



## PRODUCTO

👍 Disponibilidad y calidad

## ORDEN Y LIMPIEZA

👍 Baños y salas

## PROYECCION Y SONIDO

👍 Imagen perfecta y Claridad de sonido

## COMODIDAD

👍 Butacas y temperatura

## RAPIDEZ

👍 Tiempos en filas

## NIVEL DE SERVICIO SORPRENDENTE

👍 Amabilidad y empatía





Criterios  
de revisión

## Cabritas y Bebidas



Las cabritas y bebidas solicitados en los sabores, tamaños y porciones establecidos se encontraron disponibles



Puntos a considerar en el punto de venta de Confitería

### Cabritas

★ Tipos de Cabritas: Dulces y Saladas.

Tamaños disponibles de empaque: Bolsa: Chicas:

★ 47 onzas, Medianas: 88 onzas,

Grandes: 124 onzas, Box/caja: 166 onzas.

### Bebidas

Sabores de bebidas: Pepsi, Pepsi Light, 7Up, 7UP

★ Light, Bilz, Pap, Mirinda

Tamaños disponibles de vaso: Chico: 12 oz,

★ Mediano: 16 Oz, Grande: 21 Oz, Jumbo: 32 Oz





## Cabritas



Las cabritas se sirvieron directamente de la fábrica de cabritas y cumplieron con las características establecidas



Puntos a considerar en el punto de venta de Confitería en el momento del servicio:

- ✦ Temperatura: Las cabritas no deberán estar frías al momento de la entrega.
- ✦ Textura: Deberán estar crujientes.
- ✦ Sabor: No deberán tener sabor a quemado.
- ✦ Tamaño: La mayoría de las cabritas están completas.
- ✦ Servido: La canasta y/o el vaso chico de cabritas deberán estar copeteadas, es decir no deberán estar al ras.
- ✦ Al momento de entregar las cabritas, el empleado no deberá hacer contacto con el interior de la bolsa o caja.





Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la fábrica de cabritas:

- ✦ La fábrica de cabritas deberá contar con sus utensilios para la preparación de Cabritas: Cucharón y jarrasmedidoras
- ✦ Que la fábrica de cabritas cuente con sus puertas y se mantengan cerradas cuando no se esté despachando producto.
- ✦ Revisar que las luces de la fabrica de cabritas esten encendidas tanto en los avisos luminosos de la parte superior (en los conjuntos que aplica) como la luz interior.
- ✦ Revisar que el warmer esté caliente, sólo basta con acercar la mano y sentir la temperatura.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el Almacén:

- ✦ El bulto de maiz deberá estar sobre un pallet en el almacén y cumplir con la especificacion de estar a la altura del pallet y separado de la pared.
- ✦ El bulto no deberán estar a un lado de una fuente de calor, como es el respiradero del refrigerador y congeladores, ni expuesto a fuentes de humedad.
- ✦ El bulto de maíz nunca deberán estar en refrigeración.



## Bebida



La bebida se sirvió directamente de la torre de bebida y cumplió con las características establecidas



Puntos a considerar durante la intervención en el punto de venta:

- ★ La bebida deberá servirse directamente de la torre de bebida.
- ★ El vaso deberá contener los niveles adecuados de hielo: *1/2 cucharada de hielo para el vaso de 12 onzas, 1 cucharada para el vaso de 16 onzas, 1 cucharada para el vaso de 21 onzas, 2 cucharas para el vaso de 32 onzas.*
- ★ La bebida deberá tener gas o efervescencia.
- ★ La tapa deberá calzar correctamente sobre el vaso.
- ★ Al momento de cerrar el vaso con la tapa, no deberá existir derrame de bebida.
- ★ El exterior del vaso deberá estar limpio.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la torre de bebidas:

- ★ La torre de bebidas deberá contar con su porta cucharón, cucharón para hielo y que este último se encuentre con agua sanitizada.



## Criterios de revisión



- ✧ La torre de bebidas deberá estar limpia, en buen estado y con todas sus boquillas conectadas a las válvulas por donde se dispensa el producto, en caso de estar habilitado el punto de venta.
- ✧ El nivel de hielo en el bin deberá estar siempre al menos a la mitad de su capacidad y libre de objetos ajenos al hielo.



Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la máquina de hielo:

- ✧ Revisar que la máquina de hielo esté limpia y que en el interior no existan objetos ajenos.
- ✧ El carrito de la máquina de hielo deberá estar siempre limpio con su respectivos contenedores y el uso de los mismos será exclusivo de transporte de hielo.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el rack de jarabe en la parte posterior a la Confeitería:

- ✧ Revisar el rack de los bag in box, que se encuentre limpio, sin escurrimiento de jarabe en las boquillas, que no exista producto caducado y que todas las mangueras estén conectados a un bag in box.

*Nota: Auditar que los sabores que estén exhibidos en las etiquetas de los equipos tengan producto.*





## Orden y limpieza baños



El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza



- ✦ El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento: los pisos, paredes, techo (lámparas y focos funcionando / prendidos / no apagados / no fundidos/ no con cables a la vista).
- ✦ Los siguientes aspectos se encontraban en buenas condiciones de limpieza: pisos, lavamanos, taza de baño / urinarios (el que usted utilizó), espejos, paredes, colocar puertas de los cubículos en lugar de mamparas de privados, cambiadores de bebés.
- ✦ Mobiliario utilizado seco, sin manchas frescas ni charcos, salpicaduras de agua, considerando: lavamanos, asientos de tazas de baños, y/o mueble urinario y cuenten con su tapa de plástico.
  1. Revisar si la puerta del cubículo que usted utilizó cerraba correctamente.
  2. Revisar si el gancho del perchero estaba disponible en el privado.
  3. El sanitario oía bien, es decir, libre de olores desagradables.
  4. El tarro de basura de basura principal del área común del sanitario contenía basura que no rebase el 50% de su capacidad, es decir la mitad de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en 2 partes iguales sin considerar la tapa.







## Criterios de revisión

- ✳ Los tarros de basura del baño/cubículo contenían basura que no rebase el 25% de su capacidad, es decir un cuarto de la capacidad si se divide mentalmente el basurero en 4 partes iguales sin considerar la tapa.
- ✳ Los mecanismos de lavamanos, tazas de baño y urinarios funcionaban correctamente: Salía agua, descargaba agua.
- ✳ Los insumos y material utilizados para la limpieza del área están fuera de la vista del cliente, trapeadores, escobas, químicos, sustancias, guantes, recogedores, cubetas, exprimidoras, señalamientos, escobetillas, fibras, trapos, paños, etc.

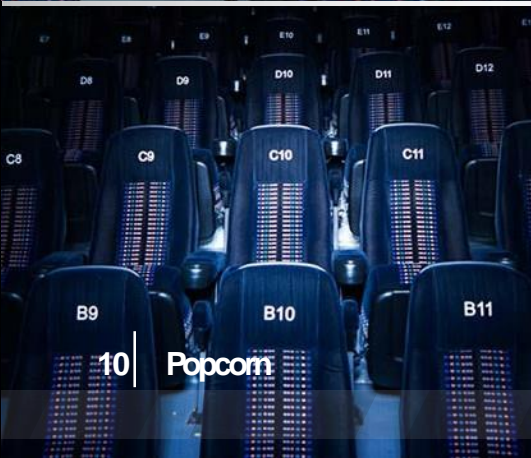
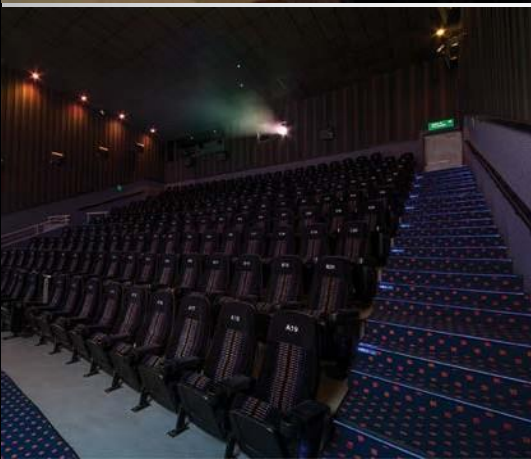


En el baño, los suministros se encontraban disponibles y con dotaciones



Los siguientes aspectos se encontraban disponibles / dotaciones de:

- ✳ Toallas para secarse las manos y/o secador automático funcionando correctamente, jabón, papel higiénico, agua.



Criterios  
de revisión

## Orden y limpieza Salas



La sala se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza



- ★ El tarro de basura al acceder a la sala antes de iniciar la película, no deberá rebasar el 50% de su capacidad en Basura, es decir la mitad de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en 2 partes iguales sin considerar la tapa.
- ★ Las puertas de acceso a la sala, evaluadas al ingreso, se encontraban libres de manchas y con buen funcionamiento, abriendo y cerrando correctamente.
- ★ Al momento de ingresar a la sala deberá oler bien, es decir, libre de olores desagradables.
- ★ La alfombra dentro de la sala en términos generales se encontraba en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza, no rota, no rasgada, no rayada, no pintada, sin manchas ni desprendimientos visibles.
- ★ Todos los pisos (cemento o alfombra) de las escaleras sin manchas, derramamientos ni escurrimientos, no pegajosos.



## Criterios de revisión

- ✧ Los pasillos de flujo dentro de la sala se encontraban libres de productos tirados, residuos y basura en términos generales.
- ✧ Los barandales fijos en el interior de la sala se encontraban limpios, no pegajosos, chorreados, mojados, o visiblemente manchados dan confianza al cliente de usarlos y en buenas condiciones de mantenimiento, no flojos, rotos, sueltos, astillados, tambaleantes, etc.
- ✧ La pantalla de proyección se encuentra limpia, libre de manchas, roturas, rayones, escurrimientos, etc.



## El mueble corta ticket (taquilla) y los lentes se encontraban en buenas condiciones ?

- ✧ Los lentes secos, sin manchas o rayas.
- ✧ Los lentes tenían el armazón ajustado y en bolsa institucional.
- ✧ El mueble estaba sin movimiento en las patas.  
El mueble corta ticket (taquilla) se encontraba limpio, ordenado, sin manchas, sin artículos personales ni alimentos.





## Proyección y Sonido

¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de forma correcta, sin interrupciones de imagen ni sonido?

- ✪ Al arranque de los cortos, trailers y publicidad la luz lateral debe estar a baja intensidad o penumbra.
- ✪ Las imágenes durante la proyección de la película (no de trailer, cortos o anuncios) se proyectaron de forma clara y nítida sin deformaciones ni defectos en la reproducción tales como: imagen pixelada, líneas o rayas de colores, parpadeos o destellos, manchas de colores.
- ✪ Todos los mensajes escritos / títulos y subtítulos durante la película (no de trailer, cortos o anuncios), se proyectaron de forma Clara y Nítida sin deformaciones ni defectos en la reproducción tales como: imagen pixelada, líneas o rayas de colores, parpadeos o destellos, manchas de colores.







## Criterios de revisión



- ✦ Todas las imágenes (no de trailer, cortos o anuncios) durante toda la proyección de la película fueron: completas (en los conjuntos que aplica).

- ✦ Todas las imágenes (no de trailer, cortos o anuncios) durante toda la proyección de la película presentaron luminosidad uniforme en toda la pantalla, sin zonas oscuras, ni opacas, permitiendo la claridad de los colores proyectados.

- ✦ Para Proyecciones 3D con uso de lentes ,todas las imágenes (no de trailer, cortos o anuncios) durante toda la proyección de la película se presentaron con los efectos de profundidad definidos, claros, no borrosos.

- ✦ Se realizó la proyección de la película sin interrupción alguna, en: imagen y sonido de principio a fin.

El registro de las voces y sonidos durante toda la proyección (película) fueron claros sin ruidos extraños, en bocinas ajenas a la proyección tales como zumbidos, ecos, resonancias, reverberaciones, estáticas, gises de sonido.





## Comodidad

¿ La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas ?

- ✦ Disponibilidad de asientos de niños en los conjuntos que cuentan con estos en películas de clasificación TE (Todo espectador).
- ✦ Todos los escalones (fivoli) tenían luz de cortesía permitiendo la visibilidad del Cliente para desplazarse dentro de la sala.
- ✦ En los conjuntos que tienen butaca numerada se encuentran visibles se encuentra visibles y claramente identificables a la vista del Cliente para su fácil localización.
- ✦ Al llegar a la butaca que usted utilizó ésta se encontraba: limpia (libre de residuos de alimentos, líquidos derramados y manchas) y Numerada visiblemente para su fácil localización *(cuando aplica la butaca numerada)*.
- ✦ Al llegar a la butaca que usted utilizó ésta se encontraba: En buenas condiciones no rota y que no rechine.
- ✦ En los conjuntos que hay bandeja para transportar sus alimentos esta calzaba correctamente con los apoyabrazos de la sala.



## PREMIUM

- ✦ Todos los asientos de la sala tenían los posapiés guardados. En los conjuntos que tienen mesas de servicio estas estaban limpias y si son móviles estaban guardadas.
  1. La mesa estaba en buenas condiciones, no rota.
  2. La silla no rechina y la mesa de servicio está fija.

La temperatura de la sala deberá estar entre 21° a 25° C.



### Rápidez

#### Tiempo en fila de boletería y de atención en mostrador

4 Minutos fila y 2 minutos mostrador.

El staff de cine que lo atendió, al iniciar la atención lo saludo diciendo:

*“Bienvenido (a, os) a Cine Hoyts”.*

Se despidió de usted con algún Script como:

*“Que disfrute la función”.*

Estableció contacto visual con usted y le sonrió durante el saludo y la despedida.

#### Tiempo en fila confitería y de atención en mostrador

4 minutos fila y 2 minutos mostrador.

El staff de cine que lo atendió, al iniciar la atención:

¿Lo saludó?

Se despidió de usted con algún Script como:

*“Que disfrute la función”.*

¿Estableció contacto visual con usted y le sonrió durante el saludo y la despedida?





## Premium - Evaluación RSB



La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas



- ✦ ¿El tiempo que transcurrió entre que el garzón saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar? Máximo 3 minutos.
- ✦ ¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar? Máximo 11 minutos.

El garzón que le atendió:

- ✦ ¿Lo saludó con algún Script como: “*Buenos días/ tardes / noches*”?
- ✦ ¿Se despidió con algún Script como: “*Gracias. Su/tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que se/te divierta(s)*” Estableció contacto visual con Usted y le sonrió durante el saludo y la despedida?
- ✦ ¿Le entregó su orden silenciosamente y sin estorbarle en su butaca?



Criterios  
de revisión

## Nivel de Servicio

# Sorprendente

**Ley 1: Aborda al Cliente:** Sonríe, sé tu y sé rápido mostrando empatía.

**Ley 2: Involúcrate:** Trabaja en equipo y siempre alerta del cliente (recuerda el orden y la limpieza).

**Ley 3: Sorprende:** En los detalles está la sorpresa.

**Ley 4: Amárralo:** Trátalo tan bien que quiera volver (escucha al cliente y despídalo con una gran sonrisa).



# Checklist



## Criterios de revisión

### PRODUCTO

- |   |   |                          |                          |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 | ¿Hubo las cabritas y bebidas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidas?                | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 2 | ¿Las cabritas se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 3 | ¿La bebida se sirvió directamente de la torre de bebidas y cumplió con las características establecidas?  | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

### ORDEN Y LIMPIEZA

- |   |   |                          |                          |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| 4 | ¿El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 5 | ¿En el baño, los suministros se encontraban disponibles y con dotaciones?   | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 6 | ¿La sala se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 7 | ¿La arquilla y los lentes se encontraban en buenas condiciones?             | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

### PROYECCIÓN Y SONIDO

- |   |   |                          |                          |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| 8 | ¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de forma correcta, sin interrupciones de imagen ni sonido? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
|---|---|--------------------------|--------------------------|

### COMODIDAD

- |   |  |                          |                          |
|---|--|--------------------------|--------------------------|
| 9 | ¿La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas?<br>Butacas<br>Temperatura 21C y 25C | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
|---|--|--------------------------|--------------------------|

### RAPIDEZ

- |    |  |                          |                          |
|----|--|--------------------------|--------------------------|
| 10 | ¿Tiempo en fila de boletería y de atención en mostrador no excedió el estándar? <i>4 min. fila y 2 min. mostrador.</i> | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 11 | ¿Tiempo en fila confitería y de atención en mostrador no excedió el estándar? <i>4 min fila y 2 min. mostrador.</i>    | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

### PREMIUM evaluación RSB

- |  |   |                          |                          |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
|  | •¿Tiempo en recibir atención desde que levantó la mano / encendió la luz / oprimió el botón / no excedió el estándar? <i>Máximo 3 minutos.</i>                  | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
|  | •¿El tiempo que transcurrió entre que el garzón saludó, tomó el orden, cobró el orden y entregó el comprobante no excedió el estándar? <i>Máximo 3 minutos.</i> | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
|  | •¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar? <i>Máximo 11 minutos.</i>  | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

### NIVEL DE SERVICIO SORPRENDENTE

- |    |   |                          |                          |
|----|---|--------------------------|--------------------------|
| 12 | ¿En la interacción con el personal, fué abordado amablemente, le sonrió y le saludó?<br>¿Al finalizar la interacción con el personal, le sonrieron, le hablaron por su nombre, se despidieron de usted y/o promovieron que volviera a visitar el cine?  | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 13 | En caso de haber tenido algún problema en su visita al cine:<br>¿El mismo fué solucionado con prontitud y amabilidad por algún empleado, Supervisor o Gerente?<br>¿Usted fue sorprendido positivamente por algún empleado en cuanto a su actitud de servicio, disposición, amabilidad, o alguna otra acción que haya tenido al atenderlo? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |



Observaciones:

Iniciativas:





## Popcorn

Es una herramienta que mide el nivel de efectividad en la ejecución de los procesos de las áreas críticas para la satisfacción de nuestros clientes, con base en una filosofía de “cero errores”.

## Tracking de Satisfacción

Es una herramienta que mide el nivel de satisfacción de los clientes Hoyts Friends en su última visita al cine a través de encuestas online enviadas por correo electrónico.

## Consumo por Asistente

Representa la venta realizada en los negocios de confitería y/o alimentos por cada boleto vendido.

## Mystery Shopper /Cliente Misterioso

Es una herramienta que permite evaluar desde la perspectiva del cliente el cumplimiento de políticas, procedimientos y estándares de calidad y servicio a través de una agencia externa que realiza dos visitas al mes de forma quincenal (una quincena en alta afluencia y otra en baja afluencia).

## Costo de Venta

Representa el porcentaje de costo sobre la venta en los productos de dulcería y alimentos.

## Cierre de Compromisos

Se refiere a una actividad que se realiza al finalizar el curso de Evolución en el Servicio donde se establecen compromisos de mejora para el cumplimiento de las metas en el Conjunto.

## Puntos Críticos

Es una herramienta que permite evaluar desde la perspectiva del cliente el cumplimiento de políticas, procedimientos y estándares de calidad y servicio a través de una auditoría interna.

## Mejores Prácticas

Se refiere a la definición de las prácticas más exitosas que se implementaron en el Conjunto para superar alguna meta o indicador crítico, una vez analizada su viabilidad respecto a recursos económicos, materiales y humanos.

