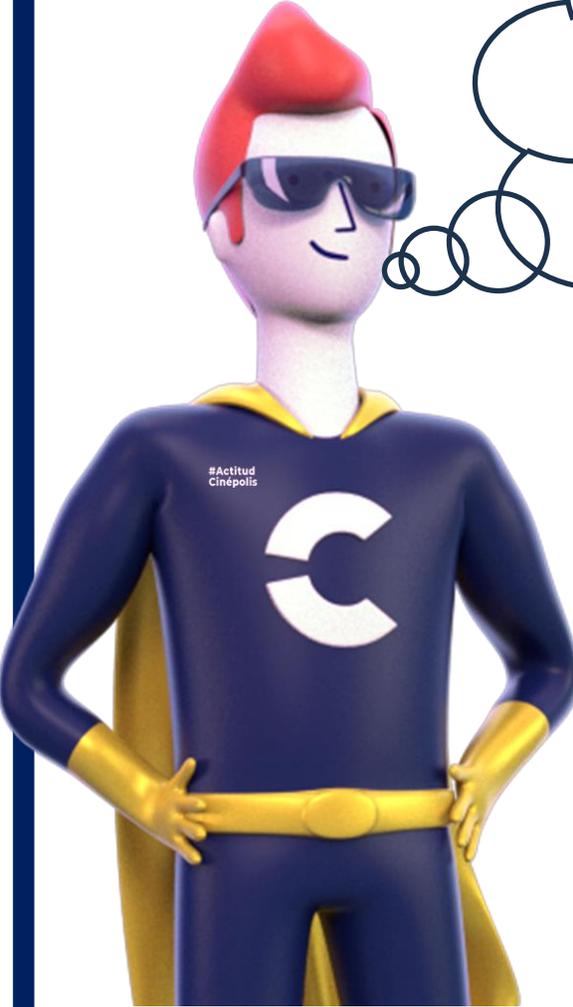


ANFITRIÃO

Material instrutivo para anfitriões

cinépolis

Função Principal



O anfitrião é responsável por garantir que os clientes se sintam bem-vindos, informados e assistidos desde o momento em que entram no lobby até o momento em que deixam o cinema.



Ser um anfitrião na Cinépolis significa ser a primeira e a última impressão que os clientes têm ao visitar o cinema. O papel vai além de simplesmente ajudar; envolve criar uma experiência acolhedora e inesquecível para todos os visitantes.

Principais Deveres Diários



1

Recepção de Clientes:

- Cumprimento e Boas-Vindas seguindo script
- Cumprimento com um sorriso e uma saudação amigável
- Demonstre entusiasmo e disposição para ajudar.
- Mantenha uma postura profissional e acolhedora

2

Orientação e Informações:

- Auxilie no uso das máquinas de autoatendimento.
- Oriente sobre a compra de ingressos online.
- Forneça informações sobre filmes, horários e classificação indicativa.
- Ajude os clientes a encontrar suas salas, banheiros e outras instalações.

3

Gerenciamento de Filas e Verificação de Ingressos:

- Organize e gerencie filas para um fluxo eficiente.
- Verifique ingressos antes da entrada nas salas.
- Oriente sobre a entrada correta de acordo com a sala e horário.

4

Tracking de Satisfação:

- Identificar clientes de internet e direcionar para o uso do app.
- Apoie na impressão do ingresso.
- Informe sobre a pesquisa e estimule o cliente para que responda
- Se disponibilize para solução de qualquer ocorrência.

5

Promoções e Programas de Fidelidade:

- Informe sobre promoções, Auxilie no cadastro e informe sobre o programas de fidelidade.
- Use linguagem clara e acessível.
- Certifique-se de que os clientes compreendem as orientações.
- Orientar sobre o Santander

6

Conhecimento dos Produtos:

- Tenha conhecimento detalhado sobre filmes, horários, promoções e serviços.
- Responda a perguntas específicas com confiança.
- Saiba dos produtos da bomboniere e respectivos preços.
- Seja flexível para lidar com diferentes tipos de clientes e situações.
- Adapte a abordagem conforme necessário.

7

Qualidades de um Bom Anfitrião:

- Comunicação Clara: Ser capaz de transmitir informações de forma clara e compreensível.
- Empatia: Demonstrar preocupação genuína com as necessidades e dúvidas dos clientes.
- Proatividade: Antecipar as necessidades dos clientes e oferecer ajuda antes que eles solicitem.

