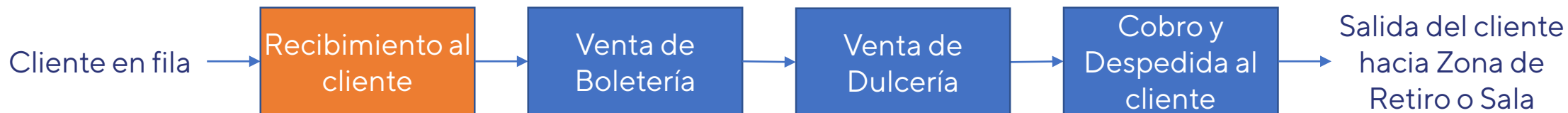


# cinépolis

**Guía Rápida de Técnica de Ventas Conjunta**

**AR-TRA-GR-TVC-01**



1



Recibir al cliente en punto de venta diciendo: **“Buenas tardes/Buen día, Bienvenido(a)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo

2



Preguntarle al cliente: **“¿Qué desea comprar?”**; Su respuesta determinará si va a realizar compra de boletos o si viene a adquirir alimentos y bebidas.

Si requiere productos de dulcería, pasar al proceso de venta de dulcería

Si va a comprar entradas, determinar el tipo de venta según requerimiento del cliente al llegar al mostrador, bien sea normal o diferenciada.

### 3.1 Movie Club

Si el cliente indica tener Movie Club, solicitar identificación diciendo: **“¿Me muestra su documento?”**. No tomar el documento en las manos.



### 3.2 Código VOVA-V1000

Si el cliente indica tener un código, solicitarlo diciendo: **“Me indica el código, por favor”**.

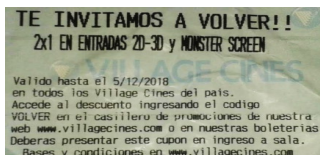
Código  
**V100090170797J6E99B**

Emitido  
19/09/2018

Vencimiento  
1/12/2018

### 3.3 Voucher 2x1

Si el cliente ofrece voucher 2x1, decir **“Me permite su cupón, por favor”**. Tomarlo del mostrador, validar vigencia y resguardarlo. Si no está vigente, devolverlo diciendo: **“el cupón perdió su vigencia”**.



### 3.4 Promociones Bancarias

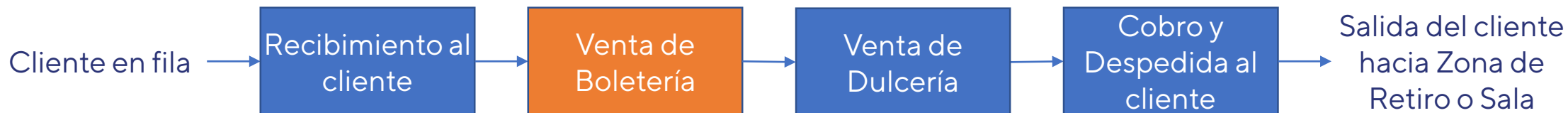
Si el cliente dispone de una tarjeta de alguna entidad bancaria que tenga promoción 2x1 vigente, marcar la opción 2x1.



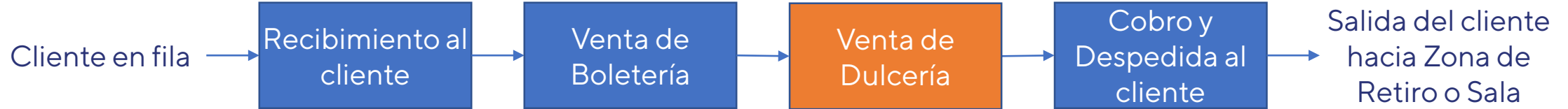
### 3.5 Invitaciones

Indicar **“me permite su cupón, por favor”**. Tomarlo del mostrador, validar vigencia. Si no está vigente, devolverlo diciendo: **“el cupón perdió su vigencia”**.





<p><b>1</b></p> <p>Solicitar al cliente la película que este desee ver, siguiendo los siguientes criterios:</p> 	<p><b>1.1</b></p> <p>Si ordena película y hora, ingresar lo indicado en Vista.</p> 	<p><b>1.2</b></p> <p>Si ordena película y no indica hora, decir: <b>“¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”</b>.</p> 	<p><b>1.3</b></p> <p>Si no indica película, pero indica horario, decir: <b>“Están por comenzar las siguientes películas xxxx (título películas) a las xx:xx (horario más próximo)”</b>.</p> 	<p><b>1.4</b></p> <p>Si solicita recomendaciones, se indica <b>“Los estrenos de la semana son xxxx” (título películas)</b> o <b>“Las películas con Garantía Cinépolis son xxxx” (título películas)</b>.</p> 
<p><b>2</b></p> <p>Seleccionar en sistema Vista la película y función que el cliente desea ver, así como el número de boletos a adquirir.</p> 	<p><b>3</b></p> <p>Seleccionar asientos indicando: <b>“La pantalla se encuentra en la parte inferior. Las butacas azules están ocupadas, las grises disponibles y la/las que se le asigna(n) es(son) los verdes, ¿está(n) bien?”</b>.</p> 	<p><b>3.1</b></p> <p>Si el cliente rechaza los asientos asignados, decir: <b>“¿Me indica en qué área de la sala le gustaría sentarse? La sala tiene xx filas, y xx cuerpos. Los asientos en color azul están ocupados”</b>. Esperar mientras indica los asientos de su preferencia.</p>	<p><b>3.2</b></p> <p>Si el cliente acepta los asientos, continuar con el proceso de venta de dulcería/candy bar.</p> 	<p><b>! Contingencia Sanitaria</b></p> <p>La elección de asientos debe estar adecuada según los términos de burbuja social de recreación vigentes para cada jurisdicción. Indicar: <b>“Por las restricciones sanitarias, sus butacas deben estar distanciadas de las ocupadas”</b>.</p>



1

Una vez culminada la selección de asientos, indicar al cliente: **“¿Puedo tomarle la orden de dulcería/candy bar?”**.



2

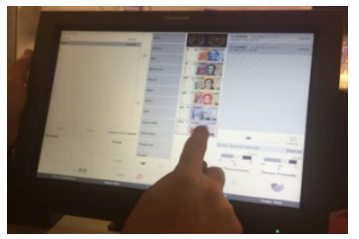
Si se requiere ofrecer promociones definidas por comercialización, decir: **“El día de hoy tenemos en promoción XX (producto) por xx (precio)”**.



**Nota:** Si el cliente dice que no desea productos, de igual forma ofrecerle la promoción vigente.

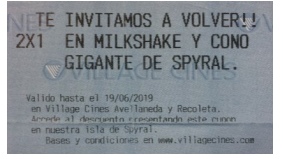
3

En caso que el cliente decida no realizar compra de dulcería, proceder según el proceso de cobro y despedida.



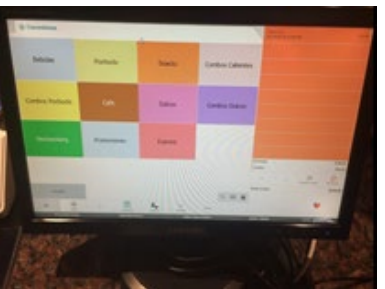
4

Determinar el tipo de venta (normal o diferenciada). Si el cliente ofrece algún cupón de descuento, decir: **“Me permite su cupón, por favor”**. Tomarlo del mostrador, validar vigencia y resguardarlo. Si no está vigente, devolverlo diciendo: **“el cupón perdió su vigencia”**.



5

Si no tiene algún cupón de descuento, iniciar el proceso de venta en sistema Vista



6

Si el cliente solicita un combo, y en la venta de boletería indicó que tiene Movie Club, revisar disponibilidad de beneficios y si tiene disponibles preguntarle **“¿Quiere usar su beneficio de Movie Club?”**.



7

Maximizar la orden, según Apoyo Visual para Maximización en Dulcería/Candy Bar vigente.

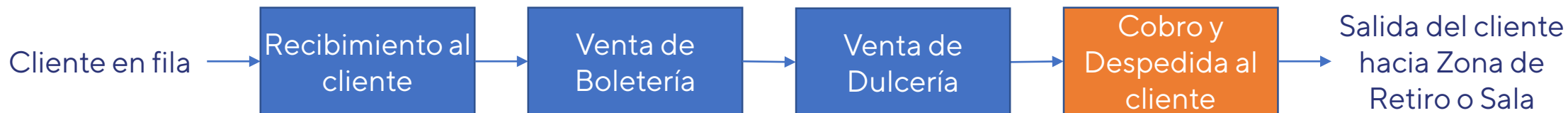
cinépolis Apoyo Visual para Maximización de Dulcería

<p><b>1 Primera Maximización</b> Se busca incrementar el tamaño de los productos</p> <p>Si el cliente pide algún producto que puede llevar extra, ofrecerle diciendo: <b>“¿Quiere adicionar extra de xxx (producto)?”</b></p> <p>Si el cliente no menciona el tamaño del producto decir: <b>“¿Grande/medio está bien?”</b> (indicándole el tamaño más grande disponible)</p> <p>Si el cliente no acepta o menciona un tamaño diferente al más grande, maximizar por el siguiente tamaño, diciendo: <b>“Por una diferencia de XX pesos se puede llevar el XX (producto de mayor tamaño)”</b>.</p>	<p><b>2 Segunda Maximización</b> Se busca incorporar extras al pedido</p> <p>Si el cliente pide algún producto que puede llevar extra, ofrecerle diciendo: <b>“¿Quiere adicionar extra de xxx (producto)?”</b></p> <p>Si hay promociones de baldo o extra adicional por comercialización, indicar: <b>“¿Desea llevar un baldo/vaso de xxx (producto)?”</b></p> <p>Ofrecer más de productos disponibles dentro de la compra, indicando: <b>“Por XX pesos, puede recargar XX (producto)”</b></p>	<p><b>3 Tercera Maximización</b> Se busca incrementar la cantidad de productos</p> <p>Si el cliente pide algo salado ofrecer bebida diciendo: <b>“¿Desea agregar alguna bebida a su pedido?”</b> o si aplica: <b>“¿Quiere llevar en combo con bebida?”</b></p> <p>Si el cliente pide bebida, ofrecer algo salado o snack diciendo: <b>“¿Desea agregar algo más a su pedido?”</b> o si aplica: <b>“¿Quiere llevar en combo con productos?”</b></p> <p>Si el cliente pide bebida y algo salado, ofrecer algo dulce diciendo: <b>“¿Desea agregar alguna galletita a su pedido?”</b>, ofreciendo promociones de comercialización</p>
--	--	--

8

Confirmar la orden, indicándole al cliente de la siguiente manera: **“Me confirma si su orden sería: (productos/combos marcado dentro del sistema Vista)”**. Una vez que el cliente confirme, proceder a la realización del cobro





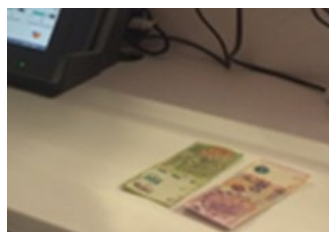
## 1

Una vez que el cliente confirme, decir: **“El total es/Serían xx.xx pesos. Para mayor seguridad le recomiendo pago con tarjeta bancaria”**.



## 2.1

Para pagos en efectivo decir: **“Le recibo “xx.xx”**, tomándolo del mostrador y dejándolo a la vista del cliente, sin guardarlo hasta la despedida.



## 2.2

Para pagos con tarjeta, decir: **“¿Me permite su identificación y tarjeta por favor?”**, comparar nombre en tarjeta con DNI. Si el DNI no corresponde con la tarjeta, sugerir otro medio de pago.



## 3

Una vez concretado el cobro, decir: **“Le entrego xx boletos, para (película), subtitulada/en castellano, en 3D/4D, a las (hora), en sala XX, butacas XX; también le entrego la orden de retiro y la factura electrónica”**. Si el cliente pagó en efectivo y sólo en caso que tenga que dar vuelto indicar: **“Le entrego el vuelto”**, colocándolos sobre el mostrador del lado del cliente.



## 4.1

### Venta Tradicional

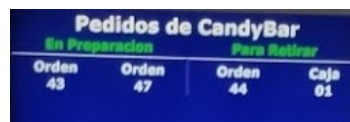
Iniciar la preparación del pedido. Entregar el pedido según **Apoyo Visual de Entrega de Productos**.



## 4.2

### Pantalla de pedidos activa

Indicar al cliente: **“Gracias por su compra”**. Si compró alimentos decir: **“Puede dirigirse al área de entrega, y cuando su número de orden aparezca “Para Retirar” en la pantalla, se podrá acercar al punto de entrega indicado”**



## 4.3

### Pantalla de pedidos inactiva

Indicar al cliente: **“Gracias por su compra”**. Si compró alimentos decir: **“Pase al punto de entrega y muestre la orden de retiro para que le sea entregado”**



## !

### Comprobantes

Mencionar sólo los comprobantes que apliquen según la compra:

- Sólo boletería: boletos.
  - Sólo dulcería: orden de retiro y factura electrónica.
  - Boletería y dulcería: boletos, orden de retiro y factura electrónica.
- Nota:** en venta tradicional no se entrega orden de retiro al cliente.

## !

### Tipos de Funciones

Si la misma película está subtitulada y en castellano en el mismo horario, hacer la aclaratoria, así como si la película es 3D o 4D debe ser indicado.

## !

### Múltiples Pisos

Para complejos de varios pisos, indicar el nivel donde se encuentra la sala.

# cinépolis

# 1

## Preparación de la orden



1. Pochoclos



2. Gaseosas de torre

Al recibir la orden de retiro, entregarla según esta secuencia:



3. Bebidas embotelladas



4. Nachos



5. Panchos y Productos Calientes



6. Dulces



# Apoyo Visual de Entrega de Productos

# 2

## Confirmación de la orden

Colocar los productos en el mostrador y confirmarlos con el cliente, diciendo:

**“¿Está completa su orden?”**

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

# 3

## Despedida

Despedirse del cliente diciendo frases como:

**“Muchas gracias, disfrute su compra”**

**“Muchas gracias, que se divierta”**

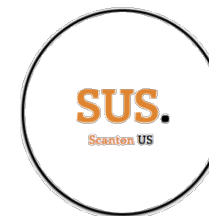
**“Muchas gracias, que lo disfrute”**

haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

**Nota:** en venta tradicional no se recibe orden de retiro.

7. Helados


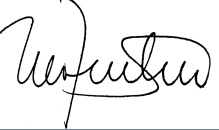




SUS.Scanton US

### 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.

NOMBRE		PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor Jr. de Procesos Scanton	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	

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.