

# TOBACO Y CIGARRILLO ELECTRÓNICO

## Consejo de Cumplimiento Para Minoristas N.º 2

### *Tratar con clientes enojados.*



Algunos clientes pueden enojarse cuando les pides su identificación. A continuación se ofrecen algunos consejos que le ayudarán a manejar la situación.

### HACER

Manténga la calma.

Díales que verificar la identificación es una ley estatal y una política de la tienda.

Díales que si no sigue la ley:

- Podría perder su trabajo
- Su tienda podría ser multada

Gracias por entender.

### NO HACER

Molestarse o enfadarse

Levante la voz o grite.

Tome sus palabras y acciones personalmente.

Involucre a otros clientes en la conversación.

Le quite las identificaciones a los clientes.