

# cinépolis

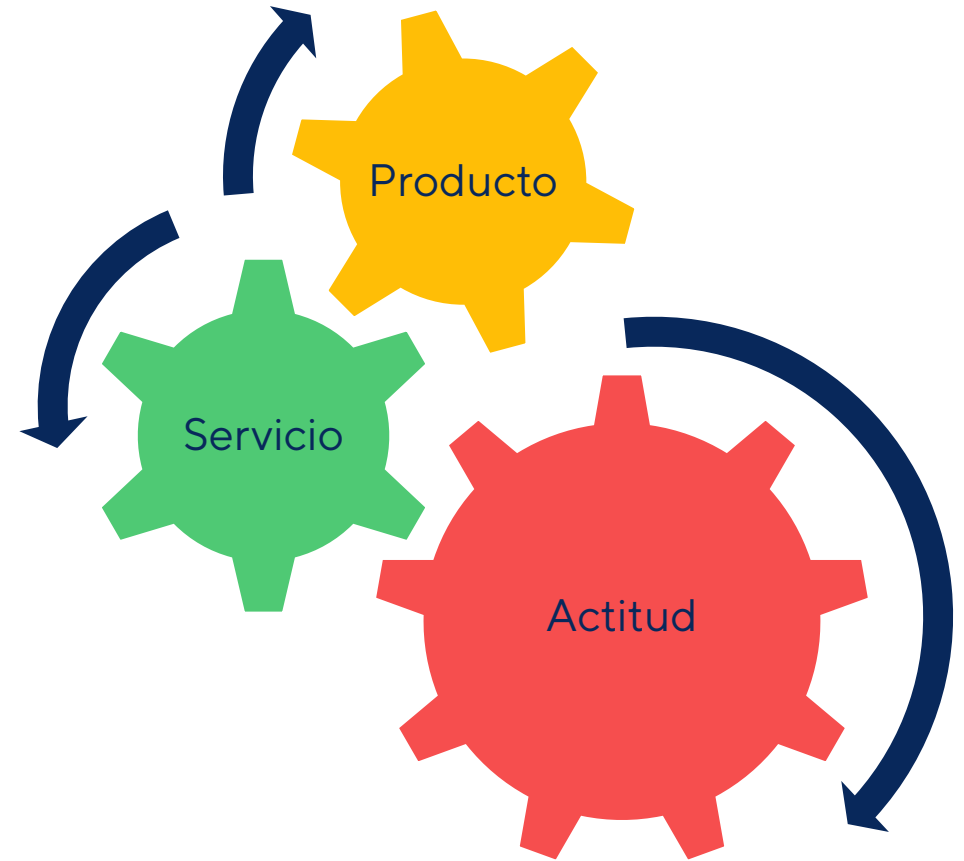
**Guía Operativa de Filosofía de Ventas**

**AR-TRA-GO-FDV-01**

# cinépolis

## Alcance

El objetivo de la guía operativa que define al proceso de filosofía de ventas es facilitar el enfoque del modelo de administración y liderazgo de Cinépolis así como la aplicabilidad de las herramientas de gestión.



Su alcance geográfico abarca todos los complejos del territorio Argentina bajo la marca Cinépolis.

Filosofía de ventas es...



## Filosofía de Ventas

1

... el modelo de administración y liderazgo de Cinépolis

2

... que fortalece nuestra vocación de servicio

3

... y está orientado a exceder las expectativas de nuestros clientes

!

La contribución de cada uno es muy importante para lograrlo

### Fórmula

Para lograr entregar a todos nuestros clientes **Nuestra Promesa de Valor**, necesitamos conjuntar 3 ingredientes:



¿En que puedes concentrarte para que cada ingrediente de esta fórmula se lleve a la realidad del cliente con excelencia y contribuya a que nuestra filosofía de ventas sea auténtica?

### Ejes de Acción

Es necesario concretar acciones que den vida a nuestra Filosofía de Ventas. Estas se pueden resumir en los siguientes ejes de acción:



**¡Tu eres clave en el equipo para exceder las expectativas de nuestros clientes!**



# cinépolis

Para lograr el cumplimiento en los indicadores de servicio y ventas, Cinépolis ha desarrollado herramientas de gestión que involucran a la gente correcta en el lugar correcto para tomar acciones y decisiones en busca de mejores resultados de negocio.

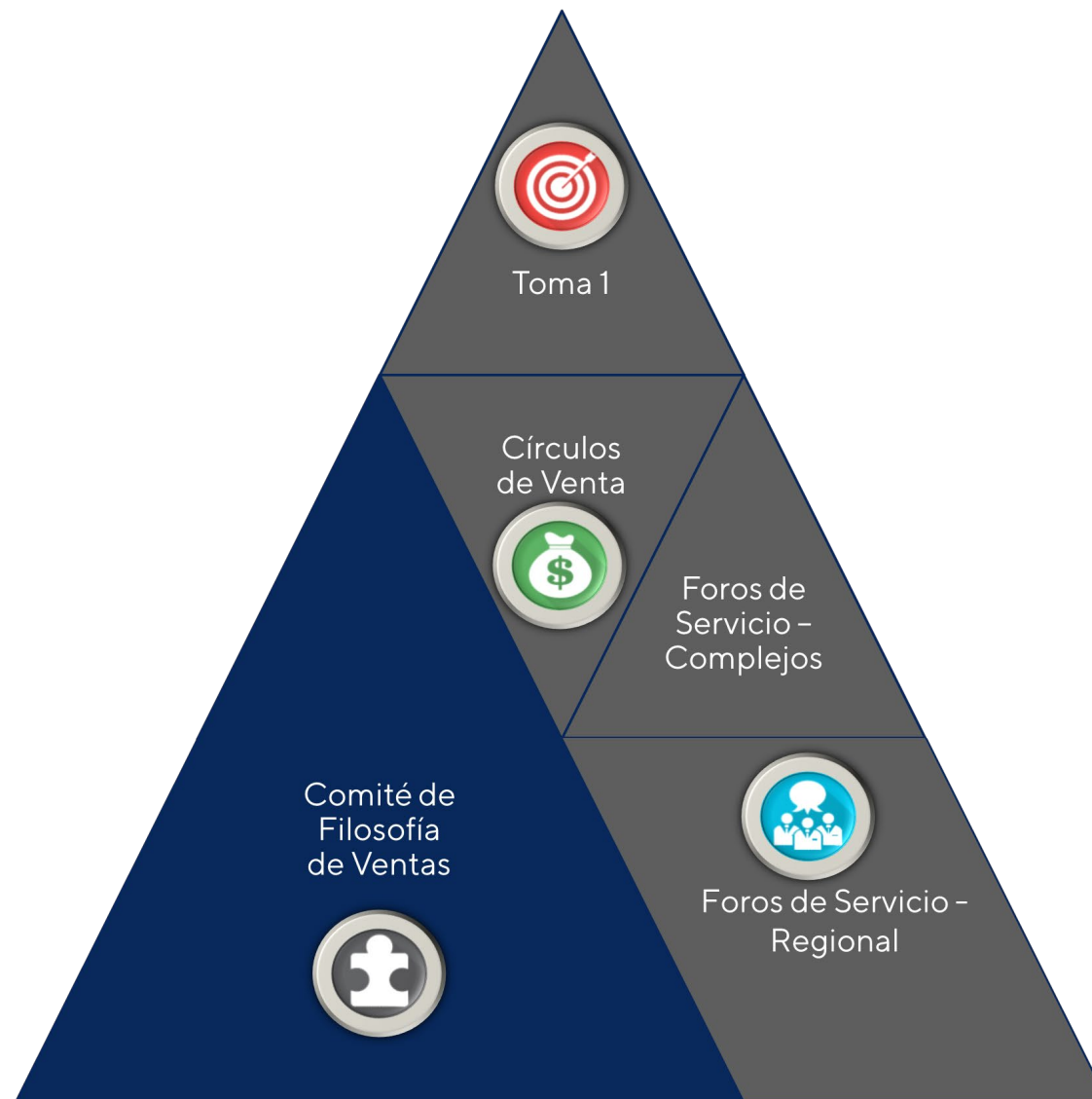
Las herramientas de gestión son reuniones de trabajo con todo el equipo administrativo y operativo en donde se revisan las métricas del cine y a través de la participación de todos los asistentes se establecen las iniciativas y planes de trabajo enfocados a superar las metas.

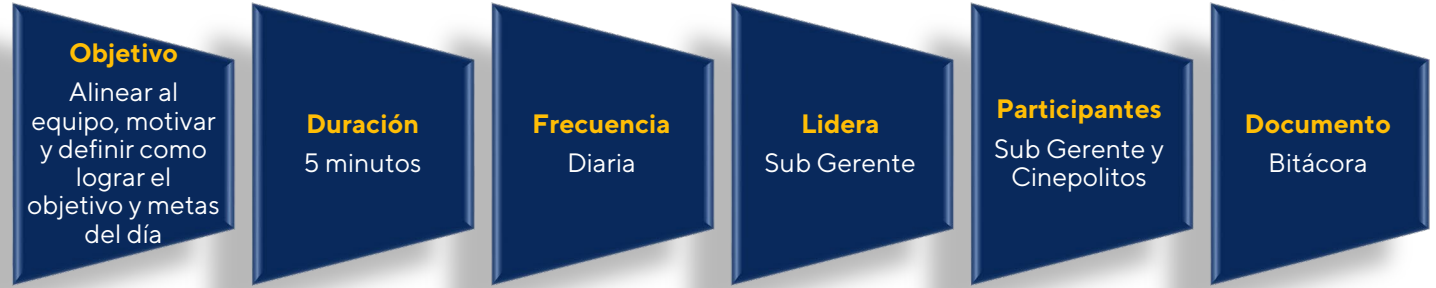
Contamos con 4 herramientas de gestión a través de las cuales se da seguimiento al cierre de compromisos:

## Herramientas de Gestión

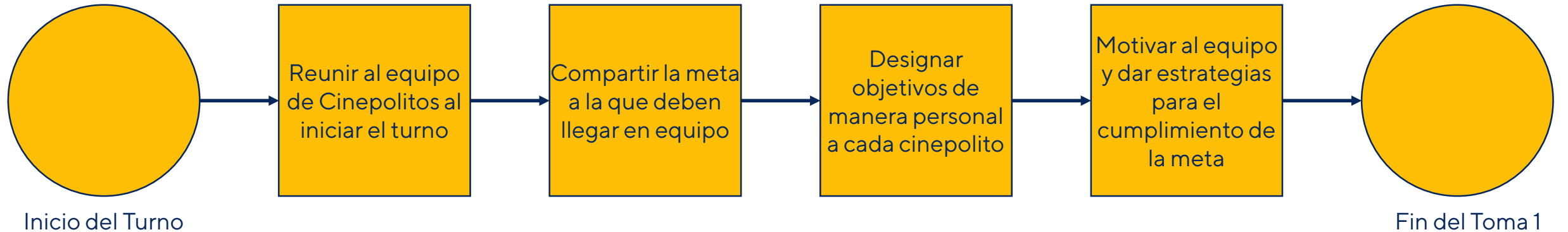


### Estructura de escala y cascadeo de información





## Proceso





Se citan algunos temas que se pueden abordar en cada punto dentro del Toma 1, y que se reflejarían en la bitácora.

Esta debe estar publicada en un área de visibilidad para todos los Cinepolitos (por ejemplo, cuarto de empleados)

**cinépolis** BITÁCORA TOMA 1  
AR-TRA-FI-BT1-02

Complejo: \_\_\_\_\_

Toma 1 Área: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Novedades** [Progress bar] **Metas del Mes** [Progress bar]

**Actividades especiales**  
Premier  
Capacitaciones  
Nuevas metas de indicadores

**Indicadores de servicio y financieros**  
Mystery Shopper - Popcorn  
Tracking de satisfacción  
CxA - Costo de venta

**Temas de Reflexión** [Progress bar]

**Frases motivadoras**  
Comentarios por verbalizaciones de tracking

**Metas del Día** [Progress bar] **No Olvides** [Progress bar]

**Metas por cinepolito asignadas**

Promociones de tarjetas  
Promociones en dulcería  
Promociones en taquilla  
POPCORN

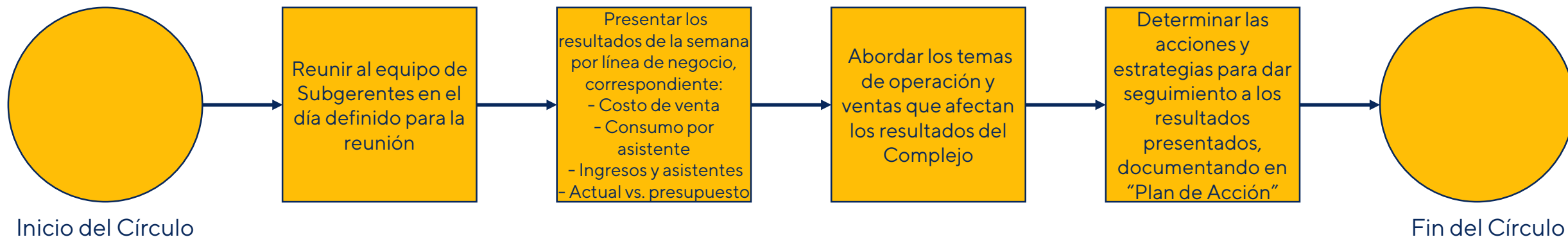
Somos *Gente* Cinépolis®  
y ofrecemos un Servicio Estelar;  
¡Ponte Palomita!







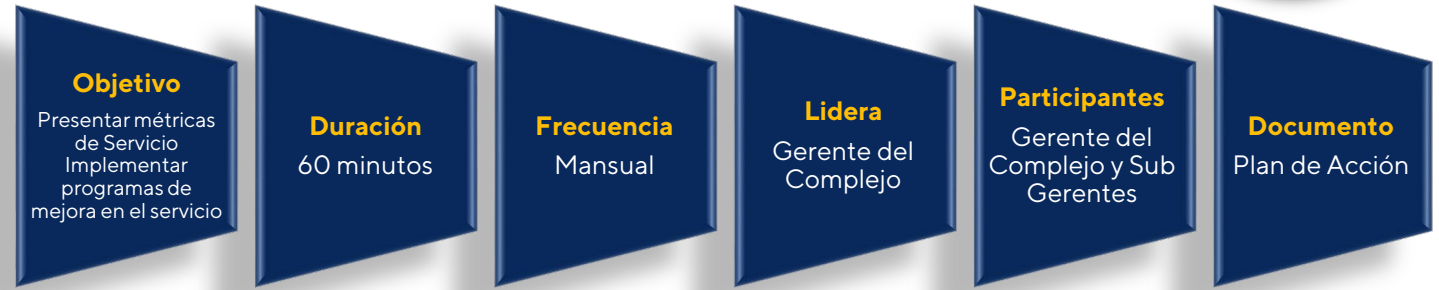
## Proceso



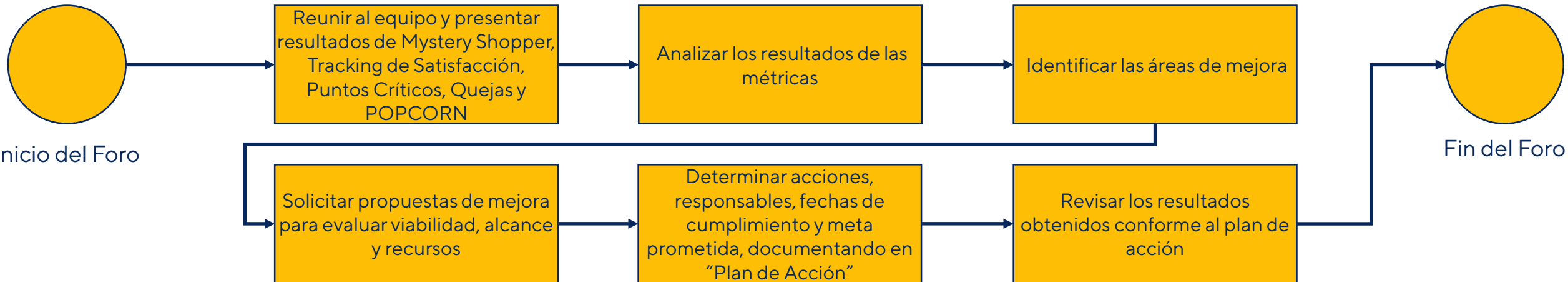


<b>Complejo:</b>		<b>Fecha:</b>	
------------------	--	---------------	--

Fecha	Indicador	Atributo a mejorar	Area o negocio	Propuesta de mejora	Fecha de inicio	Fecha de cumplimiento	Responsable	Firma



### Proceso





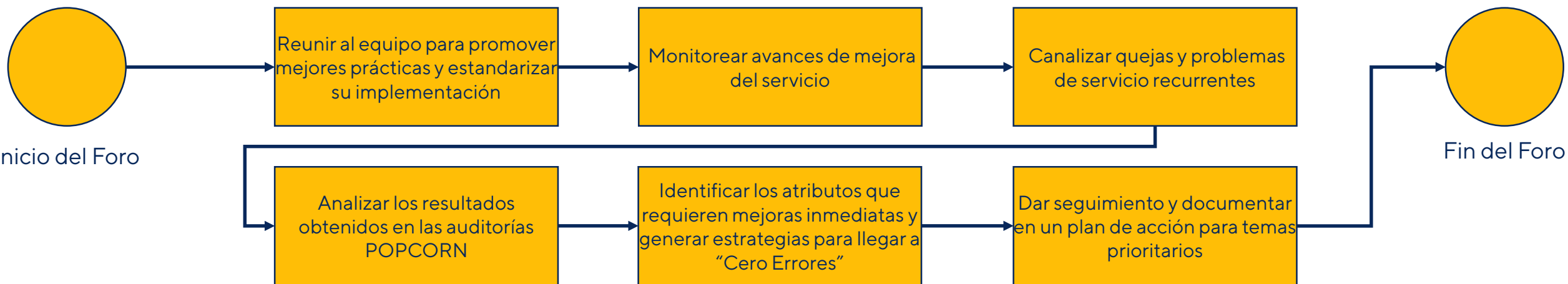
<b>Complejo:</b>		<b>Fecha:</b>	
------------------	--	---------------	--

Fecha	Indicador	Atributo a mejorar	Area o negocio	Propuesta de mejora	Fecha de inicio	Fecha de cumplimiento	Responsable	Firma





### Proceso



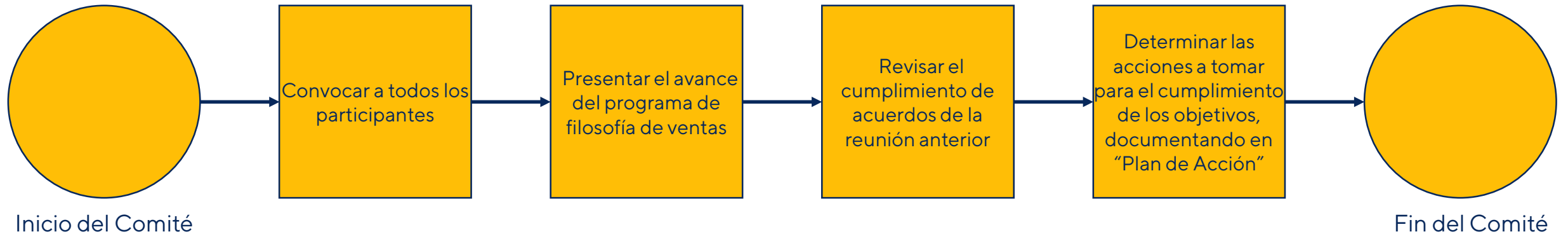


<b>Región:</b>		<b>Fecha:</b>	
----------------	--	---------------	--

Fecha	Indicador	Atributo a mejorar	Area o negocio	Propuesta de mejora	Fecha de inicio	Fecha de cumplimiento	Responsable	Firma



## Proceso





<b>Territorio:</b>	Argentina	<b>Fecha:</b>	
--------------------	-----------	---------------	--

Fecha	Indicador	Atributo a mejorar	Area o negocio	Propuesta de mejora	Fecha de inicio	Fecha de cumplimiento	Responsable	Firma



Herramienta	Información	Duración	Frecuencia	Lidera	Participantes	Documento*
Comité de FDV	Definir la Estrategia de FDV Seguimiento de pilares de FDV	90 minutos	Trimestral	Recursos Humanos	Recursos Humanos, Gerente de Operaciones, Gerentes Regionales, Comercialización	Plan de Acción Comité de Filosofía de Ventas AR-TRA-FT-PACF
Foro de Servicio Regional	Mejores prácticas, casos de servicio y quejas	60 minutos	Bimestral	Gerente Regional	Gerente Regional Gerentes de Complejos	Plan de Acción Foros de Servicio AR-TRA-FT-PAFR
Foro de Servicio en Complejo	Mystery shopper, tracking de satisfacción, puntos críticos, quejas	60 minutos	Mensual	Gerente de Complejo	Gerente de Complejo Sub Gerentes	Plan de Acción Foros de Servicio AR-TRA-FT-PAFC
Circulo de Ventas	Costo de Venta, Consumo por asistente, ingresos y asistentes	40 minutos	Semanal	Gerente de Complejo	Gerente de Complejo Sub Gerentes	Plan de Acción Círculos de Venta AR-TRA-FT-PACV
Toma 1	Objetivos del día por área	5 minutos	Diario	Sub Gerente	Sub Gerente Cinepolitos	Bitácora Toma 1 AR-TRA-FT-BT1

En función de las medidas de distanciamiento social que rigen la operación de los complejos cinematográficos del territorio, se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones, plasmadas dentro del protocolo vigente para cada jurisdicción:

- i. Evitar hacer uso de áreas que no formen parte de las actividades rutinarias, así como reuniones innecesarias que generen aglomeración del personal.
- ii. Las reuniones que sean estrictamente necesarias (como lo son las comunicaciones de actualizaciones de protocolo post COVID-19, por ejemplo), deben realizarse en espacios que ofrezcan el distanciamiento mínimo recomendado. En caso de estar cerrados al público, se sugiere realizar en el área de lobby. Cuando se tenga abierto al público, se sugiere realizarlas en áreas de mínimo tránsito (en la parte de atrás de la dulcería, en pasillos de salas entre funciones, o cualquier otro lugar que ofrezca el distanciamiento recomendado). No se deben realizar en oficinas o espacios cerrados.
- iii. Los **“Toma 1”** deben ser comunicados según la frecuencia establecida por el proceso de filosofía de ventas por parte del responsable del área al Staff en el lugar donde habitualmente se realiza la publicación para que tengan acceso a la información.
- iv. Los **círculos de venta, foro de servicio en complejos, foro de servicio regional y comité de filosofía de ventas** se pueden realizar vía Teams según las frecuencias establecidas dentro del proceso de filosofía de ventas.
- v. Tener el distanciamiento mínimo recomendado por las autoridades sanitarias entre compañeros y evitar saludos con contacto directo (darse la mano, abrazos, besos, entre otros).

Estas medidas mantendrán su vigencia mientras las autoridades sanitarias jurisdiccionales así lo indiquen, y serán desplegadas por Cinépolis dentro de sus protocolos.

	NOMBRE	PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor Jr. de Procesos Scanton	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	 Inés Trementino (Aug 25, 2021 18:08 ADT)
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	



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 KTR, LLC ("KTR") y sus empresas filiales, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo que han sido compilados para uso exclusivo de empresas filiales con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio de KTR a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es 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 mediante cualquier forma o medio (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 KTR o a cualquier sociedad filial y/o 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 e 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 KTR o su personal, ya sea verbal o escrito, 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 obligan a tratar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial, por tanto, no comunicarla ni revelarla directa o indirectamente, (verbal o escrita) a persona física o jurídica ajena a KTR sin que medie previa aprobación por escrito de KTR. 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.