



PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

**Guía Operativa
GO-PCTV-TRA-00**

CINÉPOLIS CORPORATIVO

Revisión 0: 08 de abril de 2013.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

Índice

1. Panorama del proceso	5
1.1. Descripción del proceso	6
2. Dulcería/ Dulcópolis	9
2.1. Puntos de venta disponibles según la demanda	10
2.2. Técnica de venta	12
2.3. Recetas	17
2.3.1. Refrescos	18
2.3.2. ICCE	19
2.3.3. Palomitas	21
2.3.4. Queso para nachos	24
2.3.5. <i>Hot-dog</i>	25
2.4. Retiros de efectivo	26
2.5. Cambio de turno	29
3. Baguis/ Cinecafé (híbrido)	34
3.1. Puntos de venta disponibles según la demanda	35
3.2. Técnica de venta	38
3.3. Recetas	44
3.3.1. Baguis	45
3.3.2. Crepas	48
3.3.3. Café	52
3.4. Retiros de efectivo	61
3.5. Cambio de turno	64
4. Taquilla	69
4.1. Puntos de venta disponibles según la demanda	70
4.2. Técnica de venta	72
4.2.1. Venta normal	75
4.2.2. Cupón impreso/folio	78
4.2.3. Reservación Cineticket	81
4.2.4. Cineticket pagado	83

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

4.2.5. Membresía/puntos Club Cinépolis/cupón/tarjeta	85
4.3. Retiros de efectivo	88
4.4. Cambio de turno	91
5. Tabla de cambios	95
6. Anexos	97
Anexo 1. Uso adecuado del hielo	98
Anexo 2. Comprobante de retiro de efectivo	99
Anexo 3. Control diario de productos de Sub-Almacén Dulcería.....	100
Anexo 4. Tabla de claves de productos	101
Anexo 5. Técnica de lavado de manos.....	104
Anexo 6. Ingredientes y cantidades Baguis.....	105
Anexo 7. Porciones extras Baguis.....	106
Anexo 8. Ingredientes y cantidades crepas	107
Anexo 9. Porciones extras crepas.....	108
Anexo 10. Ingredientes y cantidades cafés	109
Anexo 11. Ingredientes extras para bebidas	110
Anexo 12. Control Diario de Productos Sub-almacén Cinecafé/Baguis	111

1. Panorama del proceso

1.1. Descripción del proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Dulcería/Dulcópolis, Baguis/Cinecafé (híbrido) y Taquilla.

Frecuencia

Esta evaluación debe aplicarse por lo menos una vez al mes en todos los conjuntos de la marca Cinépolis.

Horario de Aplicación

Esta evaluación debe ser aplicada dentro del horario de operación del conjunto.

Ponderaciones¹

Los pesos que tienen cada una de las áreas que considera esta herramienta son:

Áreas	Ponderación
Dulcería/Dulcópolis	50%
Baguis/Cinecafé (híbrido)	20%
Taquilla	30%
Total	100%

¹ Estas ponderaciones pueden ser modificadas. En caso de ser así, será notificado por la Gerencia de Operaciones.

Personas Involucradas en la Auditoría²

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional y el Gerente de Conjunto y/o el Gerente en Turno.

Forma de Evaluar

La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un “SI”, en caso contrario un “NO” y cuando la situación no aplique un “NA”.

En caso de que el Gerente Regional se percate que no ha habido un seguimiento real a los hallazgos detectados en intervenciones pasadas, o que detecte una desviación grave, podrá sancionar la falta con 5 puntos adicionales.

La simbología utilizada en este manual para determinar el método de revisión es la siguiente:

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

² En caso de que se compruebe que esta herramienta de auditoría no se aplica de forma correcta y bajo los criterios establecidos, se sancionará a las personas involucradas a través de un acta administrativa o penalización de su compensación económica variable.

2. Dulcería/ Dulcópolis

2.1. Puntos de venta disponibles según la demanda

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en los puntos de venta de Dulcería/Dulcópolis que se cumpla con lo siguiente:

1.


Que los puntos de venta programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión.



2.


Que los clientes no esperen por más de 4 minutos en las filas.



3.


Que al tomar una muestra de 10 ventas (de preferencia diferentes), éstas no excedan los 2 minutos.



4.


Que si los tiempos exceden los límites anteriormente mencionados, se abran los puntos de venta necesarios y disponibles, para satisfacer la demanda.



2.2. Técnica de venta

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en 3 ventas³ que se cumpla con la técnica de venta vigente de Dulcería/Dulcópolis, verificando que el cinepolito cumpla con lo siguiente:

1. Que salude al cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “hola”, con una voz clara y audible.



2. Que si se cuenta con promociones vigentes, mencione por lo menos una⁴.



3. Que se cuente con todos los productos solicitados por el cliente.



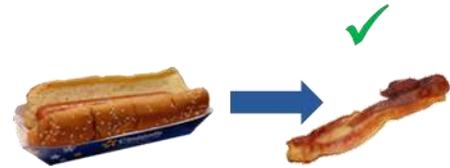
4. Que maximice (incrementando el tamaño, la cantidad de productos o incorporando extras) mientras registra la orden.



³ Puede ser en puntos de venta diferentes.

⁴ Estas promociones serán definidas por Comercialización.

5.  Que se cuente con todos los productos que mencionó para maximizar.



6.  Que con voz alta y clara le indique al cliente el monto a pagar.



7.  Que arme la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:
1. Bebidas.
 2. Snacks.
 3. Resto de productos.



8.  Que al entregar la orden, coloque los productos sobre la barra y confirme que la orden esté completa, preguntándole al cliente “¿está completa su/tu orden?”.



9. Que si la orden tiene más de 2 productos, los coloque en una charola de servicio.



10. Que confirme con voz alta y clara el total, mencionándole al cliente "su/tu total a pagar es de \$xx.xx"⁵.



11. Que si el pago es en efectivo, lo deje en el mostrador a la vista del cliente.



12. Que al cobrar, realice lo indicado en la G.R. **Medidas de seguridad en transacciones**⁶.



⁵ En caso de que el cliente presente su TCC, el cinepolito la debe de deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular posteriormente.

⁶ El cinepolito debe contar con plumón o máquina detectora de billetes falsos.

13.



Que entregue el ticket de venta, así como el cambio o *voucher* (según aplique) al cliente, diciéndole “le/te entrego...”.



14.



Que se despida del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “que se/te divierta(s)”.



2.3. Recetas

2.3.1. Refrescos

El Gerente Regional debe revisar en 3 servidos de refrescos, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se tome el vaso correspondiente al tamaño solicitado por el cliente.



2.  Que se sirva hielo según lo indicado en **Uso adecuado del hielo (Anexo 1)**.



3.  Que se presione el botón del sabor y tamaño que corresponda.



2.3.2. ICCE

El Gerente Regional debe revisar en 3 servidos de ICCE, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que se tome el vaso correspondiente al tamaño solicitado por el cliente.



2. Que el vaso sea tapado antes de servir el ICCE.



3. Que para llenar el vaso del ICCE mediano, se jale 3 veces la palanca, en tiempos de 2 segundos⁷.



4. Que para llenar el vaso del ICCE grande, se jale 6 veces la palanca, en tiempos de 2 segundos⁷.



⁷ El vaso no se debe golpear después de llenarlo, ya que esto bajaría el volumen del producto.

5.


Que al entregarlo al cliente, el vaso no se esté derramando por los costados.



2.3.3. Palomitas

El Gerente Regional debe revisar en 3 servidos de palomitas, que se cumpla con lo siguiente:

1. Que se tome por el exterior la canasta/vaso correspondiente al tamaño solicitado por el cliente.



2. Que si se tomó una canasta⁸, ésta sea armada sin meter la mano en su interior.



3. Que las palomitas de la palomera se tomen con la parte ancha del cucharón.



4. Que las palomitas se pongan en la canasta/vaso con la parte angosta del cucharón.



⁸ Para palomitas medianas o grandes.

5.  Que al servir las palomitas, éstas no se presionen dentro de la canasta/vaso o golpeen con el cucharón.



6.  Que la canasta/vaso no tenga palomitas quemadas ni pegadas entre sí.



7.  Que para las palomitas Mix, además de lo anterior, se cumpla con lo siguiente:



- a) Que el separador se coloque en forma diagonal.



- b) Que si incluyen palomitas de caramelo, éstas sean servidas al final.



- c) Que los sabores de las palomitas no queden revueltos.



2.3.4. Queso para nachos

El Gerente Regional debe revisar en 3 servidos de queso para nachos, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que sea vertido en su contenedor especial y no sobre los nachos.



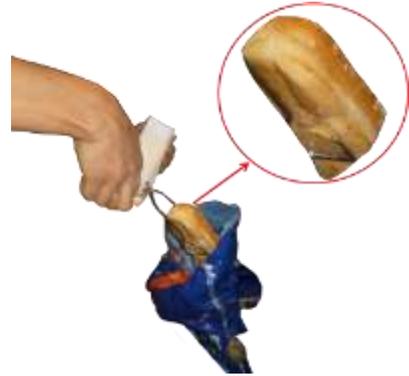
2.  Que en el contenedor se sirvan la cantidad correspondiente a su tamaño y sin derramarse:
 - Chico 3 oz en 3 disparos.
 - Grande 5 oz en 5 disparos.



2.3.5. Hot-dog

El Gerente Regional debe revisar en 3 servidos de *hot-dog*, que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el pan se encuentre en buen estado: completo, no aplastado y sin hongos o moho.



2.  Que se le ponga una servilleta a la charola.



3.  Que el pan se tome y abra con las pinzas.



4.  Que la salchicha sea introducida en el pan con las pinzas.



2.4. Retiros de efectivo

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 3 retiros de efectivo que se cumpla con lo siguiente:

1. Que el Vendedor coloque el letrero de caja cerrada sobre el mostrador o en el POS.



2. Que el Vendedor cuente el total de la caja de efectivo⁹.



3. Que los retiros de efectivo se realicen por un importe máximo de \$8,000¹⁰.



4. Que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Encargado de Sub-almacén, indicándole la cantidad.



⁹ En caso de que exista sobrante de efectivo, verificar que se registre en sistema y que se entregue al Encargado de Valores.

¹⁰ Se deben realizar por lo menos 4 retiros durante el día.

5.  Que el Supervisor o Encargado de Sub-almacén al que se le entregue el dinero del retiro, realice lo siguiente:

a) Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente.



b) Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo.



6.  Que existan **Comprobantes de los retiros de efectivo (Anexo 2)** realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Encargado de Sub-almacén¹¹.

A receipt from FONDO DE POS, C. Las Américas Mor. The receipt includes a table with columns for 'CANT' and 'VALOR', and a section for 'EFFECTIVO' with a value of '0'. It also contains contact information for the company.

	CANT	VALOR
EFFECTIVO	0	0.00

FONDO DE POS
C. Las Américas Mor.
Calle: 1207 124013
Municipio: SAN JACINTO, NAYIBITUN
P.O. Box: 120000
Teléfono: 800 010000

¹¹ Antes de realizar cualquier retiro de efectivo se debe hacer la recuperación del fondo.

2.5. Cambio de turno

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

En caso de que haya cambios de turno al momento de la revisión, el Gerente Regional debe verificar en por lo menos 1 que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el Vendedor cuente frente al Encargado de Sub-almacén los productos sobrantes que vienen en el **Control Diario de Productos Sub-almacén Dulcería (Anexo 3)**.



2.  Que el Vendedor entregue los productos sobrantes al Encargado de Sub-almacén.



3.  Que el Vendedor firme de conformidad el **Control Diario de Productos Sub-almacén Dulcería (Anexo 3)**.



4.  Que el Vendedor coloque el letrero de caja cerrada sobre el mostrador o en el POS.



5.


Que la caja no permanezca cerrada por más de 1 minuto.



6.


Que antes del cambio de turno se haya retirado su fondo.



7.


Que el Vendedor cuente el total de la caja de efectivo¹².



8.


Que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Encargado de Sub-almacén, indicándole la cantidad.



¹² En caso de que exista sobrante de efectivo, verificar que se registre en sistema y que se entregue al Encargado de Valores.

9.  Que el Supervisor o Encargado de Sub-almacén al que se le entregue el dinero del retiro, realice lo siguiente:

- a) Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente.



- b) Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo.



10.



Que existan **Comprobantes de los retiros de efectivo (Anexo 2)** realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Encargado de Sub-almacén.

FONDO DE POS		
C. Las Américas Mor		
	CANT	VALOR
EFFECTIVO	0	0,00

Fecha: 12/07/2013
Monto: 000,000000000000000000
Pto de Venta: 00000000000000000000
Neto: 000,000000000000000000

11.


Que el Vendedor acuda a gerencia para que el Supervisor o Encargado de Subalmacén realice la conciliación de ingresos¹³.



12.


Que el cinepolito que se vaya a quedar en turno, llegue con su dinero contado y listo para abrir su turno.



¹³ Si al momento de la conciliación se detecta algún faltante de dinero, el Vendedor debe pagarlo en ese momento.

3. Baguis/ Cinecafé (híbrido)

3.1. Puntos de venta disponibles según la demanda

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en los puntos de venta de Baguis/Cinecafé (híbrido) que se cumpla con lo siguiente:

1.


Que los puntos de venta programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión.



2.


Que los empleados programados se encuentren en el negocio al momento de la revisión.



3.


Que los clientes no esperen por más de 7 minutos en las filas.



4.


Que al tomar una muestra de entre 5 y 7 ventas, éstas no excedan los 4 minutos.



5.


Que si los tiempos exceden los límites anteriormente mencionados, se abran los puntos de venta necesarios y disponibles, para satisfacer la demanda.



3.2. Técnica de venta

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en 3 ventas¹⁴ que se cumpla con la técnica de venta vigente de Baguis/Cinecafé (híbrido), verificando que el cinepolito cumpla con lo siguiente:

1. Que salude al cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “hola”, con una voz clara y audible.



2. Que si se cuenta con promociones vigentes, mencione por lo menos una¹⁵.



3. Que se cuente con todos los productos solicitados por el cliente.



¹⁴ Puede ser en puntos de venta diferentes.

¹⁵ Estas promociones serán definidas por Comercialización.

4.  Que maximice (incrementando el tamaño, la cantidad de productos o incorporando extras) mientras registra la orden.



5.  Que se cuente con todos los productos que mencionó para maximizar.



6.  Que si la orden incluye bebidas¹⁶, anote con un plumón en el vaso comanda el nombre del cliente y las especificaciones según lo indicado en **Tabla de claves de productos (Anexo 4)**.



7.  Que confirme con voz alta y clara el total, mencionándole al cliente "su/tu total a pagar es de \$xx.xx"¹⁷.



¹⁶ Excepto refrescos y bebidas embotelladas.

¹⁷ En caso de que el cliente presente su TCC, el cinepolito la debe de deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular posteriormente.

15.  Que si el pago es en efectivo, lo deje en el mostrador a la vista del cliente.



16.  Que al cobrar, realice lo indicado en la G.R. **Medidas de seguridad en transacciones**¹⁸.



17.  Que pregunte el nombre del cliente, diciéndole “¿a qué nombre su/tu orden?”¹⁹.



18.  Que entregue el ticket de venta, así como el cambio o *voucher* (según aplique) al cliente, diciéndole “le/te entrego...”.



¹⁸ El cinepolito debe contar con plumón o máquina detectora de billetes falsos.

¹⁹ Si la orden incluye bebidas (excepto refrescos y bebidas embotelladas), omitir lo indicado en este punto.

19.



Que indique el lugar de entrega, diciéndole al cliente “gracias. Su/tu orden le/te será entregada presentando su/tu ticket de compra, en el área de entrega”.



20.



Que cante o grite el nombre del cliente cuando su orden esté lista.



21.



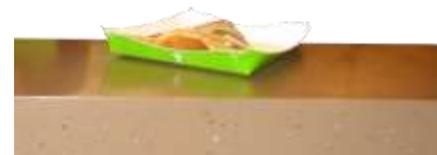
Que pida el ticket al cliente, diciéndole “¿me permite(s) su/tu ticket, por favor?”, y que lo raye con la uña y se lo regrese.



22.



Que al entregar la orden, coloque los productos sobre la barra y confirme que la orden esté completa, preguntándole al cliente “¿está completa su/tu orden?”.



23.


Que si la orden tiene más de 2 productos, los coloque en una charola de servicio y si no que se la ofrezca al cliente.



24.


Que se despida del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “gracias, le/te esperamos pronto”.



3.3. Recetas

3.3.1. Baguis

El Gerente Regional debe revisar que en 3 preparaciones de Baguis que el preparador de alimentos cumpla con lo siguiente:

1.


Que antes de comenzar la preparación, el preparador de alimentos se lave las manos según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**.



2.


Que el preparador de alimentos tenga puestos los guantes de plástico al momento de prepararlo.



3.


Que saque del exhibidor una pieza de pan del sabor elegido por el cliente (blanco, orégano-parmesano o integral).



4.

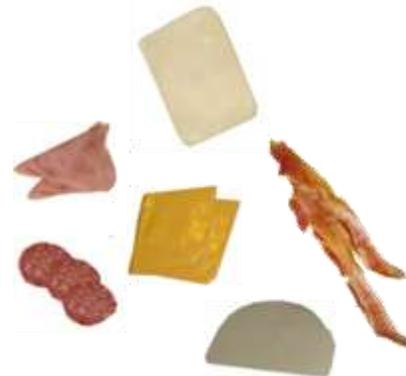

Que se le pongan los ingredientes y cantidades indicados en **Ingredientes y cantidades Baguis (Anexo 6)** según el tipo de bagui elegido por el cliente.



5.  Que si el bagui lleva queso *philadelphia*, éste no sea untado en el pan.



6.  Que si el cliente solicito algún ingrediente extra, éste sea colocado en las cantidades indicadas en **Porciones extras de Baguis (Anexo 7)**.



7.  Que si el cliente solicito algún aderezo, éste sea colocado con movimientos en zigzag a lo largo del bagui.



8.  Que para calentar el bagui, se coloquen las mitades de pan separadas:
- En la gratinadora: de manera diagonal sobre su banda.
 - En horno *Turbo Chef*: con la pala sobre la charola.



9.  Que al introducir el bagui adentro de la bolsa, la punta cortada quede en la parte de abajo.



3.3.2. Crepas

El Gerente Regional debe revisar que en 3 preparaciones de crepas se cumpla con lo siguiente:

1.


Que antes de comenzar la preparación, el preparador de alimentos se lave las manos según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**.



2.


Que para hacer la crepas, solo se utilice un cucharón de 5 oz lleno, al ras, con masa para crepas.



3.


Que la masa sea vertida en la parte superior de la crepera, sin que haya derrames al momento de mover el cucharón del recipiente a la crepera.



4.


Que la masa sea esparcida con el rastrillo, haciendo movimientos semicirculares y sin ejercer presión, despegarlo demasiado de la crepera o sobrepasar el borde de la misma, para evitar derrames.



5.



Que se deje cocer la masa durante 20 s.



6.



Que para despegar la mitad de la crepa, se deslice la espátula galopina entre la crepa y la crepera, comenzando por la parte superior de la crepa.



7.



Que la mitad despegada sea doblada sobre el resto de la crepa.



8.



Que se le distribuya el ingrediente o ingrediente base y con las cantidades indicadas en **Ingredientes y cantidades crepas (Anexo 8)**.



9.  Que se doble la esquina superior derecha de la crepa con ayuda de la espátula galopina, formando un triángulo, y sin cubrir el primer tercio de la crepa.



10.  Que si lleva un segundo ingrediente, éste sea distribuido en el triángulo que se formó a la derecha de la crepa, apegándose a las cantidades indicadas en **Ingredientes y cantidades crepas (Anexo 8)**.



11.  Que si el cliente solicito algún ingrediente extra, éste sea colocado en las cantidades indicadas en **Porciones extras de crepas (Anexo 9)**.



12.  Que al hacer el segundo dobléz a la crepa, se haga doblando la esquina superior izquierda (el tercio que había quedado libre) con ayuda de la espátula galopina, hasta cubrir el dobléz anterior.



13.


Que se sirva con ayuda de la espátula galopina en la charola o cono, asegurando que el dobléz quede hacia abajo.



3.3.3. Café

El Gerente Regional debe revisar que en 3 servidos de café se cumpla con lo siguiente:

1.


Que antes de comenzar la preparación, el preparador de alimentos se lave las manos según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**.



2.


Que los cafés calientes se sirvan en un vaso *Trophy* comanda y los fríos en un PET comanda.



3.


Que se le ponga lo indicado en el vaso comanda y en las cantidades indicadas en **Ingredientes y cantidades cafés (Anexo 10)**.



4.


Que si el cliente solicito algún ingrediente extra, éste sea agregado en las cantidades indicadas en **Ingredientes extra para bebidas (Anexo 11)**.



5.  Que la elaboración de los *shots* de café cumpla con lo siguiente, según el modelo de cafetera que se maneje:



Cafetera *Cimbali*

- a) Que al llenar el portafiltro dejen un copete de café y lo retiren, pasando un dedo sobre la superficie del mismo.
- b) Que el café se encuentre bien compactado antes de colocar el portafiltro en la cafetera, al voltear totalmente el portafiltro, el café no se debe caer.
- c) Que al poner el portafiltro en la cafetera, éste quede bien asegurado, no debe estar flojo ni zafarse al empujarlo hacia abajo.



- d) Que se oprima el botón para espresso sencillo o doble, dependiendo de lo solicitado por el cliente²⁰.



- e) Que después de elaborar el *shot* de café, se retire el portafiltro usado de la cafetera, se tire el bagazo y se enjuague con el agua de la cafetera.



- f) Que el vaso *Trophy* comanda de 4 oz solo sea utilizado para servir el *shot* de café, cuando éste sea para un espresso, de lo contrario se deben usar las cremeras.



Superautomática *Black & White*

- a) Que se oprima el botón “ESPRESSO SINGLE/NORMAL” o “ESPRESSO DOBLE/NORMAL” dependiendo de lo solicitado por el cliente.



²⁰ Para el espresso sencillo se debe usar el portafiltro sencillo y para el espresso doble el doble.

6.  Que si el café lleva leche, se utilice el tipo especificado por el cliente: entera, *light* o deslactosada.



7.  Que si el café lleva leche cremada, su preparación cumpla con lo siguiente, según el modelo de cafetera que se maneje:



Cafetera *Cimbali*

- a) Que se sirva la leche fría en una jarra espumadora, con termómetro para bebidas.
- b) Que antes de comenzar el cremado, se introduzca la lanceta hasta que apenas toque la leche.



- c) Que la llave de paso de vapor se cierre cuando el termómetro marque una temperatura de entre 150 °F y 170 °F²¹.



Superautomática *Black & White*

- a) Que se sirva la leche fría en una jarra espumadora.



- b) Que antes de comenzar el cremado, se introduzca las lancetas hasta que apenas toquen la leche.



- c) Que se oprima el botón “ESPUMADO AUTOMÁTICO” para el tipo de espresso que corresponda (sencillo o doble)²¹²¹.



²¹ La leche no se debe derramar por ningún motivo.

8.


Que si el café lleva leche espumada, su preparación cumpla con lo siguiente, según el modelo de cafetera que se maneje:



Cafetera *Cimbali*

- a) Que se sirva la leche fría en una jarra espumadora, con termómetro para bebidas.



- b) Que antes de comenzar el espumado, se introduzca la lanceta hasta que la leche cubra su parte más ancha.



- c) Que conforme vaya subiendo la espuma, se vaya bajando la jarra.



- d) Que la llave de paso de vapor se cierre cuando el termómetro marque una temperatura de entre 150 °F y 170 °F²².



Superautomática *Black & White*

- a) Que se sirva la leche fría en una jarra espumadora.



- b) Que antes de comenzar el espumado, se introduzcan las lancetas hasta que la leche cubra su parte más ancha.



- c) Que se oprima el botón “ESPUMADO AUTOMÁTICO” para el tipo de espresso que corresponda (sencillo o doble)²²²¹.



²² La leche no se debe derramar por ningún motivo.

- d) Que al estar espumando la leche, se mueva el sujetador de las lancetas hacia adelante y atrás, subiendo y bajando la jarra sin que las lancetas dejen de tocar la leche.



9. Que después de cremar o espumar leche, se limpien los residuos de leche de la o las lancetas con un trapo verde húmedo y limpio.



10. Que para los cafés fríos, se sirva el hielo en el vaso PET comanda hasta llenarlo al ras.



11. Revisar que la decoración de los cafés fríos (excepto Americano) y moka (oscuro y blanco) caliente²³ cumpla con lo siguiente:



²³ No aplica cuando el cliente lo solicita sin decoración.

- a) Que con ayuda del sifón se le agregue crema batida, dándole únicamente 2 vueltas a la circunferencia del vaso.



- b) Que se vierta salsa de chocolate sobre la crema que y se espolvoree granillo de chocolate sobre la salsa de chocolate.



3.4. Retiros de efectivo

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 3 retiros de efectivo que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el Vendedor coloque el letrero de caja cerrada sobre el mostrador o en el POS.



2.  Que el Vendedor cuente el total de la caja de efectivo²⁴.



3.  Que los retiros de efectivo se realicen por un importe máximo de \$8,000²⁵.



4.  Que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Encargado de Sub-almacén, indicándole la cantidad.



²⁴ En caso de que exista sobrante de efectivo, verificar que se registre en sistema y que se entregue al Encargado de Valores.

²⁵ Se deben realizar por lo menos 4 retiros durante el día.

5.  Que el Supervisor o Encargado de Sub-almacén al que se le entregue el dinero del retiro, realice lo siguiente:

a) Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente.



b) Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo.



6.  Que existan **Comprobantes de los retiros de efectivo (Anexo 3)** realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Encargado de Sub-almacén²⁶.

A screenshot of a receipt from a POS system. The receipt is titled 'FONDO DE POS' and 'C. Las Américas Mor'. It contains a table with columns for 'CANT' and 'VALOR'. The table shows a transaction for 'EFFECTIVO' with a quantity of '0' and a value of '0.00'. Below the table, there is a section for 'Fecha: 12/07/2013', 'Monto: 0.00', 'Monto: 0.00', 'Por de Sr.: JIMENA', and 'Monto: 0.00'.

²⁶ Antes de realizar cualquier retiro de efectivo se debe hacer la recuperación del fondo.

3.5. Cambio de turno

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

En caso de que haya cambios de turno al momento de la revisión, el Gerente Regional debe verificar en por lo menos 1 que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el Vendedor cuente frente al Encargado de Sub-almacén los productos sobrantes que vienen en el **Control Diario de Productos Sub-almacén Cinecafé/Baguis (Anexo 12)**.



2.  Que el Vendedor entregue los productos sobrantes al Encargado de Sub-almacén.



3.  Que el Vendedor firme de conformidad el **Control Diario de Productos Sub-almacén Cinecafé/Baguis (Anexo 12)**.



4.  Que el Vendedor coloque el letrero de caja cerrada sobre el mostrador o en el POS.



5.  Que la caja no permanezca cerrada por más de 1 minuto.



6.  Que antes del cambio de turno se haya retirado su fondo.



7.  Que el Vendedor cuente el total de la caja de efectivo²⁷.



²⁷ En caso de que exista sobrante de efectivo, verificar que se registre en sistema y que se entregue al Encargado de Valores.

8.  Que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Encargado de Sub-almacén, indicándole la cantidad.



9.  Que el Supervisor o Encargado de Sub-almacén al que se le entregue el dinero del retiro, realice lo siguiente:

- a) Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente.



- b) Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo.



10. 

Que existan **Comprobantes de los retiros de efectivo (Anexo 2)** realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Encargado de Sub-almacén.

FONDO DE POS		
C. Las Américas Mor		
	CANT	VALOR
EFFECTIVO	0	000.

Fecha: 12/07/2015
Usuario: NETI BARRERA MONTANO
Punto de Venta: 10000000
Módulo: 0010 Operación Subros

11.


Que el Vendedor acuda a gerencia para que el Supervisor o Encargado de Subalmacén realice la conciliación de ingresos²⁸.



12.


Que el cinepolito que se vaya a quedar en turno, llegue con su dinero contado y listo para abrir su turno.



²⁸ Si al momento de la conciliación se detecta algún faltante de dinero, el Vendedor debe pagarlo en ese momento.

4. Taquilla

4.1. Puntos de venta disponibles según la demanda

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en los puntos de venta de Taquilla programados para ese día, que se cumpla con lo siguiente:

1.


Que los puntos de venta programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión.



2.


Que en las horas de mayor afluencia (*rush*) se encuentren abiertos todos los puntos de venta disponibles.



4.2. Técnica de venta

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en 3 ventas²⁹ que se cumpla con la técnica de venta vigente de Taquilla, verificando que el cinepolito cumpla con lo siguiente:

1. Que salude al cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “bienvenido a Cinépolis”, con una voz clara y audible.



2. Que pregunte al cliente si usará alguna promoción para pagar, diciéndole “¿cuenta(s) con alguna promoción para pagar o con reservación?”, y dependiendo de su respuesta, verificar que realice lo siguiente:



- a) Si el cliente no cuenta con ninguna promoción para pagar ni con reservación, que realice lo indicado en la sección **4.2.1. Venta normal**.



- b) Si el cliente cuenta con folio o cupón impreso, que realice lo indicado en la sección **4.2.2. Folio/cupón impreso**.

8500200547697775

²⁹ Puede ser en puntos de venta diferentes.

- c) Si el cliente cuenta con reservación Cineticket, que realice lo indicado en la sección **4.2.3. Reservación Cineticket**.



- d) Si el cliente cuenta con Cineticket pagado, que realice lo indicado en la sección **4.2.4. Cineticket pagado**.



- e) Si el cliente cuenta con membresía, puntos Cinépolis, cupón o tarjeta, que realice lo indicado en la sección **4.2.5. Membresía/puntos Club Cinépolis/cupón/tarjeta**.



4.2.1. Venta normal

1.


Que tome la orden del cliente diciéndole “¿para qué función sus/tus boletos?”.



2.


Que dé sugerencias³⁰, según la respuesta del cliente a la pregunta anterior y que si del cliente tiene cuestionamientos, los responda de manera clara y con voz audible.



3.


Que si se cuenta con butaca numerada, le mencione al cliente lo siguiente: “la pantalla se encuentra en la parte superior, el/los lugar(es) que se le/te asigna(n) son los verdes, ¿está bien?”³¹.



4.


Que confirme con voz alta y clara el total, mencionándole al cliente “su/tu total es de \$xx.xx”³².



³⁰ Horarios, películas con Garantía Cinépolis, películas en determinado horario o recomendaciones.

³¹ Si la respuesta del cliente es negativa, el cinepolito debe hacer el cambio con las coordenadas que el cliente desee y confirmarlas.

³² En caso de que el cliente presente su TCC, el cinepolito la debe de deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular posteriormente.

5.  Que si el pago es en efectivo, lo deje en el mostrador a la vista del cliente.



6.  Que al cobrar, realice lo indicado en la G.R. **Medidas de seguridad en transacciones**³³.



7.  Que marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos.



8.  Que entregue los boletos y ticket/voucher al cliente, diciéndole “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/los boleto(s)”.



³³ El cinepolito debe contar con plumón o máquina detectora de billetes falsos.

9.  Que se despida del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “que te/se divierta(s)”.



4.2.2. Cupón impreso/folio

1.


Que solicite el cupón o folio al cliente, diciéndole “¿me lo permite(s)?”.

8500200547697775

2.


Que tome la orden del cliente diciéndole “¿para qué función sus/tus boletos?”.



3.


Que dé sugerencias³⁴, según la respuesta del cliente a la pregunta anterior y que si del cliente tiene cuestionamientos, los responda de manera clara y con voz audible.



4.


Que si se cuenta con butaca numerada, le mencione al cliente lo siguiente: “la pantalla se encuentra en la parte superior, el/los lugar(es) que se le/te asigna(n) son los verdes, ¿está bien?”³⁵.



³⁴ Horarios, películas con Garantía Cinépolis, películas en determinado horario o recomendaciones.

³⁵ Si la respuesta del cliente es negativa, el cinepolito debe hacer el cambio con las coordenadas que el cliente desee y confirmarlas.

5.  Que confirme con voz alta y clara el total, mencionándole al cliente “su/tu total es de \$xx.xx”³⁶.



6.  Que si el pago es en efectivo, lo deje en el mostrador a la vista del cliente.



7.  Que al cobrar, realice lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones**³⁷.



8.  Que marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos.



³⁶ En caso de que el cliente presente su TCC, el cinepolito la debe de deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular posteriormente.

³⁷ El cinepolito debe contar con plumón o máquina detectora de billetes falsos.

9.


Que entregue los boletos y ticket/voucher al cliente, diciéndole “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/los boleto(s)”.



10.


Que se despida del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “que te/se divierta(s)”.



4.2.3. Reservación Cineticket

1. Que solicite la reservación al cliente, diciéndole “¿me permite(s) su/tu clave de reservación?”.



2. Que confirme con voz alta y clara el total, mencionándole al cliente “su/tu total es de \$xx.xx”³⁸.



3. Que si el pago es en efectivo, lo deje en el mostrador a la vista del cliente.



4. Que al cobrar, realice lo indicado en la G.R. **Medidas de seguridad en transacciones**³⁹.



³⁸ En caso de que el cliente presente su TCC, el cinepolito la debe de deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular posteriormente.

³⁹ El cinepolito debe contar con plumón o máquina detectora de billetes falsos.

5.  Que marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos.



6.  Que entregue los boletos y ticket/voucher al cliente, diciéndole “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/los boleto(s)”.



7.  Que se despida del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “que te/se divierta(s)”.



4.2.4. Cineticket pagado

1.  Que solicite la identificación al cliente, diciéndole “¿me permite(s) una identificación?”.



2.  Que marque en el sistema la transacción realizada por Cineticket.



3.  Que marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos.



4.  Que entregue los boletos y ticket/voucher al cliente, diciéndole “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/los boleto(s)”.



5.  Que se despida del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “que te/se divierta(s)”.



4.2.5. Membresía/puntos Club Cinépolis/cupón/tarjeta

1. Que solicite la tarjeta al cliente, diciéndole “¿me permite(s) su/tu tarjeta/membresía?”



2. Que deslice la tarjeta y se la regrese al cliente.



3. Que tome la orden del cliente diciéndole “¿para qué función sus/tus boletos?”.



4. Que dé sugerencias⁴⁰, según la respuesta del cliente a la pregunta anterior y que si del cliente tiene cuestionamientos, los responda de manera clara y con voz audible.



⁴⁰ Horarios, películas con Garantía Cinépolis, películas en determinado horario o recomendaciones.

5.  Que si se cuenta con butaca numerada, le mencione al cliente lo siguiente: “la pantalla se encuentra en la parte superior, el/los lugar(es) que se le/te asigna(n) son los verdes, ¿está bien?”⁴¹.



6.  Que confirme con voz alta y clara el total⁴², mencionándole al cliente “su/tu total es de \$xx.xx”⁴³.



7.  Que si el pago es en efectivo, lo deje en el mostrador a la vista del cliente⁴².



8.  Que al cobrar⁴², realice lo indicado en la G.R. **Medidas de seguridad en transacciones**⁴⁴.



⁴¹ Si la respuesta del cliente es negativa, el cinepolito debe hacer el cambio con las coordenadas que el cliente desee y confirmarlas.

⁴² No aplica si el cliente presentó membresía.

⁴³ En caso de que el cliente presente su TCC, el cinepolito la debe de deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular posteriormente.

⁴⁴ El cinepolito debe contar con plumón o máquina detectora de billetes falsos.

9.  Que marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos.



10.  Que entregue los boletos y ticket/voucher al cliente, diciéndole “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/los boleto(s)”.



11.  Que se despidas del cliente haciendo contacto visual con él y diciéndole “que te/se divierta(s)”.



4.3. Retiros de efectivo

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

El Gerente Regional debe revisar en por lo menos 1 retiro de efectivo que se cumpla con lo siguiente:



Que se haga en máximo 3 minutos.



Que el Vendedor coloque el letrero de caja cerrada sobre el mostrador o en el POS.



Que el Vendedor cuente el total de la caja de efectivo⁴⁵.



Que los retiros de efectivo se realicen por un importe máximo de \$8,000⁴⁶.



⁴⁵ En caso de que exista sobrante de efectivo, verificar que se registre en sistema y que se entregue al Encargado de Valores.

⁴⁶ Se deben realizar por lo menos 4 retiros durante el día.

5.  Que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Responsable de Taquilla, indicándole la cantidad.



6.  Que el Supervisor o Responsable de Taquilla al que se le entregue el dinero del retiro, realice lo siguiente:

- a) Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente.



- b) Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo.



7.  Que existan **Comprobantes de los retiros de efectivo (Anexo 2)** realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Responsable de Taquilla⁴⁷.

FONDO DE POS		
C. Las Américas Mor		
	CANT	VALOR
EFFECTIVO	0	0,00

Fecha: 12/07/2013
Monto: 000,0000000000000000
Por de No. 00000000000000000000
Retenido: 000,0000000000000000

⁴⁷ Antes de realizar cualquier retiro de efectivo se debe hacer la recuperación del fondo.

4.4. Cambio de turno

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

En caso de que haya cambios de turno al momento de la revisión, el Gerente Regional debe verificar en por lo menos 1 que se cumpla con lo siguiente:

1. Que el Vendedor coloque el letrero de caja cerrada sobre el mostrador o en el POS.



2. Que la caja no permanezca cerrada por más de 1 minuto.



3. Que antes del cambio de turno se haya retirado su fondo.



4. Que el Vendedor cuente el total de la caja de efectivo⁴⁸.



⁴⁸ En caso de que exista sobrante de efectivo, verificar que se registre en sistema y que se entregue al Encargado de Valores.

5.  Que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Responsable de Taquilla, indicándole la cantidad.



6.  Que el Supervisor o Responsable de Taquilla al que se le entregue el dinero del retiro, realice lo siguiente:

- a) Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente.



- b) Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo.



7.  Que existan **Comprobantes de los retiros de efectivo (Anexo 2)** realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Responsable de Taquilla.

FONDO DE POS		
C. Las Américas Mor		
	CANT	VALOR
EFFECTIVO	0	0,00

Fecha: 18/07/2010
Usuario: NETI GARCIA - NETIING
Pto de Vta: 10000000
Neto: 00000000000000000000

8.


Que el Vendedor acuda a gerencia para que el Supervisor o Responsable de Taquilla realice la conciliación de ingresos⁴⁹.



9.


Que el cinepolito que se vaya a quedar en turno, llegue con su dinero contado y listo para abrir su turno.



⁴⁹ Si al momento de la conciliación se detecta algún faltante de dinero, el Vendedor debe pagarlo en ese momento.

5. Tabla de cambios

GUÍA OPERATIVA PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Revisión original	08/04/13

6. Anexos

Anexo 1. Uso adecuado del hielo



Uso adecuado del hielo

Se debe colocar hielo superando el nivel máximo marcado en el vaso, excepto en el jumbo que debe superar la mitad del vaso.

<p>Vaso chico (16 oz)</p>  <p>Nivel de hielo</p>  <p>3/4 de cucharón de hielo</p>	<p>Vaso mediano (21 oz)</p>  <p>Nivel de hielo</p>  <p>1 de cucharón de hielo</p>	<p>Vaso grande (32 oz)</p>  <p>Nivel de hielo</p>  <p>1 1/2 de cucharones de hielo</p>	<p>Vaso jumbo (44 oz)</p>  <p>Nivel de hielo</p>  <p>2 de cucharones de hielo</p>
--	--	---	--

Anexo 2. Comprobante de retiro de efectivo

FONDO DE POS		
C. Las Américas Mor		
	CANT	VALOR
EFFECTIVO	0	300
Fecha: 10:07 19Jul12		
Usuario: 8877 DULCERIA MATUTINO		
Pto de Vta: 295DUL01		
Autoriza: 5510 Cristian Suárez		

Anexo 3. Control diario de productos de Sub-Almacén Dulcería

CONJUNTO: FECHA:		CONTROL DIARIO DE PRODUCTOS SUB-ALMACEN DULCERÍA Código F-DCMR-06 v. 3.0.1																			
		Punto de Venta 1		Punto de Venta 2		Punto de Venta 3		Punto de Venta 4		Punto de Venta 5		Punto de Venta 6		Punto de Venta 7		Punto de Venta 8		Punto de Venta 9		Punto de Venta 10	
		TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2	TURNO 1	TURNO 2
VASO 30 ONZ		Punto de Venta 1		Punto de Venta 2		Punto de Venta 3		Punto de Venta 4		Punto de Venta 5		Punto de Venta 6		Punto de Venta 7		Punto de Venta 8		Punto de Venta 9		Punto de Venta 10	
Inicié		A																			
Reabastecimiento 1		B																			
Reabastecimiento 2		B																			
Reabastecimiento 3		B																			
Total Existencia		C = A+B																			
Ventas Sistema		D																			
Existencia Final		E = C-D																			
Existencia Física Final		F																			
Diferencia		G = F - E																			
VASO 40 ONZ		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2	
Inicié		A																			
Reabastecimiento 1		B																			
Reabastecimiento 2		B																			
Reabastecimiento 3		B																			
Total Existencia		C = A+B																			
Ventas Sistema		D																			
Existencia Final		E = C-D																			
Existencia Física Final		F																			
Diferencia		G = F - E																			
CANASTA 80 OZ		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2	
Inicié		A																			
Reabastecimiento 1		B																			
Reabastecimiento 2		B																			
Reabastecimiento 3		B																			
Total Existencia		C = A+B																			
Ventas Sistema		D																			
Existencia Final		E = C-D																			
Existencia Física Final		F																			
Diferencia		G = F - E																			
CANASTA 130 OZ		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2		TURNO 1		TURNO 2	
Inicié		A																			
Reabastecimiento 1		B																			
Reabastecimiento 2		B																			
Reabastecimiento 3		B																			
Total Existencia		C = A+B																			
Ventas Sistema		D																			
Existencia Final		E = C-D																			
Existencia Física Final		F																			
Diferencia		G = F - E																			
FIRMAR DEL VENDEDOR																					

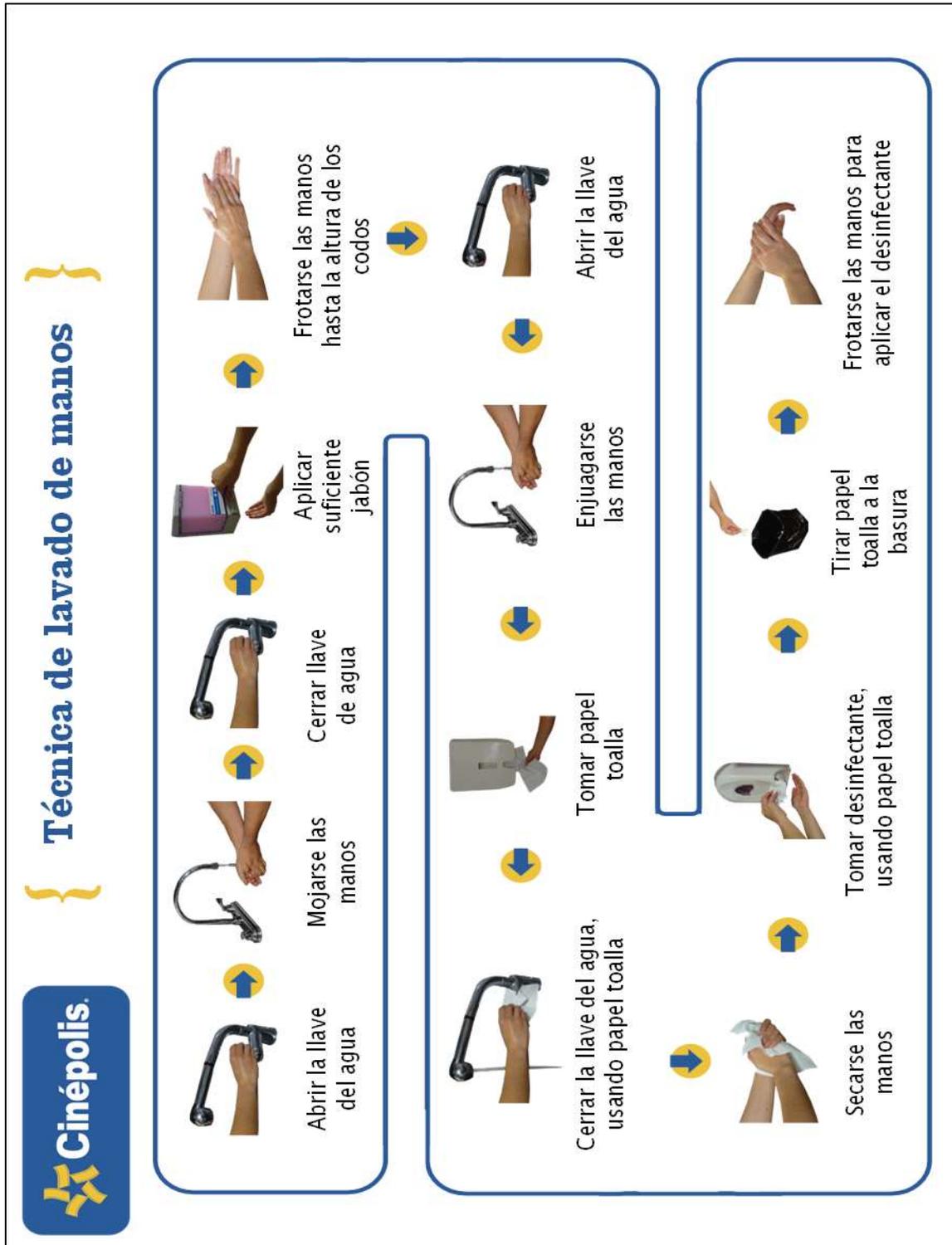
Anexo 4. Tabla de claves de productos

PRODUCTO	CLAVE
CAFÉS	
Americano	AME
Cappuccino	C
Latte	L
Moka	M
Moka blanco	MB
ESPRESSO	
Sencillo	1
Doble	2
Sencillo cortado	1C
Doble cortado	2C
FRAPPÉS	
Cappuccino	FC
Chocolate blanco	FCH
Moka caramelo	FMC
Té verde	FTV
Té Chai	FTC

PRODUCTO	CLAVE
SMOOTHIES	
Mango enchilado	SME
Piña colada	SPC
Tamarindo	ST
Mango tamarindo	SMT
Frutas tropicales	SFT
OTRAS BEBIDAS	
Té Chai latte	TCH
Té frambuesa	TF
Té durazno	TD
Té mango	TM
Chocolate oscuro	CH
Chocolate blanco	CHB
ESENCIAS	
Coco	CC
Menta	MT
Amaretto	AM

PRODUCTO	CLAVE
Crema irlandesa	CI
Vainilla	V
Vainilla light	VL
EXTRAS	
Crema batida	CB
Sin crema batida	CB
Chamoy	CHA
Oreo	OR
Chocolate oscuro	CH
Chocolate blanco	CHB

Anexo 5. Técnica de lavado de manos



Anexo 6. Ingredientes y cantidades Baguis

Producto		Ingredientes									
		Pan	Jamón Virginia de:		americano	manchego	philadelphia	Salami	Jamón serrano	Pollo	Salsa BBQ
			cerdo	pavo							
 Baguetti Clásico	Americano			3 rebanadas ¹							
	Manchego	1 pza	4 rebanadas ¹		2 rebanadas ²						
	Philadelphia					50 g					
 Baguetti Pavo	Americano										
	Manchego	1 pza		3 rebanadas ¹	2 rebanadas ²						
	Philadelphia					50 g					
 Baguetti Tres quesos	Americano										
	Manchego	1 pza			2 rebanadas ²						
	Philadelphia					50 g					
 Baguetti Milán	Americano										
	Manchego	1 pza		3 rebanadas ¹	2 rebanadas ²						
	Philadelphia					50 g	4 rebanadas				
 Baguetti Español	Americano										
	Manchego	1 pza			2 rebanadas ²				3 rebanadas		
	Philadelphia					50 g					
 Baguetti Pollo BBQ		1 pza								90 g	40 ml

¹Deben ir dobladas por la mitad, diagonalmente y distribuidas a lo largo del pan.

^{**} Deben ir dobladas por la mitad, a lo largo y distribuidas a lo largo del pan.

Anexo 7. Porciones extras Baguis

 } Porciones extras Baguis }		
Producto	Porción	Imagen
Jamón Virginia de cerdo	2 rebanadas	
Jamón Virginia de pavo	2 rebanadas	
Salami	3 rebanadas	
Jamón serrano	1 rebanada	
Queso americano	2 rebanadas	
Queso manchego	1 rebanada	
Queso <i>Philadelphia</i>	25 g	
Tocino	2 rebanadas	
Todos los extras se colocan de la misma forma que cuando son ingredientes base. El tocino se coloca al final de forma extendida		

Anexo 8. Ingredientes y cantidades crepas



Ingredientes y cantidades crepas

Las cantidades e ingredientes que se muestran a continuación son los que pueden llevar las crepas de 1 y 2 ingredientes. Las de 2 ingredientes se componen de uno base y otro complementario.

	1 ingrediente o base	+	Ingrediente complementario
D U L C E S	70 g de cajeta ¹	+	20 g de nuez
			30 g de Nutella
			50 g de mermelada (fresa o zarzamora)
	70 g de mermelada (fresa o zarzamora)	+	20 g de nuez
	55 g de Nutella	+	50 g de mermelada (fresa o zarzamora)
		20 g de nuez	
	50 g de queso Philadelphia	+	50 g de cajeta ¹
			30 g de Nutella
			50 g de mermelada (fresa o zarzamora)
	20 g de nuez		
S A L A D A S ²	70 g de queso manchego	+	2 rebanadas de jamón Virginia de cerdo
	50 g de queso Philadelphia	+	2 rebanadas de jamón Virginia de cerdo
	2 rebanadas de jamón Virginia		70 g de queso manchego

¹ La mamila se debe pasar 14 veces si es mamila FIFO o 5 veces si es de tres orificios.

² La mamila se debe pasar 7 veces si es mamila FIFO o 2.5 veces si es de tres orificios.

³ Adicional a estos ingredientes todas las crepas saladas llevan sal y pimienta.

Anexo 9. Porciones extras crepas

	 Porciones extras crepas 	
Producto	Porción	Imagen
Mermelada de fresa	50 g	
Mermelada de zarzamora	50 g	
Cajeta	50 g	
Nutella	30 g	
Nuez	20 g	
Jamón Virginia	2 rebanadas	
Queso manchego	70 g	
Queso Philadelphia	50 g	
Todos los extras se colocan de la misma forma que cuando son ingredientes base.		

Anexo 10. Ingredientes y cantidades cafés



Ingredientes y cantidades cafés

Producto		Ingredientes					
		café	Leche			Salsa de chocolate	
			cremada	espumada	fría	oscuro	blanco
 Espresso	sencillo	8 g	-----	-----	-----	-----	-----
	doble	16 g	-----	-----	-----	-----	-----
	cortado sencillo	8 g	1 ½ oz	-----	-----	-----	-----
	cortado doble	16 g	1 ½ oz	-----	-----	-----	-----
 Americano ⁴ (caliente y frío)	CH	8 g ¹	-----	-----	-----	-----	-----
	M	16 g ²	-----	-----	-----	-----	-----
	G	24 g ³	-----	-----	-----	-----	-----
 Capuccino	CH	8 g ¹	-----	8 oz	-----	-----	-----
	M	16 g ²	-----	11 oz	-----	-----	-----
	G	24 g ³	-----	12.5 oz	-----	-----	-----
 Latte caliente	CH	8 g ¹	-----	9 oz	-----	-----	-----
	M	16 g ²	-----	12 oz	-----	-----	-----
	G	24 g ³	-----	14 oz	-----	-----	-----
 Latte frio	CH	8 g ¹	-----	-----	5 oz	-----	-----
	M	16 g ²	-----	-----	5.5 oz	-----	-----
	G	24 g ³	-----	-----	6.5 oz	-----	-----
 Moka oscuro caliente	CH	8 g ¹	-----	7.5 oz	-----	1 oz	-----
	M	16 g ²	-----	10.5 oz	-----	1.5 oz	-----
	G	24 g ³	-----	11.5 oz	-----	2 oz	-----
 Moka oscuro frio	CH	8 g ¹	-----	-----	5 oz	1 oz	-----
	M	16 g ²	-----	-----	5.5 oz	1.5 oz	-----
	G	24 g ³	-----	-----	6.5 oz	2 oz	-----
 Moka blanco caliente	CH	8 g ¹	-----	7.5 oz	-----	-----	1 oz
	M	16 g ²	-----	10.5 oz	-----	-----	1.5 oz
	G	24 g ³	-----	11.5 oz	-----	-----	2 oz
 Moka blanco frio	CH	8 g ¹	-----	-----	5 oz	-----	1 oz
	M	16 g ²	-----	-----	5.5 oz	-----	1.5 oz
	G	24 g ³	-----	-----	6.5 oz	-----	2 oz

¹ Equivale a un espresso sencillo.

² Equivale a un espresso doble.

³ Equivale a un espresso sencillo y uno doble.

⁴ Se debe rellenar con agua caliente/fría (dependiendo si es caliente o frío) hasta dejar 1 cm libre en el vaso. Aplica para los 3 tamaños.

Anexo 11. Ingredientes extras para bebidas

	{ Ingredientes extras para bebidas }		
Producto	Chico	Mediano	Grande
 Shot de café	1 sencillo	1 doble	1 doble
 Esencias	1 oz	1 oz	1 oz
 Salsa de chocolate	1 oz	1 oz	1 oz
 Galleta Oreo	2 piezas	2 piezas	2 piezas
Se sirven en el vaso <i>Trophy</i> antes que el resto de los ingredientes y en el orden en que aparecen en la tabla anterior.	Bebidas calientes con café y té		
Se sirven en el vaso PET con hielos antes que el resto de los ingredientes y en el orden en que aparecen en la tabla anterior.	Bebidas frías con café y té		
Se sirven en el vaso de la licuadora después de agregar la leche y en el orden en que aparecen en la tabla anterior.	<i>Frappés</i> y chocolates fríos		
Se sirven en el vaso de la licuadora después de agregar hielos y en el orden en que aparecen en la tabla anterior.	<i>Smoothies</i>		

Anexo 12. Control Diario de Productos Sub-almacén Cinecafé/Baguis



CONTROL DIARIO DE PRODUCTOS SUB-ALMACEN CINECAFÉ/BAGUIS
Código F-DCMR-06 v. 3.0.1

CONJUNTO:
FECHA:

CINECAFÉ	Vaso Pet 12 Onz.		Vaso Pet 16 Onz.		Vaso Pet 20 Onz.		Vaso Trophy 12 Onz.		Vaso Trophy 16 Onz.		Vaso Trophy 20 Onz.		Vaso 32 Onz.		Vaso 44 Onz.		FIRMA DEL VENDEDOR
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Inicial																	
Reabastecimiento 1	B																
Reabastecimiento 2	B																
Reabastecimiento 3	B																
Total existenda	C = A + B																
Ventas S/Sistema	D																
Existencia Final	E = C - D																
Existencia Física Final	F																
Diferencia	G = F - E																

BAGUIS	Pan Baguette Natural		Pan Baguette Integral		Pan Parmesano		Vaso de 32 Onz. (Jumbo)		Vaso de 44 Onz.		FIRMA DEL VENDEDOR
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Inicial											
Reabastecimiento 1	B										
Reabastecimiento 2	B										
Reabastecimiento 3	B										
Total existenda	C = A + B										
Ventas S/Sistema	D										
Existencia Final	E = C - D										
Existencia Física Final	F										
Diferencia	G = F - E										