



Express Service
CA-GR-ES-TRA-00



Apoyo
(4-5)



Comandero
(6-7-8)



Semáforo
(9)



Técnica de Venta
(10-11)

Caja rápida

Caja rápida
(12-15)



Unifila
(16-17)



Menú de mano
(18)



Host
(19)



Alerta Naranja
(20-21)

Anexos
(21-28)

Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo, **¿Cuentas con la tarjeta Club Cinépolis? ***

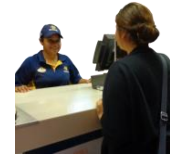


Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

X

No hay promoción(es)

Sí hay promoción(es)



Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.



Maximizar la orden como se indica en el Apoyo de maximización para Dulcería.



Informar al cliente las promociones vigentes.
Nota: estas promociones serán definidas por el área de Comercialización.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.

El cliente lleva palomitas

X

El cliente no lleva palomitas

Decir: **“¿Desea mantequilla líquida en sus palomitas?”**.



Decir: **“Su/tu total a pagar es de xx.xx, en un momento le cobro”**.



Voltearse e indicarle al cinépolito de apoyo la orden del cliente y posterior cobrarle al cliente.
Nota: El cinépolito que esta cobrando puede servir las bebidas fountain.

A

* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

A

Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:



- Efectivo. Decir: **“Recibo “xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

*El cinépolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.



Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



Despedir al cliente diciendo: **“Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



El cinépolito entrega la orden colocando los productos del lado derecho/izquierdo de la barra y se confirma con el cliente, además decir: **“¿Está completa su/tu orden?”**

En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola

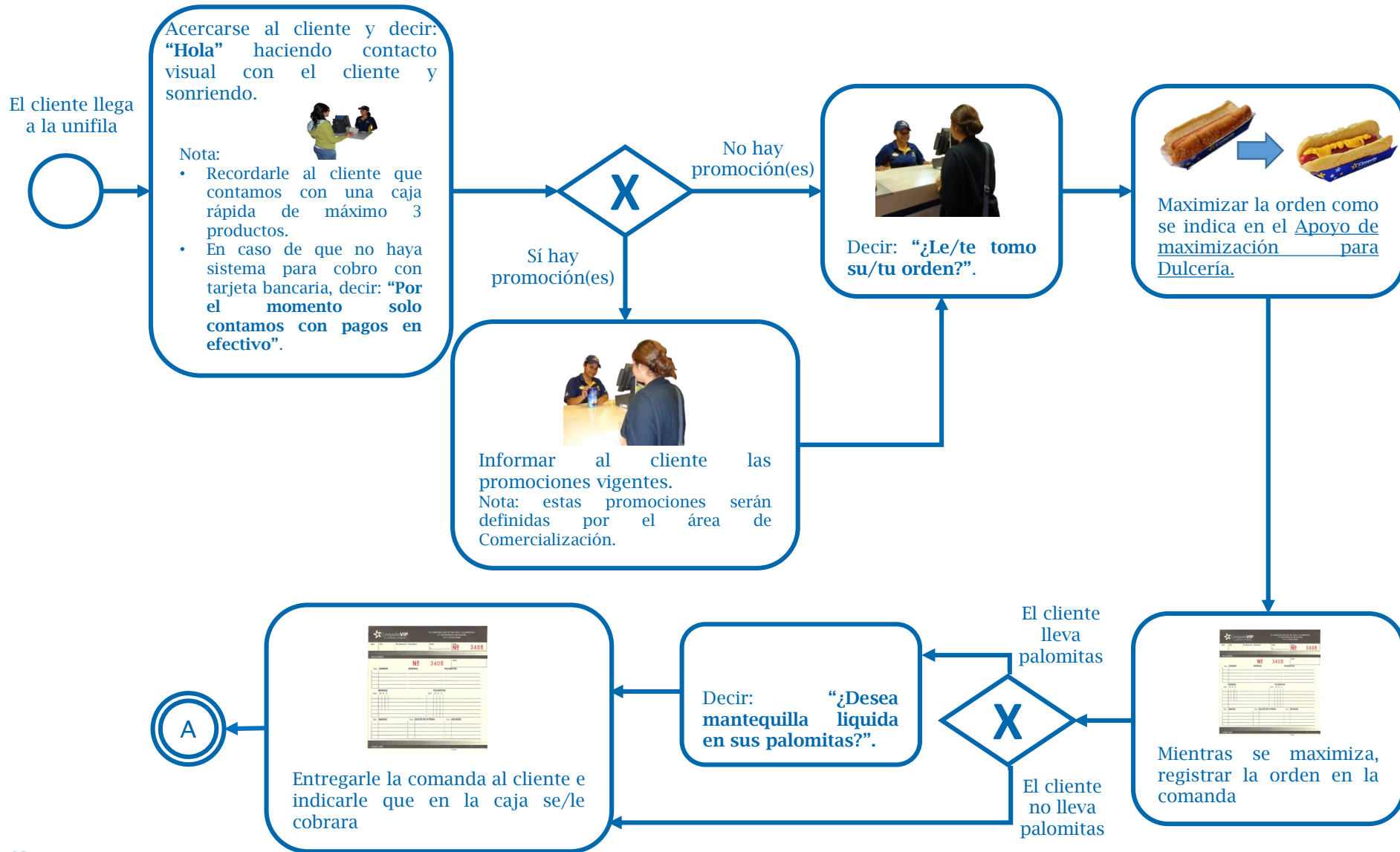
El cinépolito arma la orden de acuerdo a la siguiente secuencia*:

- Bebidas embotelladas.
- Bebidas fountain.
- Palomitas.
- Nachos.
- Hot dog.
- Dulces y/o helados.
- Bebidas ICEE.



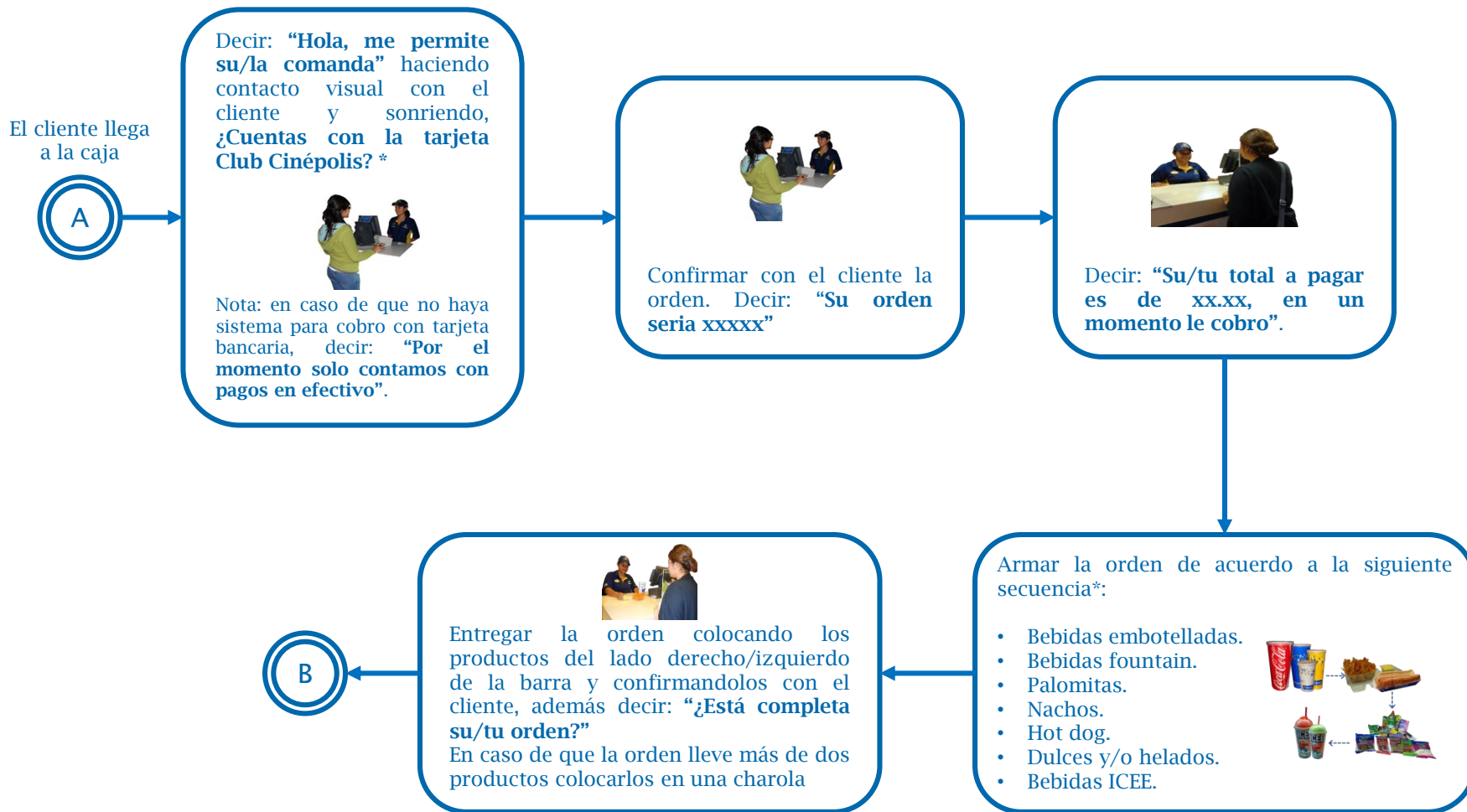
* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

Nota: El tiempo en fila de un cliente no debe ser mayor a 4 min. El tiempo en atención de un cliente no debe ser mayor a los 2 min.



Nota:

- Es importante que el comandero lleve los implementos necesarios, según el anexo implementos de un comandero.
- Si el cliente le solicita al comandero el total de su cuenta se le da un aproximado. Decir **“Su/Tu total a pagar aproximadamente es de xxx”**



* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

B



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- Efectivo. Decir: **“Recibo “xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

***El cinépolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.**

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.



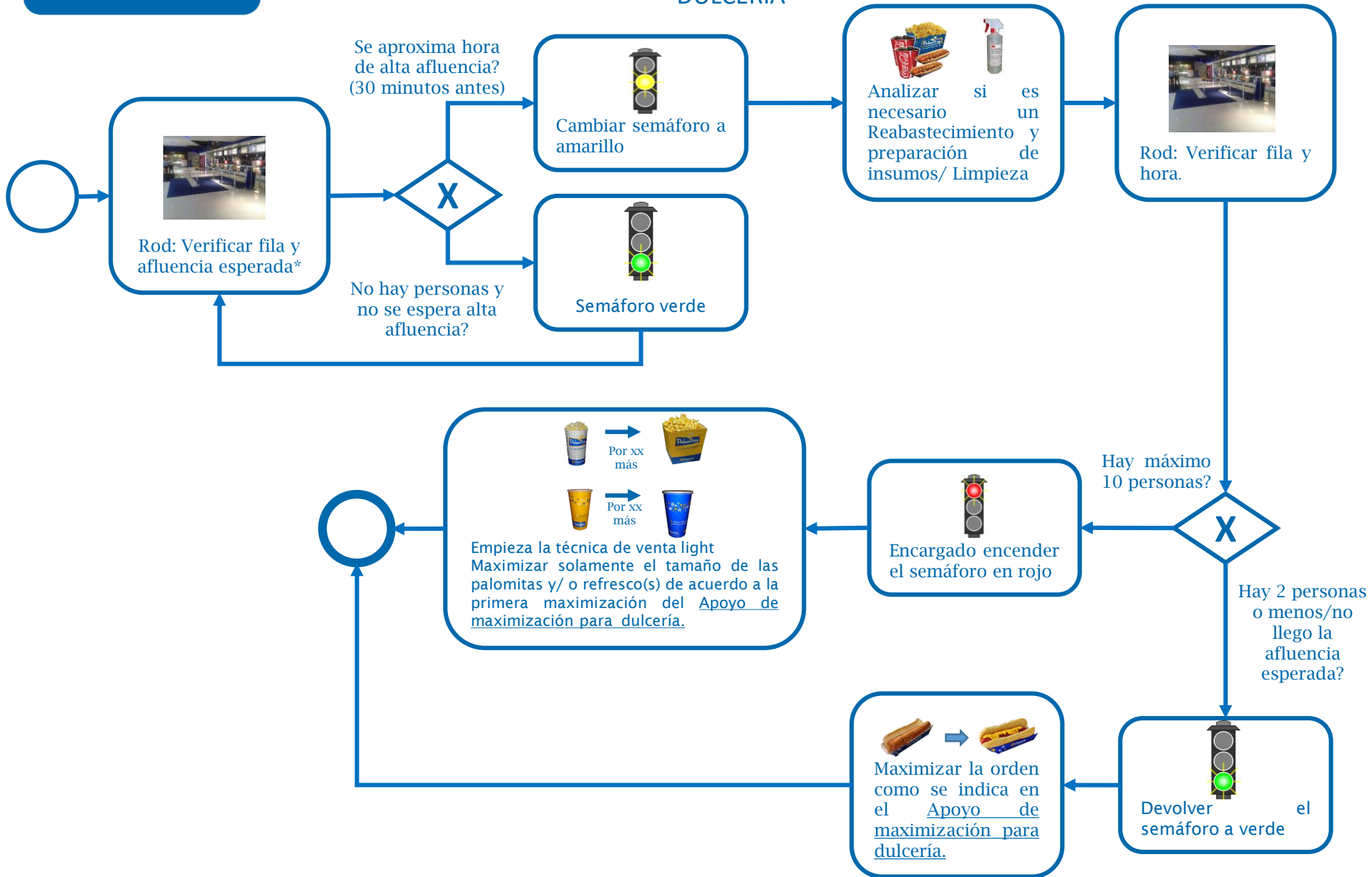
Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



Despedir al cliente diciendo: **“Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

Nota: El tiempo en fila de un cliente no debe ser mayor a 4 min. El tiempo en atención de un cliente no debe ser mayor a los 2 min.



*Rod: Verificar programación y Traffic Flow .

Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo, **¿Cuentas con la tarjeta Club Cinépolis? ***

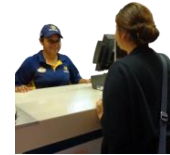


Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

X

No hay promoción(es)

Sí hay promoción(es)



Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.



Maximizar la orden como se indica en el Apoio de maximización para Dulcería.



Informar al cliente las promociones vigentes.
Nota: estas promociones serán definidas por el área de Comercialización.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.

El cliente lleva palomitas

X

El cliente no lleva palomitas



Decir: **“Su/tu total a pagar es de xx.xx, en un momento le cobro”**.

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia*:

- Bebidas embotelladas.
- Bebidas fountain.
- Palomitas.
- Nachos.
- Hot dog.
- Dulces y/o helados.
- Bebidas ICEE.



Decir: **“¿Desea mantequilla líquida en sus palomitas?”**.

A

* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

A



Entregar la orden colocando los productos del lado derecho/izquierdo de la barra y confirmandolos con el cliente, además decir: **“¿Está completa su/tu orden?”**

En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- Efectivo. Decir: **“Recibo “xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

***El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.**

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.”



Despedir al cliente diciendo: **“Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

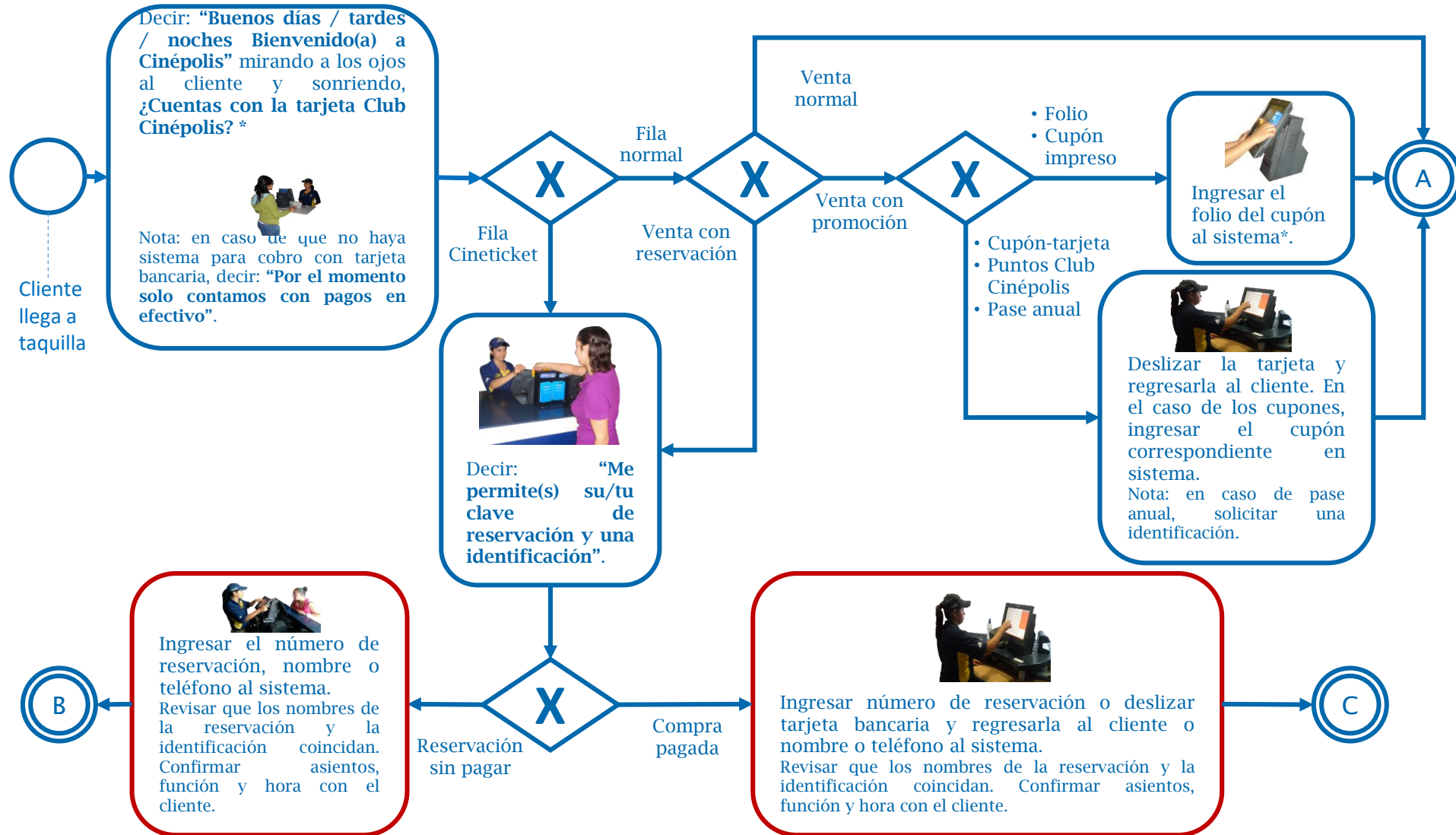


Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.

* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

Nota: El tiempo en fila de un cliente no debe ser mayor a 4 min. El tiempo en atención de un cliente no debe ser mayor a los 2 min.

El proceso inicia en la finalización de la TV de taquilla



* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización. .

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

Nota: El pase anual puede ser utilizado por el cónyuge o los hijos del cliente titular. Sólo es necesario firmar uno de los voucher emitidos por el sistema.

A



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.

Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

- Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- Cliente ordena película sin horario. Decir: “¿A las xx:xx (horario más próximo) **está bien?**”.
- Cliente ordena horario sin película. Decir: “**Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx** (nombre de películas) **a las xx:xx** (horario más próximo)”.
- Cliente solicita recomendaciones, entregar la carpeta con la sinopsis y decir: “**Los estrenos de la semana son...**” o “**La(s) película(s) con garantía es/son xxxx** (películas garantía Cinépolis)”.

Decir: “**La pantalla se encuentra en la parte superior, el/ los lugare(s) que se le/ te asigna(n) son los verdes, ¿está bien?**”. Si el cliente lo solicita, cambiar los asientos, solicitar la ubicación, letra de la fila y número de asiento(s) indicando que los grises son los disponibles. Confirmar asientos, función y hora con el cliente.

C



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos. *



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: “**En un momento le/te cobraría “xx.xx”**” y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- Efectivo. Decir: “**Recibo “xx.xx”**” y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: “**¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?**”, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: “**Su/tu firma por favor**”. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

*El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “**¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?**”.

B



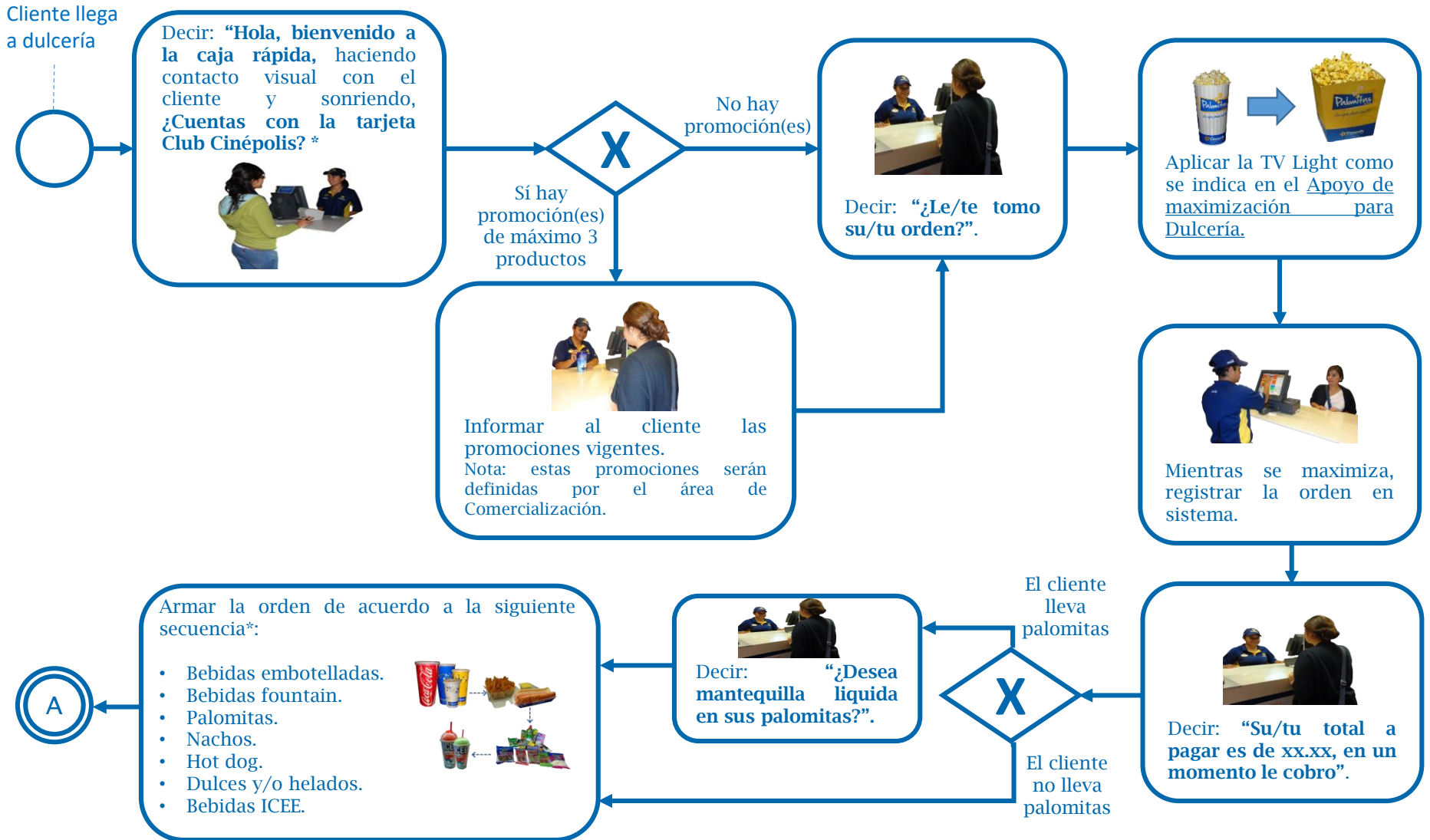
Resaltar con pluma en el comprobante del cliente, haciendo un círculo, la sala, fila y asiento en los boletos.



Decir: “**Le/te entrego xx** (número de boletos) **boleto(s), para XXXX** (película), **XXXX** (subtitulada/doblada/en español), **en XX** (2D o 3D), **a las xx:xx** (hora), **su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)**”, y si aplica, entregar cambio o copia del *voucher*.



Decir: “**Le/te comento que contamos con una caja rápida en dulcería en la que puede comprar hasta un máximo de tres productos**” “**Que se/te diviertas**” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.
Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo".

A



Entregar la orden colocando los productos del lado derecho/izquierdo de la barra y confirmandolos con el cliente, además decir: “¿Está completa su/tu orden?”

En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: “**En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- Efectivo. Decir: “**Recibo “xx.xx”**” y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: “**¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?**”, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: “**Su/tu firma por favor**”. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

*El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”.



Despedir al cliente diciendo: “**Que se/te divierta(s)**” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

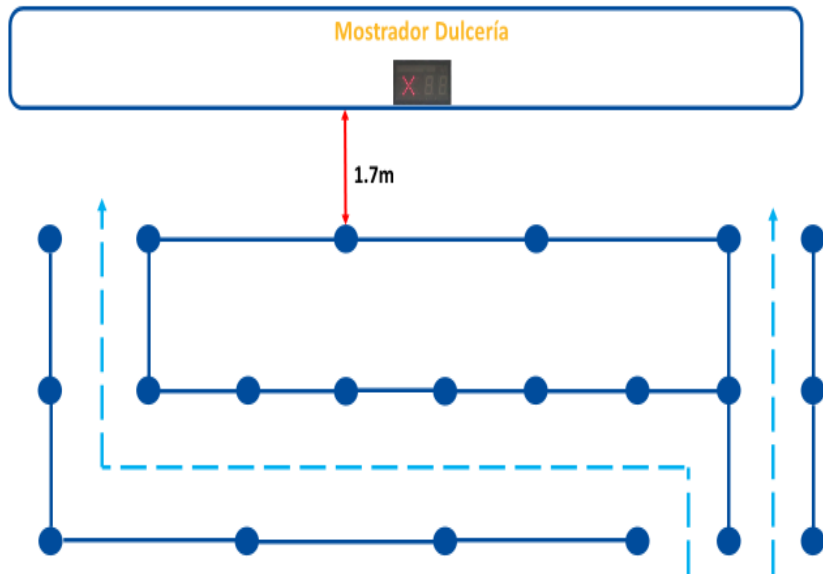


Entregar el *ticket* diciendo: “**Le/te entrego**” y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.

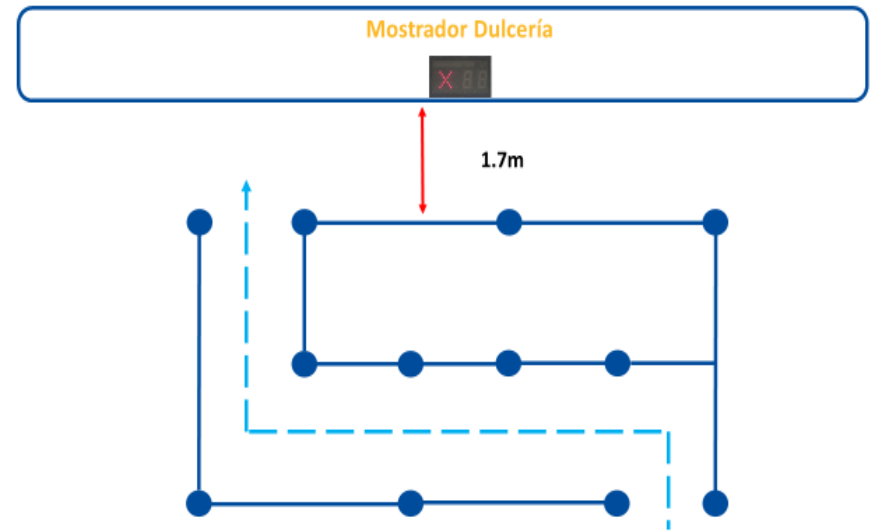
Modelo de baja afluencia "L"

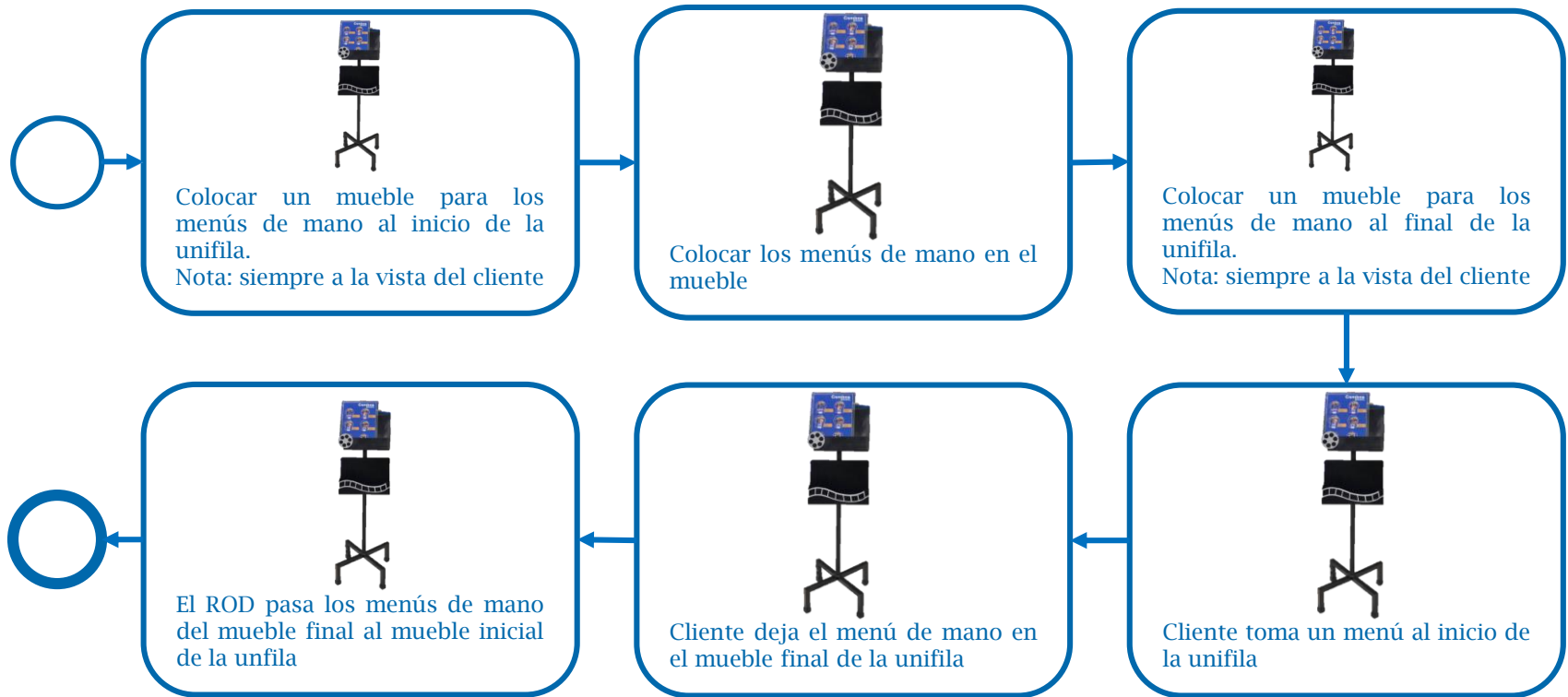
Modelo ilustrativo

Ejemplo: 21 postes



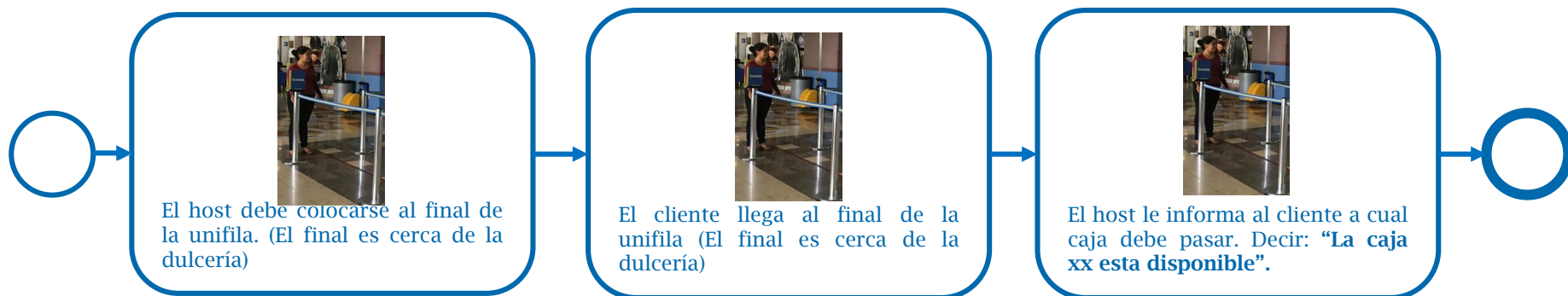
Ejemplo: 12 postes





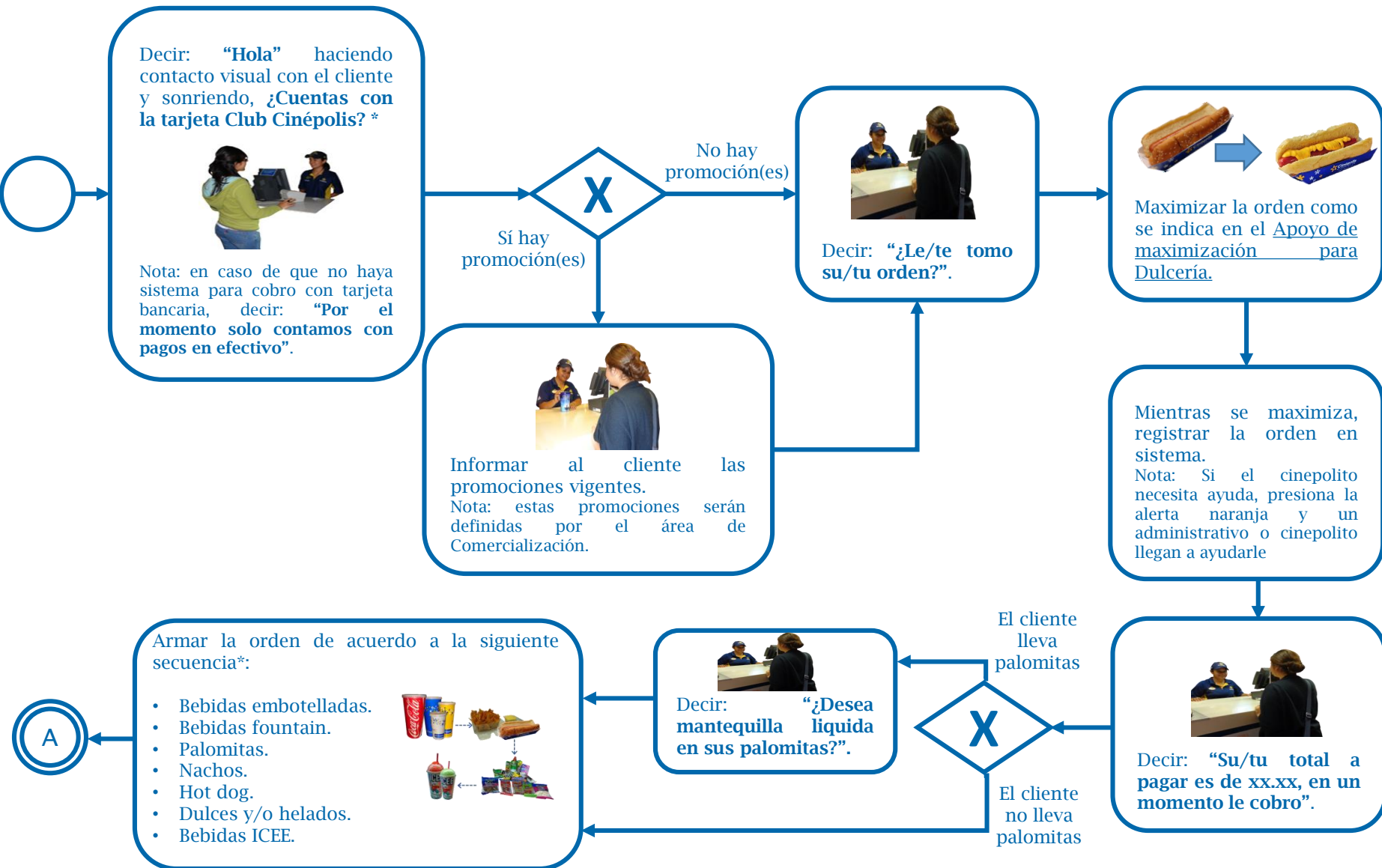
Importante: Los clientes deben colocar los menús de manos tomados al inicio en el mueble final.

- En el mueble final debe existir siempre un menú para que el cliente sepa que tiene que dejarlo ahí.



Importante:

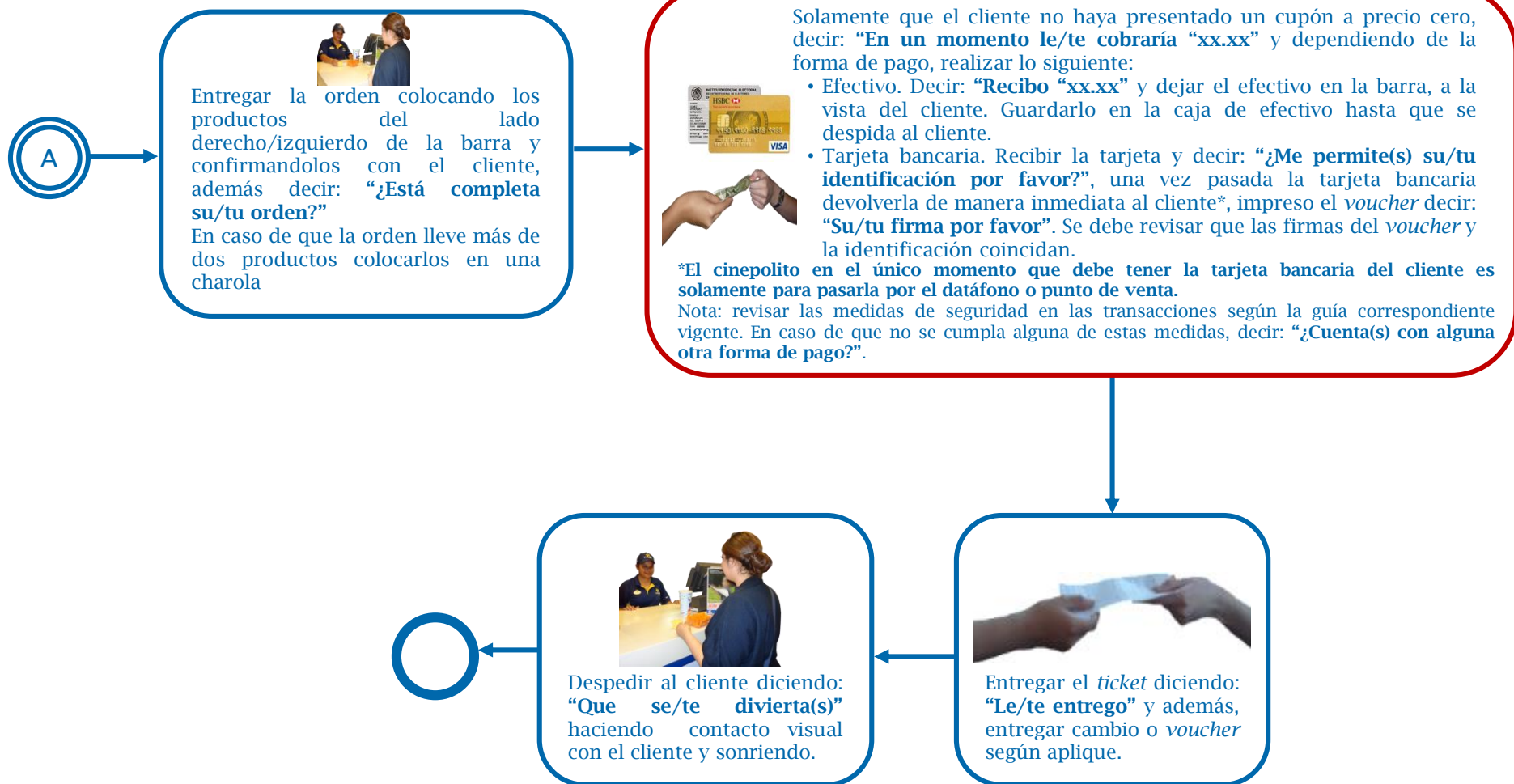
- Es importante que el host le recuerde a los clientes que contamos con una caja rápida de un máximo de tres productos y que contamos con menús de mano los cuales puede ir viendo mientras hace la fila.



* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.



* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

Nota: El tiempo en fila de un cliente no debe ser mayor a 4 min. El tiempo en atención de un cliente no debe ser mayor a los 2 min.

ANEXOS

PRIMERA MAXIMIZACIÓN

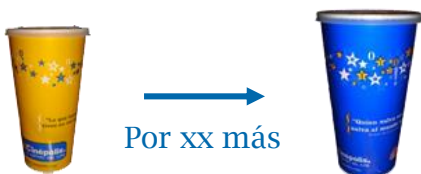
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: **“¿Grande está bien?”**

Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.

Si hay promocionales de cubetas o vasos indicados por comercialización, se deben ofrecer en este nivel.

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

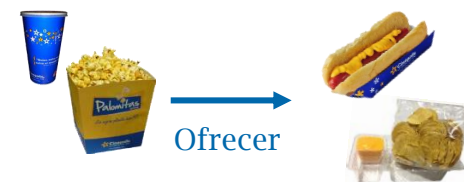
Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.

Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

Ejemplos



Tabla



Calculadora



Lapicero



Lista de precios

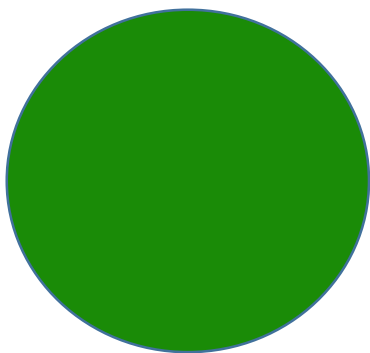


Comanda



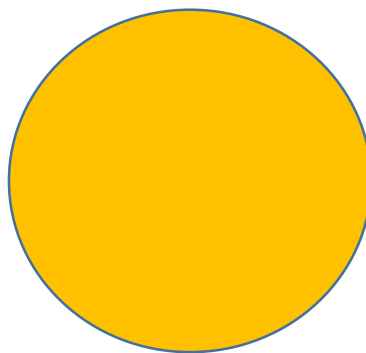
Lápiz





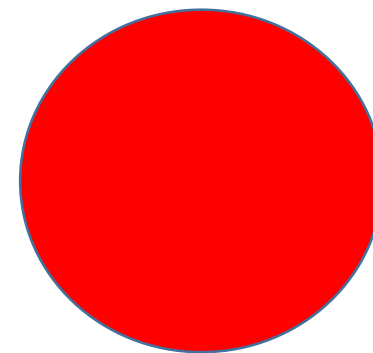
•**Semáforo en verde:** Técnica de Venta Normal.

Técnica de venta Normal: Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para dulcería.](#)



•**Semáforo en amarillo:** Analizar si es necesario un Reabastecimiento y preparación de insumos/ Limpieza.

Insumos: Vasos, maíz, nachos, palomitas, salchichas, Pan para hot dog, Hielo, etc.



• **Semáforo en Rojo:** Técnica de Venta Light. Técnica de venta Light: Maximizar solamente el tamaño de las palomitas y/ o refresco(s) de acuerdo a la primera maximización del [Apoyo de maximización para dulcería.](#)

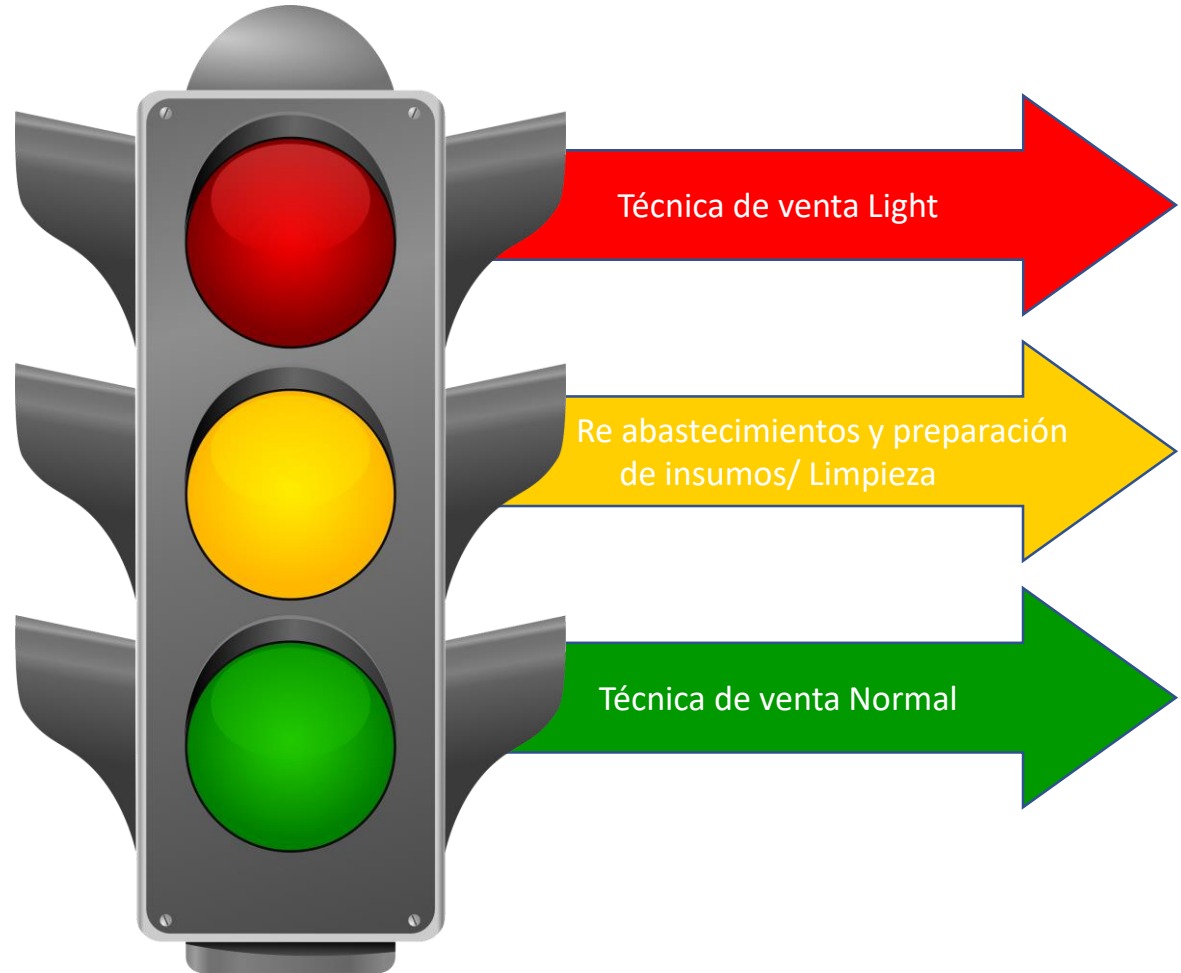
Semáforo

Apoyo visual

Consideraciones

- Para utilizar el semáforo en amarillo y rojo, la unifila tiene que estar tipo "S".
- **Rojo:** 10 personas.
- **Amarillo:** Se aproxima hora de alta afluencia.
- **ROD:** Verificar continuamente la fila.

Proceso

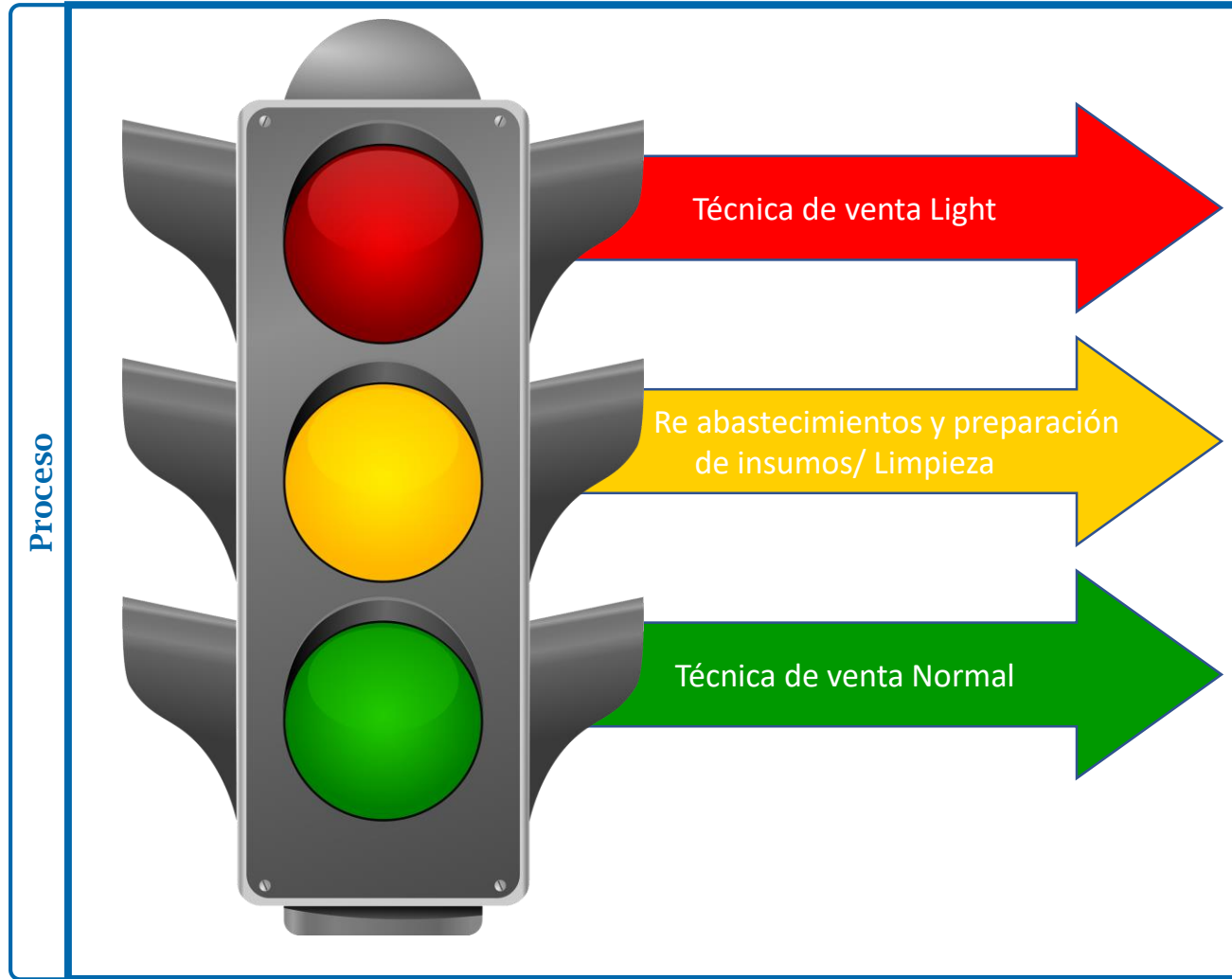


Semáforo

Apoyo visual

Consideraciones

- Para utilizar el semáforo en amarillo y rojo, la unifila tiene que estar tipo "S".
- **Rojo:** 15 personas.
- **Amarillo:** Se aproxima hora de alta afluencia.
- **ROD:** Verificar continuamente la fila.





Nota: Estos productos son ejemplos, los cuales podrían variar.



SUS.Scanton US

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. (“**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, 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.