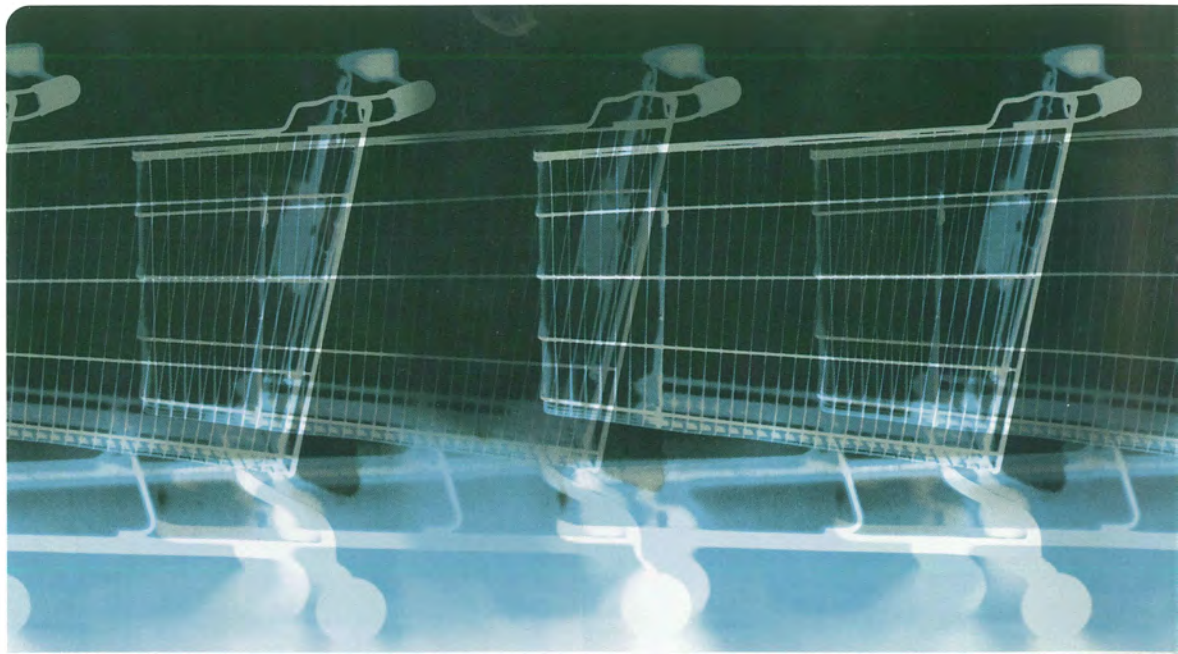


98

UN SERVICIO DE PRIMERA CLASE



**LOS CLIENTES  
SE ACUERDAN  
DEL BUEN SERVICIO**  
– y vuelven a comprar





# Turn-O-Matic

- el camino más fácil para un mejor servicio al cliente.

- Fácil, un sistema mundialmente conocido, solo coger un ticket numerado.
- Económico, aunque se use solo en un espacio corto de tiempo, se amortiza en semanas.
- Flexible, los START Packs son sistemas completos para las situaciones de Servicio al Cliente más comunes, además incorporan las opciones de expansión con los PLUS Packs.
- Todos podemos instalar un Turn-O-Matic: no se requiere de personal técnico.



Una simple mejora...

 **TURN-O-MATIC®**

# Guía&contenido

Escoja el sistema correcto de START Pack para

**Su situación:**

**Como funciona:**

**En un Mostrador**



- Los clientes, cuando llegan, cogen un ticket numerado para aguardar su turno
- El número del ticket (en orden secuencial) se muestra en el indicador para ver quien es el próximo a ser atendido

**En Mostradores Paralelos**



- Los clientes, cuando llegan, cogen un ticket numerado para aguardar su turno
- El número del ticket (en orden secuencial) y el número de mostrador se muestran en dos indicadores para indicar quien es el próximo a ser atendido y en que mostrador se le atiende
- El número del ticket también se puede ver en el indicador de cada mostrador

**Buscando ser atendido**



- Los clientes cogen un ticket numerado para su turno
- Un cubo con una señal luminosa se enciende para advertir que hay clientes esperando ser atendidos
- El número de ticket (en orden secuencial) se muestra en el indicador
- El personal de servicio puede ver, a través de una unidad de control, cuantos clientes esperan

**Recogida de Pedidos**



- A los clientes se les entrega un ticket numerado para identificar su pedido
- Cuando el pedido del cliente está preparado para ser recogido, el número del ticket se muestra en el indicador

**Recogida Paralela de Pedidos**



- A los clientes se les entrega un ticket numerado para identificar su pedido
- Cuando el pedido del cliente está preparado para ser recogido, el número del ticket y el número del mostrador de recogida, se muestran en 2 indicadores

**El camino más fácil para su sistema de Turn-O-Matic, empiece con el START Pack y adapte a sus necesidades con los PLUS Packs. Todos los packs están completos en una caja, con todo lo necesario para que funcionen: transformadores, cables, manuales. Fácil de instalar y de usar !**

## Sistema Completo START Packs:

### START Pack Direct 900

- A. Indicador para un mostrador con botones
- B. Dispensador de Tickets
- C. Rollos de Tickets



## Expansiones:

- PLUS Pack indicador para una visión extendida
- Extensión de botones
- Soporte de pie para el dispensador
- Mandos a distancia

### START Pack Direct 900 Par

- A. 2 Indicadores que muestran el número de ticket y mostrador.
- B. Dispensador de Tickets
- C. 2 Indicadores con botones que muestran el número de ticket en cada mostrador
- D. Rollos de Tickets



- PLUS Pack Indicadores para una visión extendida y mostradores de servicio adicionales
- Soporte de pie para el dispensador
- Mandos a distancia

### START Pack Signal 900

- A. Indicador con unidad de control
- B. Cubos señal de advertencia
- C. Dispensador electrónico de Tickets
- D. Rollos de Tickets



- PLUS Pack indicador para una visión extendida
- PLUS Pack unidad de control para mostradores de servicio adicionales
- Soporte de pie para dispensador

### START Pack Select 900

- A. Indicador
- B. Unidad de control



- PLUS Pack indicador para una visión extendida
- PLUS Pack unidad de control para mostradores adicionales
- Dispensador y rollos de Tickets
- Soporte de pie para dispensador

### START Pack Select 900 Par

- A. Indicadores que muestran el número de ticket y mostrador de recogida del pedido
- B. Unidades de control para 2 mostradores



- PLUS Pack Indicadores para una visión extendida
- PLUS Pack unidades de control para mostradores adicionales
- Dispensador y rollos de Tickets
- Soporte de pie para dispensador

**Estudios de Mercado confirman el impacto positivo del Turno en los clientes y el personal de servicio.**

\* Enero 2001 por DNG Research AB

## **- ¿Qué es lo que les gusta a los clientes del Turn-O-Matic?**



- El 98% dice que el servicio es más justo
- El 94% dice sentirse mejor al poder moverse libremente mientras espera su turno
- El 88% usa su tiempo de espera para mirar otros productos
- El 83% dice que les reduce la tensión
- El 71% dice que el servicio parece más eficiente

## **- ¿Qué es lo que le gusta del Turn-O-Matic al personal que atiende?**

- El 75% dice que trabaja mejor, como un equipo
- El 70% experimenta menos tensión, dice que los clientes son más civilizados
- El 69% dice que los clientes se mueven más libremente por el establecimiento
- El 65% experimenta un contacto más positivo por parte de los clientes
- El 55% dice que los clientes compran más

**...y muchas experiencias positivas...**



Fácil, mejora económica; servicio más justo y más organizado, menos tensión, más ventas y una gran probabilidad de que los clientes vuelvan a comprar.



**- Un servicio de primera clase al cliente,  
durante más de casi 50 años**

**Turn-O-Matic -una invención Sueca de 1956.**

A lo largo de los años más de 150 .000 Turn-O-Matics-  
se han vendido en casi todos los rincones del mundo.  
Cada año miles de Turn-O-Matic se instalan y más  
de 1'5 billones de tickets se cogen en los supermercados,  
panaderías, tiendas de dietética, secciones de tiendas,  
zapaterías, tiendas de ropa, tiendas especializadas,  
oficinas de correos, agencias de viaje, joyerías,  
farmacias, peluquerías, tiendas de decoración,  
bancos, tiendas de informática, ferias, muebles,  
empresas de seguros, de recambios de automóvil,  
floristerías, restaurantes y cafés, tiendas de electrónica,  
ferreterías, centros de reparaciones, oficinas de cambio,  
y la lista sigue creciendo ...

*Gloria ETIMAC Canarias S.L.*

C/ Luis de la Cruz, 2 - Local A  
35003 Las Palmas de Gran Canaria  
Tlf: 928 368 322 Mov: 629 823 941  
928 433 191 695 587 157  
[www.etimac.es](http://www.etimac.es)