos.
- Las Girl Scouts no pueden pedir dinero directamente; sin embargo, pueden promocionar su programa de donación de galletas en los puestos de venta.



Preparación para los puestos de galletas

- Determina si tu Girl Scout está preparada para vender en un puesto. Ten en cuenta aspectos como la duración del turno en el puesto, si le parecerá bien estar de pie en el mismo sitio durante todo el tiempo que dure el puesto y cómo reaccionará si los clientes la rechazan o la ignoran.
- Colabora con la persona voluntaria de galletas de tu tropa para programar el puesto y considera ofrecerte para ayudar a supervisarlos.
- Anima a las Girl Scouts a ser creativas haciendo carteles y decoraciones para atraer a clientes.
- Busca manteles, kits para puestos y otros artículos para vender galletas en la tienda de tu concilio o en girlscoutshop.com.
- Haz que las Girl Scouts practiquen su pitch de ventas y las respuestas a las posibles reacciones de los clientes.



Preparación para los puestos de galletas

- Consulta con la persona voluntaria encargada de las galletas de la tropa para determinar si se utilizarán galletas de la tropa o galletas individuales de las Girl Scouts en el puesto. Si se utilizan galletas de la tropa, determina quién las llevará al puesto y quién devolverá las galletas que no se vendan a la encargada de las galletas de la tropa.
- Determina cuánto dinero en efectivo llevar al puesto y si lo proporcionará la tropa.
- Revisa con la persona voluntaria encargada de galletas de la tropa para verificar que el enlace de Digital Cookie (sistema digital de ventas de galletas) de la tropa esté configurado para permitir el procesamiento de pagos electrónicos; verifica que tengas acceso y revisa las instrucciones de uso para garantizar que los clientes puedan pagar sin problemas.

Protocolo del puesto

- Mientras las Girl Scouts estén en el puesto de galletas, asegúrate de que lleven sus uniformes, otra ropa con la marca Girl Scouts o su insignia de miembro para identificarse claramente como Girl Scouts. ¡Es una excelente manera de mostrar el orgullo de ser Girl Scouts!
- Los puestos no deben bloquear la entrada ni la salida de las tiendas.
- Asegúrate de que haya suficiente espacio tanto para la mesa de exposición de galletas como para las Girl Scouts participantes. Asegúrate de que los peatones, las bicicletas y los coches puedan pasar de forma segura.
- Llega con tiempo suficiente para montar todo, pero no invadas a las tropas que están vendiendo antes que tú.
- Empieza a recoger antes de que termine tu turno para que las tropas que lleguen después puedan empezar a tiempo.
- Asegúrate de limpiar cuando se acabe tu turno y de llevarte las cajas vacías.
- Instálate en el área designada y permanece allí.
- Sé siempre cortés y amable; evita levantar la voz a los clientes.
- Las Girl Scouts deben realizar la venta bajo la supervisión de una persona adulta.

Finanzas del puesto de galletas

- Reduce las transacciones en efectivo ofreciendo, siempre que sea posible, opciones de pago electrónico aprobadas por el concilio.
- Sigue las reglas del concilio y de la tropa para aceptar billetes de alta denominación o cheques.
- Después de recibir el dinero en efectivo y dar el cambio, las Girl Scouts deben entregar el dinero a una persona voluntaria para que lo guarde y lo deposite en la caja de efectivo lo antes posible.
- Guarda la caja de dinero en un lugar seguro o detrás de una barrera de paquetes de galletas; considera la posibilidad de utilizar un cinturón para guardar dinero o un delantal en lugar de una caja.
- Usa una hoja de inventario para cotejar las ventas al final.
- Entrega los fondos del puesto a la persona voluntaria de galletas de la tropa lo antes posible y evita guardar el dinero en casa o en la escuela.

Hoja de inventario del puesto

Asegúrate de planificar teniendo en cuenta el clima de la zona e incluye paraguas, bufandas , guantes o calentadores de manos, según sea necesario. Los puestos no deben bloquear la entrada ni la salida de ningún establecimiento.

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● mesa ● sillas ● mantel, exhibidores y carteles ● plegables, si están permitidos ● efectivo: ten en cuenta el precio de las galletas a la hora de calcular cuánto dinero llevar | <ul style="list-style-type: none"> ● bolsa o caja para guardar el dinero ● tecnología para procesar pagos electrónicos (teléfono móvil, lectores de tarjetas) ● galletas ● bolsas/cajas para pedidos grandes de clientes | <ul style="list-style-type: none"> ● botiquín de primeros auxilios ● documentación o papeles de aprobación necesarios (por ejemplo, formularios de aprobación, confirmación de inscripción, formularios de permiso) ● hoja de inventario |
|--|--|---|

Ubicación del puesto : _____ Fecha: _____ # de tropa: _____

[illegible]

Girl Scout de guardia	Hora de inicio	Hora de finalización

Supervisores adultos

Efectivo final	
Efectivo inicial	–
Total de efectivo recaudado	=
Tarjetas de crédito	+
Cheques	+
Total de dinero recaudado	=
Importe total previsto (paquetes vendidos x precio)	–
Exceso/falta de dinero recaudado por las cajas vendidas	=

Notas:

Firma de una persona adulta:

“¿Y qué pasaría si?” Escenarios

¿Y qué pasa si alguien te pregunta cuál es la diferencia entre Girl Scouts y Scouting America?

- Girl Scouts y Scouting America son dos organizaciones completamente diferentes.
- ¡Las Girl Scouts hacen realidad sus sueños y trabajan juntas para construir un mundo mejor! Y las investigaciones demuestran que no hay mejor lugar para descubrir todo su potencial.
- Habla con los clientes de galletas sobre cómo ha sido la experiencia de las Girl Scouts para ti y tu tropa.

CONSEJO: Mantén una actitud positiva. No menosprecies a otras organizaciones. ¡Solo habla bien de las Girl Scouts!

¿Qué pasa si alguien pregunta por una galleta que ya no vendemos?

- ¡Agradece su interés por las galletas Girl Scout Cookies!
- Pregúntales qué les gustaba de esa galleta, ¿era el chocolate? ¿era el sabor a fruta? Según su respuesta, recomiéndales otra galleta.
- Algunas galletas aparecen y desaparecen según su popularidad o las tendencias alimentarias, y para dar espacio a nuevos y emocionantes sabores.

CONSEJO: Si tienes una página de Digital Cookie (sistema digital de ventas de galletas), compártela con los clientes. Explica que comprar galletas en un puesto o en línea te ayuda a alcanzar tus objetivos.

¿Qué pasa si alguien roba dinero o galletas del puesto?

- Intenta poner atención en el delincuente para poder describirlo en caso de que sea necesario.
- Llama al 911 y avisa a la seguridad (si aplica).
- Denuncia cualquier incidente a tu concilio según sus lineamientos.

CONSEJO: Nunca intentes recuperar físicamente los artículos robados ni confrontes a un sospechoso.

¿Qué pasa si se te acerca un cliente enfadado o alguien que te hace sentir incómoda?

- Intenta fijarte bien en la persona en caso de que tengas que describirla a la seguridad o a la policía.
- Si la situación lo requiere, llama al 911 y alerta a la seguridad.
- Si te sientes segura, te recomendamos que grabes a la persona con tu teléfono móvil (vídeo, foto o audio) para proporcionar pruebas a la policía.

CONSEJO: Nunca discutas ni te enfrentes a un cliente. Intenta mantener la calma.

¿Qué pasa si un cliente se queja de la finalidad de los ingresos de las galletas?

- Puedes decir: “Los ingresos de las galletas Girl Scout se quedan en la comunidad para financiar increíbles aventuras y oportunidades que cambian la vida de las niñas, como actividades STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), viajes, proyectos comunitarios y donaciones benéficas. ¡Entre más galletas compres, más ayudarás a las tropas y a las Girl Scouts a adquirir las habilidades necesarias para conquistar el mundo!”

CONSEJO: Practica siempre tus habilidades para escuchar antes de responder. No entres en discusiones si la situación se complica.

¿Qué pasa si el gerente de la tienda o el personal de seguridad te piden que te vayas?

- Si surge algún problema con la administración de la propiedad o la tienda, o con los guardias de seguridad, sigue sus instrucciones.
- Notifica a la persona voluntaria de galletas de tu tropa para que pueda trabajar con la unidad de servicio o el concilio para resolver el asunto.

CONSEJO: Lleva una copia de la autorización si tu concilio te la ha facilitado.

¿Qué pasa si alguien pregunta sobre los ingredientes que se usan en las galletas?

- Puedes asegurarles que las Girl Scout Cookies (Galletas Girl Scout) son elaboradas por panaderos autorizados que cumplen con todos los requerimientos aplicables de seguridad y calidad.
- Recuérdales que nos tomamos muy en serio la seguridad de los productos y discúlpate por cualquier informe engañoso o confuso.
- Utiliza los recursos de forma inteligente. Consulta el Kit de Herramientas sobre el Aceite de Palma (Palm Oil Toolkit) para obtener más información sobre el aceite de palma y la página Conoce las Galletas (Meet the Cookies) para obtener información sobre los ingredientes y alérgenos.

CONSEJO PRÁCTICO: Si alguien no quiere comprar para sí mismo, puedes sugerirle la opción de donar. En cualquier caso, recuerda ser siempre amable.

¿Qué pasa si aparece otra tropa al mismo tiempo?

- Ponte en contacto con las personas voluntarias encargadas de la tropa para verificar los detalles del puesto para asegurarte que estes en el lugar correcto.
- Colaboren para encontrar una solución. Considera la posibilidad de dividir el tiempo o de que cada tropa se encargue de una puerta.
- No involucres a la gerencia de la tienda en los conflictos de la tropa.

CONSEJO: Las Girl Scouts y sus personas adultas voluntarias deben comportarse siempre de manera apropiada en un lugar público.