

GUIA RÁPIDO BILHETERIA

BRA-GR-BLHTR-TRA-00



Versão 1.1
Abril/2015

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“Scanton US” o “Carbondale”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, muestras, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

DOCUMENTO EN REVISIÓN



Habilitação



Venda



Formas de Pagamento



Conservação do negócio



Desabilitação

Início



Intermediário



Fim



Atividade



Atividade com ponto de controle



Fluxo



Decisão





Habilitação
Área e
Complementos

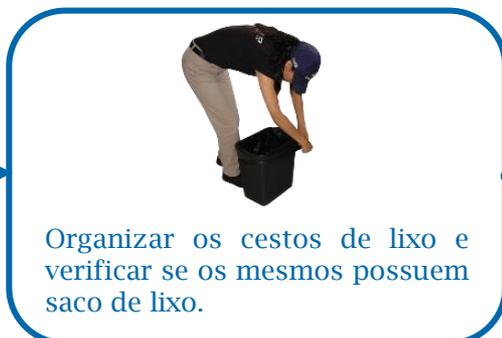
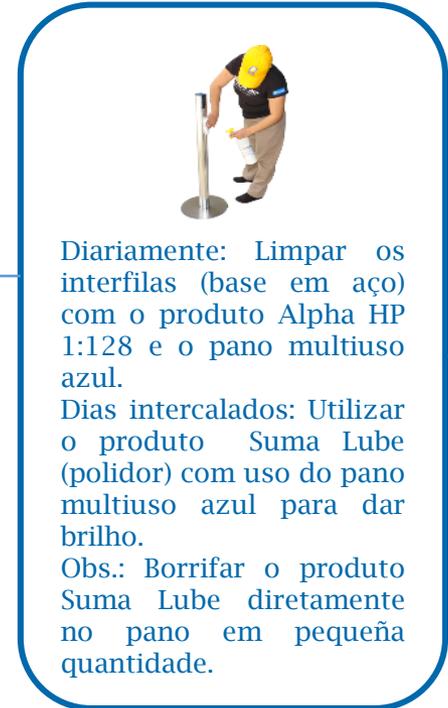
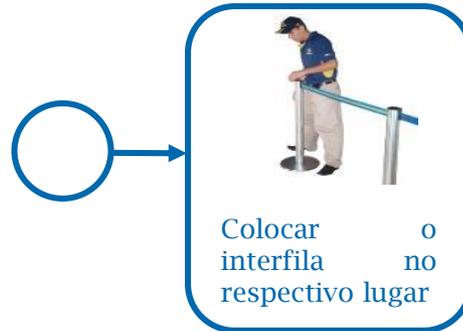


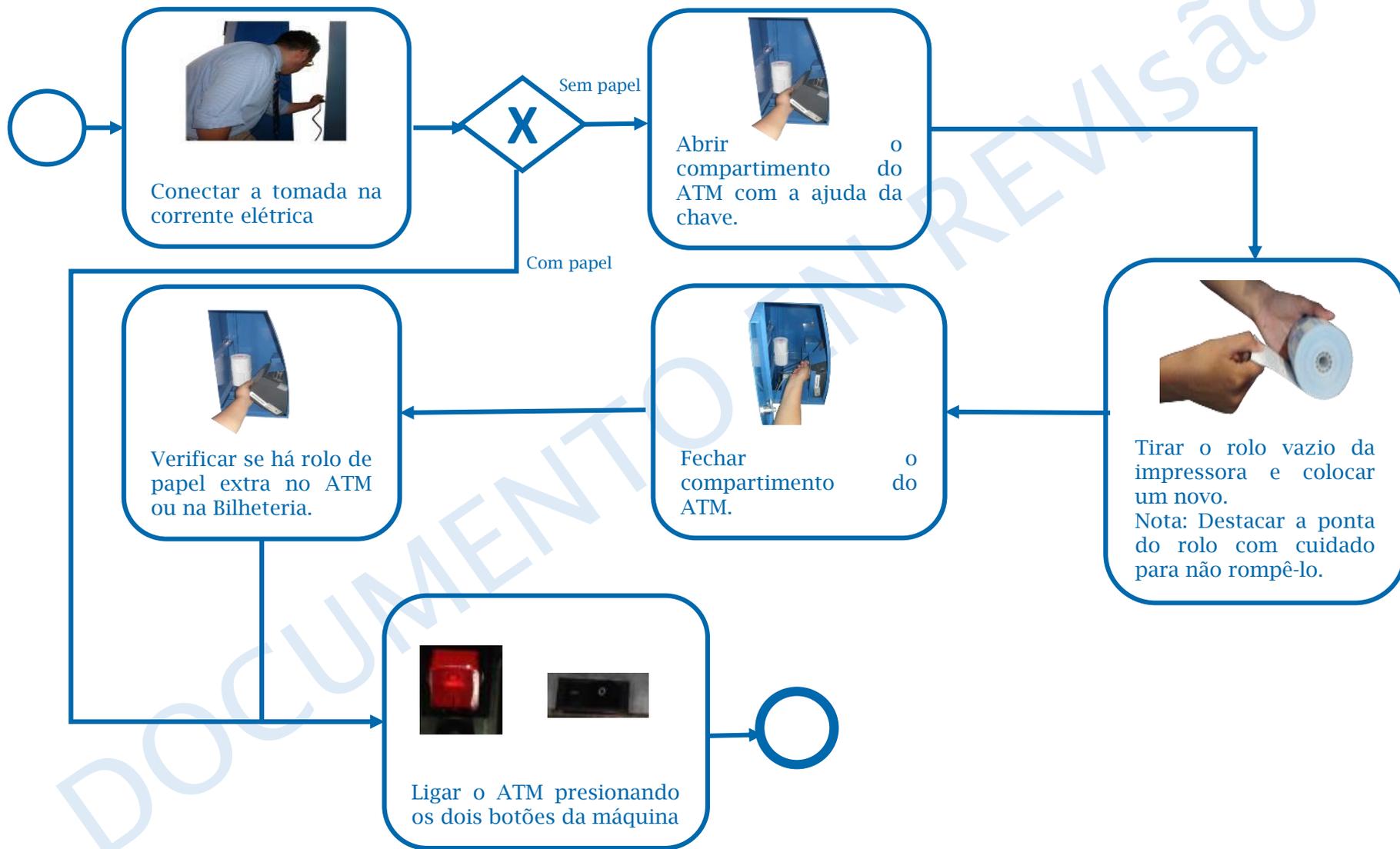
Habilitação de
Equipamentos



Abertura de
turno

DOCUMENTO EM REVISÃO





Nota: Caso o ATM esteja sem papel, aparecerá no painel da máquina, a seguinte mensagem: Favor dirigir-se à Bilheteria.





Receber o montante e o kit de venda (carimbo de cancelado, e avisado, grampeador, clips, calculadora, pincel para limpeza das impressoras e marcador de texto) entregue pelo responsável da área de Valores ou pelo responsável do turno.



Registrar nome e o montante recebido no Vale de Entrega de dinheiro e troco e assinar o respectivo documento.



Colocar o fundo recebido no caixa.



Antecedente a abertura do cinema, o operador e o responsável pelo turno deve preencher a Planilha de Habilitação Bilheteria



Guardar o comprovante na gaveta de abertura do caixa.



Conferir e confirmar o fundo no sistema.

Notas: A planilha de Habilitação Bilheteria deve ser preenchida todos os dias pelo colaborador do caixa a fim de checar se todas as tarefas foram designadas em cada turno e assinada pelo responsável pelo turno. Toda quinta-feira, o funcionário deve checar a programação da semana *versus* filmes exibidos no site da Cinépolis.



Usar os carimbos da seguinte forma:

Carimbo de cancelado: Quando o operador recebe a cortesia/cortesia do cliente/ funcionário. Ele deve carimbar a respectiva cortesia/convite deixando-a inativa para possíveis apresentações na Bilheteria.

Carimbo de avisado: Quando o cliente assina o Termo de Autorização deixando – o cliente da classificação do filme para menor de idade ou quando ele não apresenta a comprovação de meia entrada.

Nota: Esporadicamente, o responsável pelo turno/ área de Valores realiza o caixa surpresa a fim de checar se o montante contido no caixa coincide com o valor demonstrado no sistema.

DOCUMENTO EM REVISÃO



Venda de ingressos sistemicamente

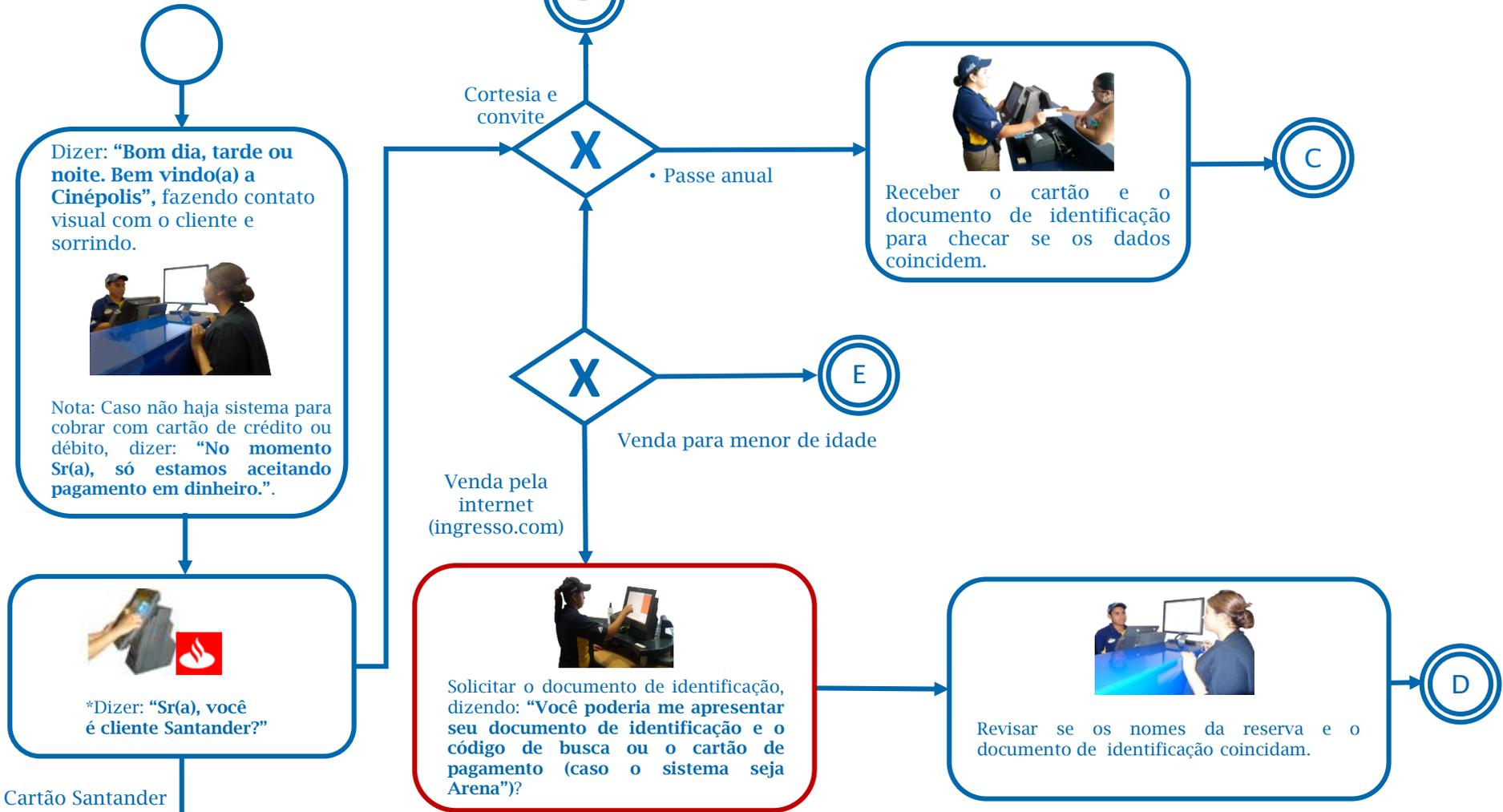


Venda de ingressos manuais



Efetivo

DOCUMENTO EM REVISÃO



Nota: O cliente deve aguardar na fila no máximo 4 minutos para ser atendido e o funcionário deve realizar a transação em no máximo 2 minutos.
Na venda de ingresso meia entrada, o cliente precisa apresentar o comprovante de meia entrada, exceto deficientes físicos e visuais e o acompanhante.

• Cartão Santander
Venda normal



A



Marcar no sistema enquanto o cliente cita o nome e horário do filme.

Perguntar: “Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”

Tipos de respostas do cliente:

- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: “Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: “Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: “As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.

Notas: Conceito VIP: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, VIP e Macro XE.

Conceito Tradicional: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, 3D e Macro XE.



Dizer: “A tela se encontra na parte superior (ou inferior caso o sistema seja o Arena), os lugares disponíveis neste momento são os verdes”. Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.



Dizer: “Seu total é de R\$xx.xx”. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, “**Recebo R\$xx.xx**” e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: “**Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?**”, e posteriormente: “**Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor?**”. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: “Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”.

F

Notas: Caso o filme escolhido pelo cliente seja classificação 18 anos, solicitar um documento de identificação para verificar a maioridade.

Caso o cliente não tenha conhecimento a respeito da promoção vigente Santander, explicar para ele.



C



Marcar no sistema enquanto o cliente cita o nome e horário do filme.

Perguntar: “Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”

Tipos de respostas do cliente:

- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: “**Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).**”
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: “**Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).**”
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: “**As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.**”

Notas: Conceito VIP: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, VIP e Macro XE.

Conceito Tradicional: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, 3D e Macro XE.



Dizer: “**A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes**”.

Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.

H



D

F

G

H



Grifar o(s) ingresso(s) com o marcador de texto, a sala, a fileira e a poltrona e, em seguida, dizer: **“Seus xxx (número de ingressos). para o(s) (filme(s) às xx:xx horas. Seus lugares aparecem nos ingressos.**

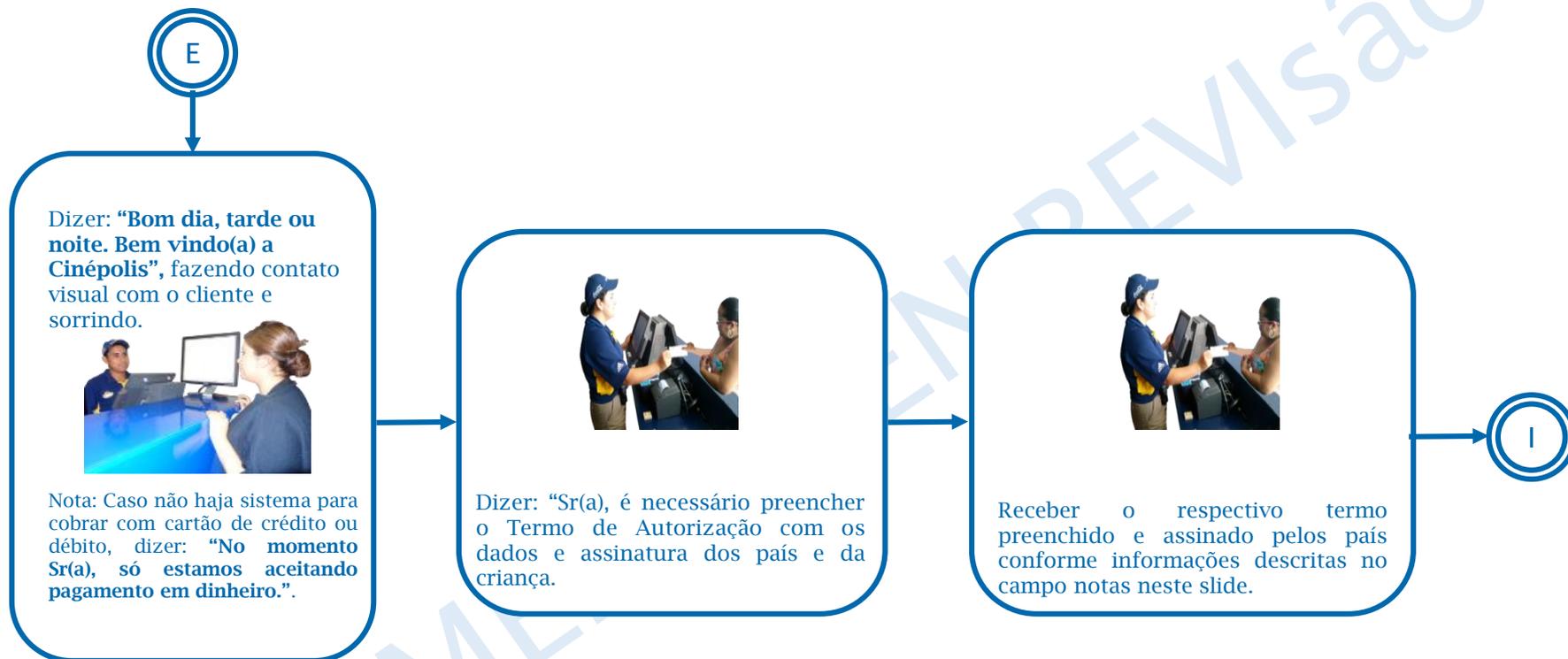


Despedir-se do cliente, dizendo: **“Contamos com o serviço de atendimento em sala (caso a sala seja VIP) “Obrigada e Divirta(m)-se”**, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



Nota: Caso o cliente solicite estorno relativo aos bilhetes comprados, acionar o responsável pelo turno para conversar com o cliente. Caso o funcionário não consiga reverter a venda, dirigir-se à Bilheteria e providenciar o estorno via sistema.

Estorno de cliente: Clicar na opção ingresso (devolução em dinheiro) ou na opção SITEF (devolução do cartão de crédito ou débito). O responsável pelo turno deve preencher o formulário Controle de Estorno e pedir para o cliente assinar. Em seguida, justificar o motivo pelo qual está estornando e assinar o respectivo documento. Deixar na gerência os estornos diários para que o Gerente do Conjunto tome ciência do respectivo estorno.



Notas: O Termo de Autorização tem a função dos pais permitirem o filho menor de 10 anos ou abaixo da classificação do filme em assistir acompanhado por um responsável maior de idade.
Os filmes com classificação 18 anos só é permitido para maior de idade.



Perguntar: “Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”

Tipos de respostas do cliente:

- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: “**Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).**”
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: “**Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).**”
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: “**As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.**”



Marcar no sistema enquanto o cliente cita o nome e horário do filme.

Notas: Conceito VIP: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, VIP e Macro XE.

Conceito Tradicional: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, 3D e Macro XE.



Dizer: “**A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes**”.

Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.

Dizer: “**Seu total é de R\$xx.xx**”. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, “**Recebo R\$xx.xx**” e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: “**Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?**”, e posteriormente: “**Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor**”. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: “**Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?**”.



J



J



Grifar o(s) ingresso(s) com o marcador de texto, a sala, a fileira e a poltrona e, em seguida, dizer: **“Seus xxx (número de ingressos). para o(s) (filme(s) às xx:xx horas. Seus lugares aparecem nos ingressos.**



Despedir-se do cliente, dizendo: **“Contamos com o serviço de atendimento em sala (caso a sala seja VIP) “Obrigada e Divirta(m)-se”**, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



Autorização referida na
Portaria 1.100/2006-MJ

AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, Identidade (RG) n° _____, residente _____, autorizo meu(minha) filho(a) _____, de _____ anos, acompanhado de _____, maior e capaz, Identidade (RG) n° _____, a acessar a obra audiovisual destinada a _____ intitulada _____ a ser exibida no _____, dia ____/____/____ cuja classificação indicativa não corresponde à faixa etária na qual se insere, tendo sido observados os limites de que trata a Portaria n° 1.100, de 14 de julho de 2006, do Ministério da Justiça. Cientes de que o tema da obra descrito pelo MJ é _____ e que seu conteúdo é _____.

Por ser verdade, firmo a presente.

Cidade/UF e Data: _____

Assinatura: _____

(Autorização para acesso de menores desacompanhados dos pais a obras audiovisuais classificadas como inadequadas à idade da criança. Portaria n° 1.100 de 14/07/2006 do Ministério da Justiça, publicada em 20/07/2006. Este documento ficará retido no estabelecimento de exibição, locação ou venda de obra audiovisual. Não necessita reconhecer firma)



Dizer: **“Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis”**, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



Dizer ao cliente: Sr(a), o sistema está inoperante e, por isso, o Sr(a), não terá condições de escolher o assento. Por favor, verifique os filmes em cartaz neste folheto (Guia de Filmes).

Perguntar: **“Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”**

Tipos de respostas do cliente:

- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu no ingresso manual (fileira, poltrona, sala e horário).
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: **“Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).”**
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: **“Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).”**
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: **“As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.**

Notas: Conceito VIP: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, VIP e Macro XE.

Conceito Tradicional: Maximizar o formato de filmes na seguinte ordem: 4DX, 3D e Macro XE.



Marcar no ingresso manual enquanto o cliente cita o nome e o horário do filme.

A



A



Dizer: **“Seu total é de R\$xx.xx”**. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, **“Recebo R\$xx.xx”** e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: **“Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?”**, e posteriormente: **“Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor”**. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: **“Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”**.



Preencher o ingresso manual conforme dados da sessão, sala e valor.



Entregar o ingresso manual ao cliente.



Despedir-se do cliente, dizendo: **“Contamos com o serviço de atendimento em sala (caso a sala seja VIP). “Obrigada e Divirta(m)-se”** e desculpe pelo transtorno, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



DOCUMENTO

EVISÃO





Conservação do
negócio



Realização de
sangrias



Troca de turno

DOCUMENTO EM REVISÃO

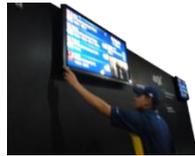


Nota: No caso das impressoras, retirar o pó contido na parte interna do equipamento por meio de um pincel.





Nota: Esporadicamente, o responsável pelo turno/ área de Valores realiza o caixa surpresa a fim de checar se o montante contido no caixa coincide com o valor demonstrado no sistema.



Desabilitação

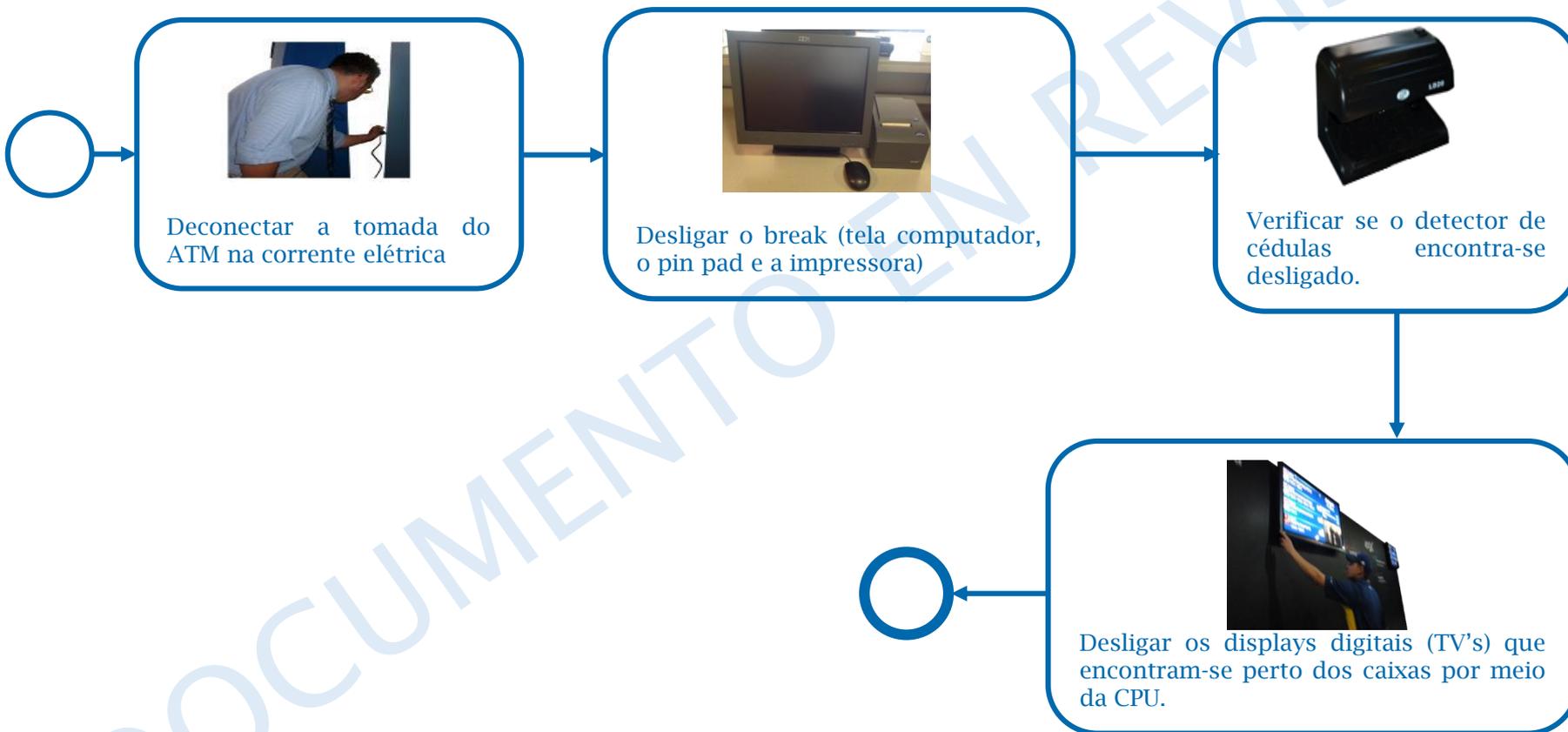


Fechamento do
turno

DOCUMENTO EM REVISÃO



Nota: A planilha de Habilidade Bilheteria deve ser preenchida todos os dias pelo responsável pelo turno a fim de checar se todas as tarefas designadas em cada turno foram realizadas.





O operador deve colocar a placa de caixa fechado.



Fechar o caixa do operador e retirar todo o efetivo e os recibos contidos na gaveta



O responsável pelo turno ou pela área de valores deve contar o total de efetivo existente na bag e conferir o montante *versus* relatório de fechamento na gerência.



O responsável pelo turno ou pela área de valores e o operador devem assinar o comprovante de fechamento emitido pelo sistema.



O responsável pelo turno ou pela área de valores e o operador conferem o total de cortesia/convite recebidos versus a informação contida na Lista de Passes. Em seguida, assinar o respectivo documento.



Caixa Fechado



O operador deve colocar a placa de caixa fechado.



Fechar o caixa do operador e retirar todo o efetivo e os recibos contidos na gaveta



O responsável pelo turno ou pela área de valores deve contar o total de efetivo existente na bag e conferir o montante *versus* relatório de fechamento na gerência.



O responsável pelo turno ou pela área de valores e o operador devem assinar o relatório de fechamento.



O responsável pelo turno ou pela área de valores e o operador conferem o total de cortesia/convite recebidos *versus* a informação contida na Lista de Passes. Em seguida, assinar o respectivo documento.



O operador deve entregar o kit recebido ao responsável pelo turno ou pela área de valores.

ANEXOS

DOCUMENTO EM REVISÃO





Autorização referida na
Portaria 1.100/2006-MJ

AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, Identidade (RG) n° _____, residente _____, autorizo meu(minha) filho(a) _____, de _____ anos, acompanhado de _____, maior e capaz, Identidade (RG) n° _____, a acessar a obra audiovisual destinada a _____ intitulada _____ a ser exibida no _____, dia ____/____/____ cuja classificação indicativa não corresponde à faixa etária na qual se insere, tendo sido observados os limites de que trata a Portaria n° 1.100, de 14 de julho de 2006, do Ministério da Justiça. Cientes de que o tema da obra descrito pelo MJ é _____ e que seu conteúdo é _____
Por ser verdade, firmo a presente.

Cidade/UF e Data: _____

Assinatura: _____

(Autorização para acesso de menores desacompanhados dos pais a obras audiovisuais classificadas como inadequadas à idade da criança. Portaria n° 1.100 de 14/07/2006 do Ministério da Justiça, publicada em 20/07/2006. Este documento ficará retido no estabelecimento de exibição, locação ou venda de obra audiovisual. Não necessita reconhecer firma)

DC