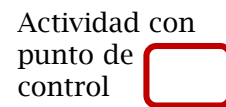
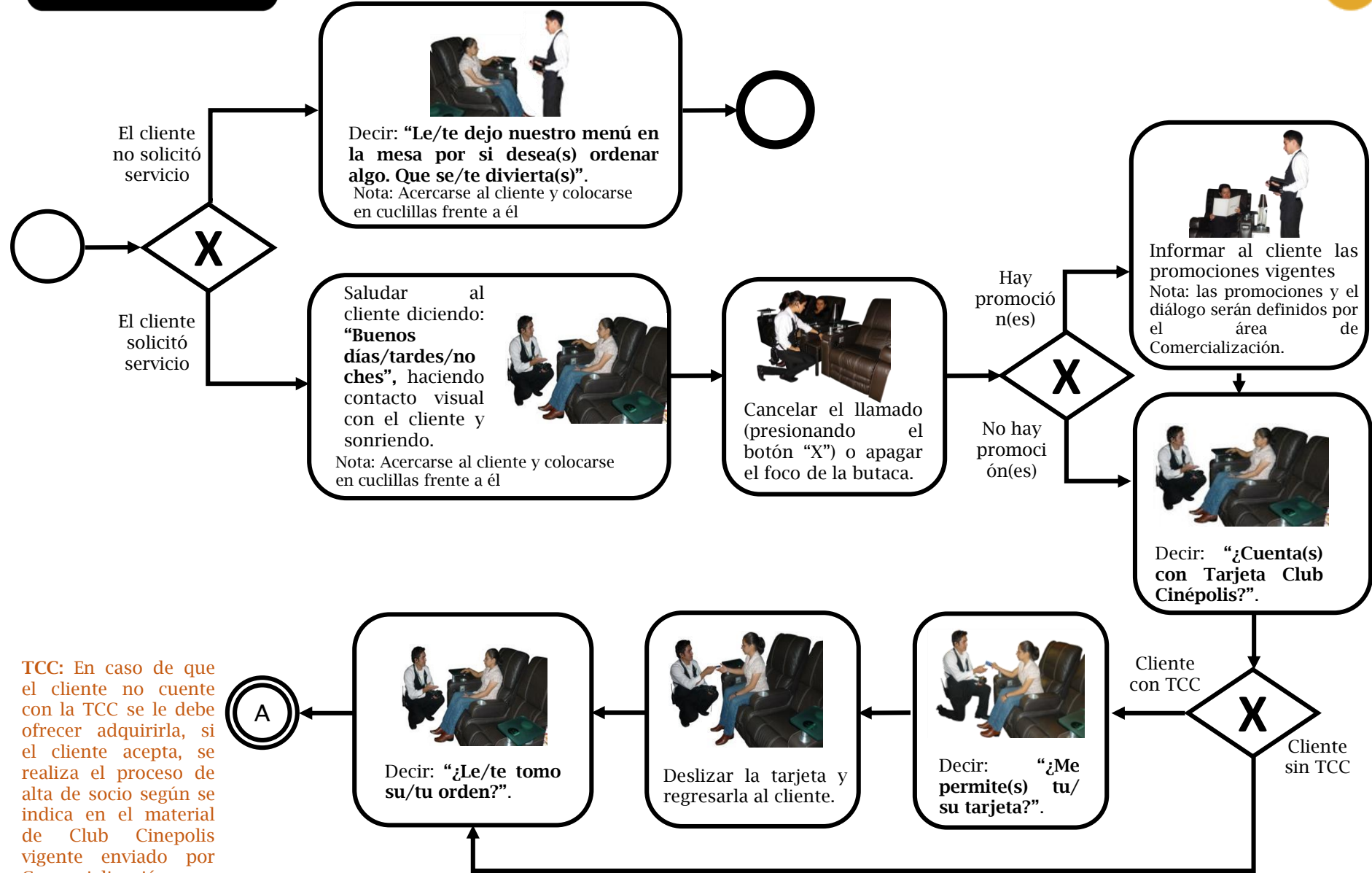




RESTAURANTE EN SU BUTACA  
CA-GR-RSB-VIP-02





**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.

\* En caso de que no haya sistema decir: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo y no podemos hacer abonos de puntos".

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



A



Maximizar la orden de acuerdo al Apoyo de maximización venta VIP.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.



Registrar fila y asiento del cliente.



Indicar monto total diciendo: **“Su/tu total es de \$XX.XX”.**



Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



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?”**.

Despedir al cliente diciendo: **“Gracias. Su/tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que se/te divierta(s)”**, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

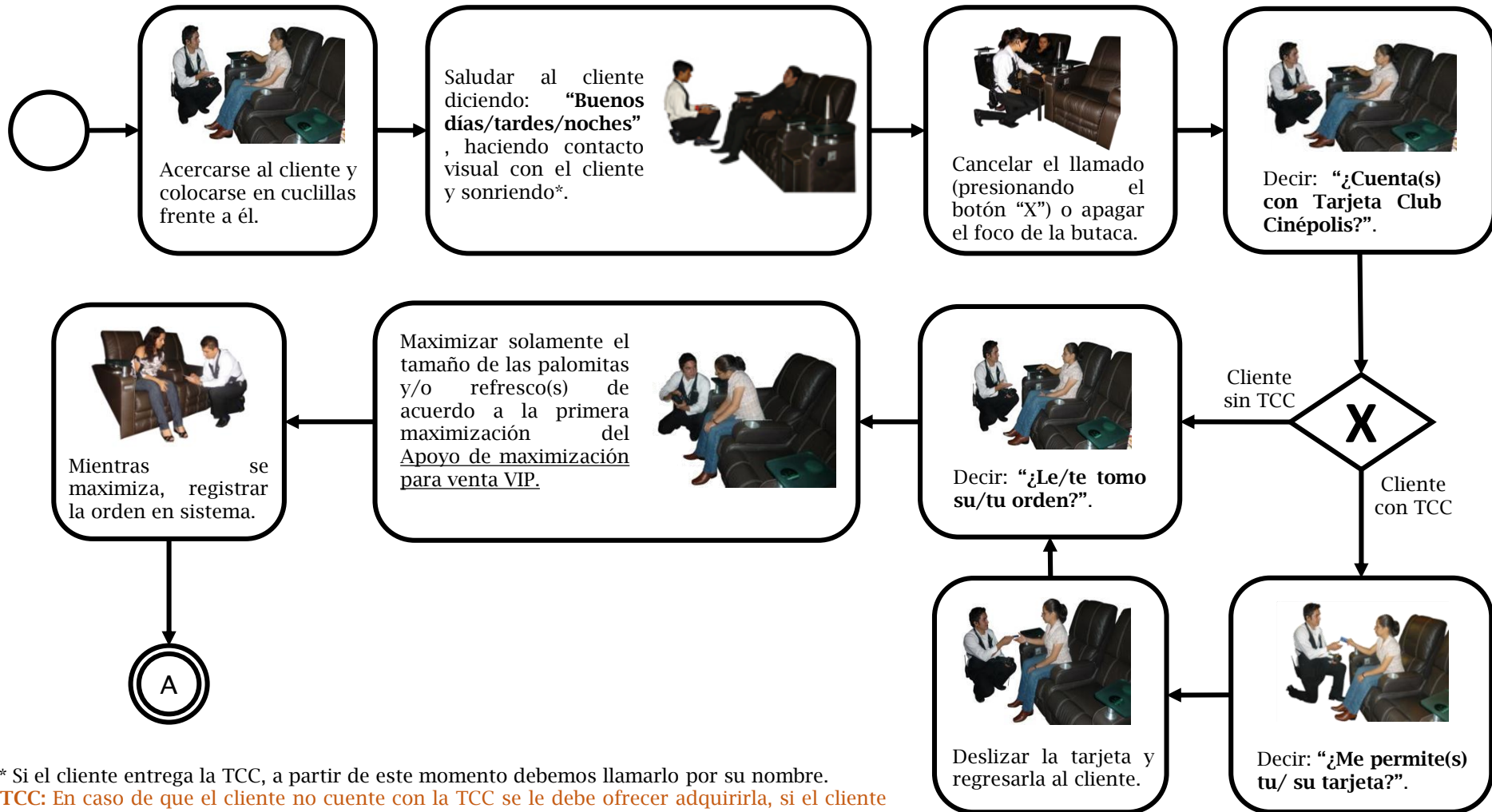
**Importante:**

- Después de registrar la orden en sistema, si un Cliente adquiere un producto que por lo general lleva salsa(s), preguntarle cual(es) desea y anótalos en observaciones. Decir “Cual(es) salsa(s) desea con su (nombre del producto o alimento) ”.
- Además si el cliente solicitó una hamburguesa se le debe preguntar si desea tomate y lechuga y anotarlo en observaciones. Decir “ Desea Tomate y lechuga con su hamburguesa”

\* 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.



Esta técnica de venta aplica solo cuando las luces de la salas están apagadas para dar comienzo a la película.  
 Es necesario que los comanderos sean discretos al hablar y desplazarse.



\* 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.

\* En caso de que no haya sistema decir: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo y no podemos hacer abonos de puntos".



A



Registrar fila y asiento del cliente.



Indicar monto total diciendo:  
 “Su/tu total es de \$XX.XX”.



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.

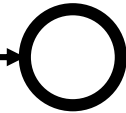
\*El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.

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?”**.



Entregar comprobante de venta diciendo:  
**“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.

Despedir al cliente diciendo:  
**“Gracias. Su/tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que se/te divierta(s)”,** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

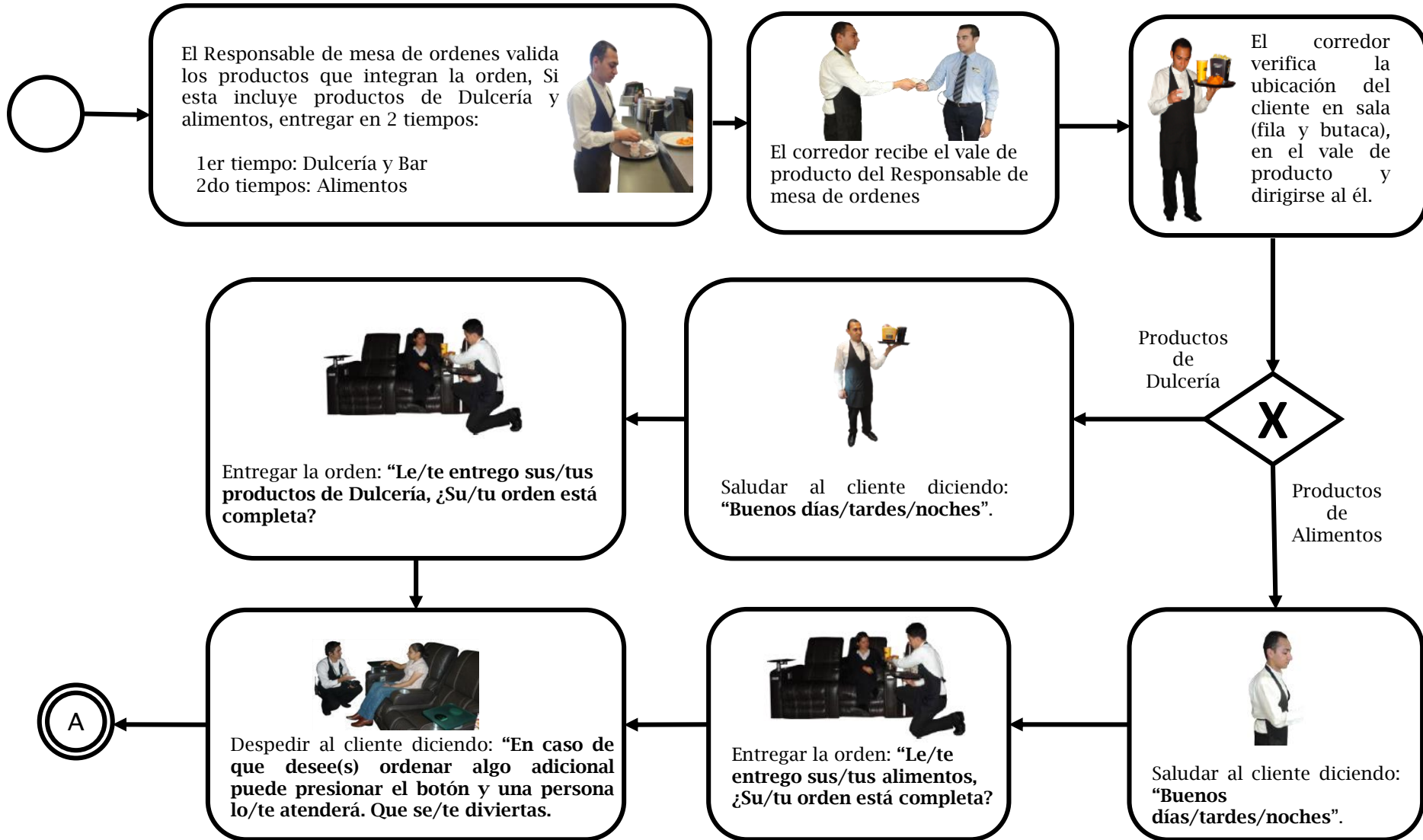



**Importante:**

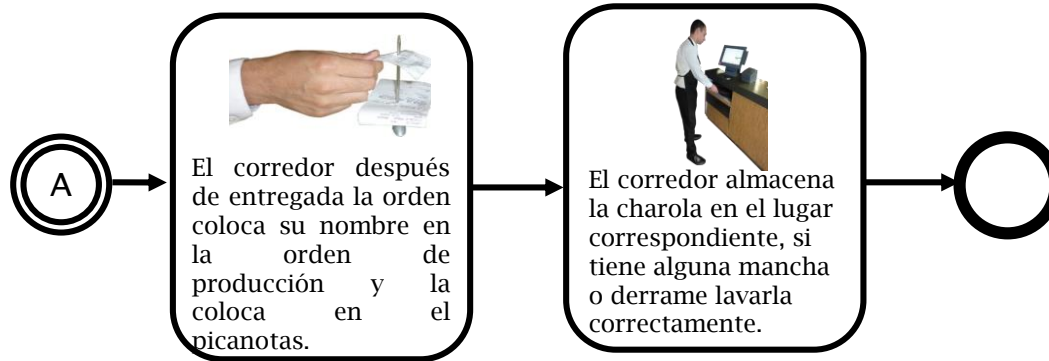
- Después de registrar la orden en sistema , si un Cliente adquiere un producto que por lo general lleva salsa(s), preguntarle cual(es) desea y anótalo en observaciones. Decir “Cual(es) salsa(s) desea con su (nombre del producto o alimento) ”.
- Además si el cliente solicito una hamburguesa se le debe preguntar si desea tomate y lechuga y anotarlo en observaciones. Decir ” Desea Tomate y lechuga con su hamburguesa”
- En caso que los comanderos se hayan retirado de la sala y algún corredor detecte algún dispositivo vellux encendido, dirigirse al cliente para verificar el requerimiento. En caso de ser una orden nueva comunicarse con un comandero.

\* 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.





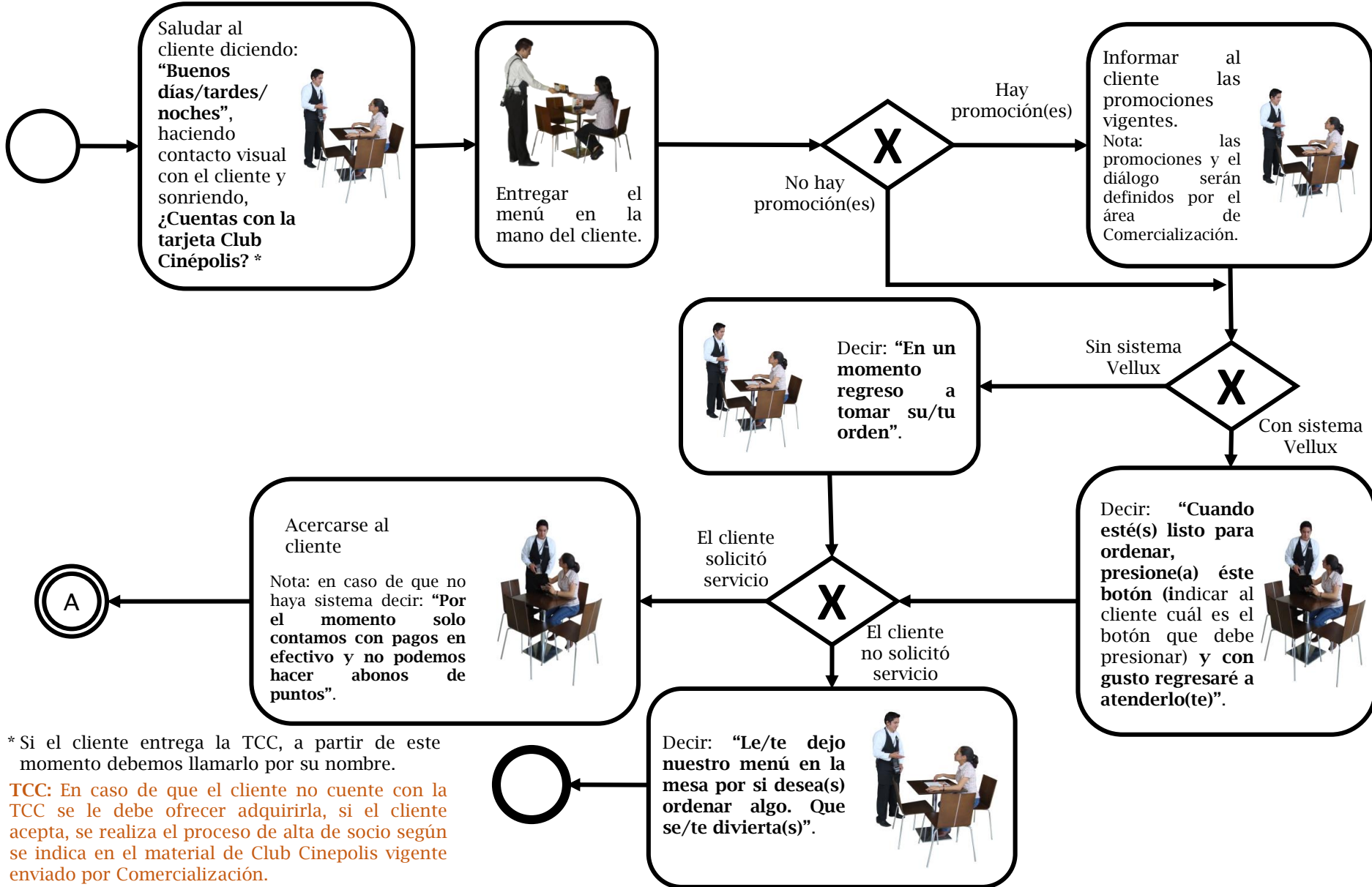
Importante: En caso que los comanderos se hayan retirado de la sala y algún corredor detecte algún dispositivo vellux encendido, dirigirse al cliente para verificar el requerimiento. En caso de ser una orden nueva comunicarse con un comandero.



### NOTAS:

- Es necesario que los corredores sean discretos al hablar y desplazarse.
- Es necesario que los corredores realicen la entrega buscando la ruta más corta y libre de clientes para evitar incomodarlos.
- Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
  - Si son dos, entregar la orden completa a la primera de ellas.
  - Si son tres o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.

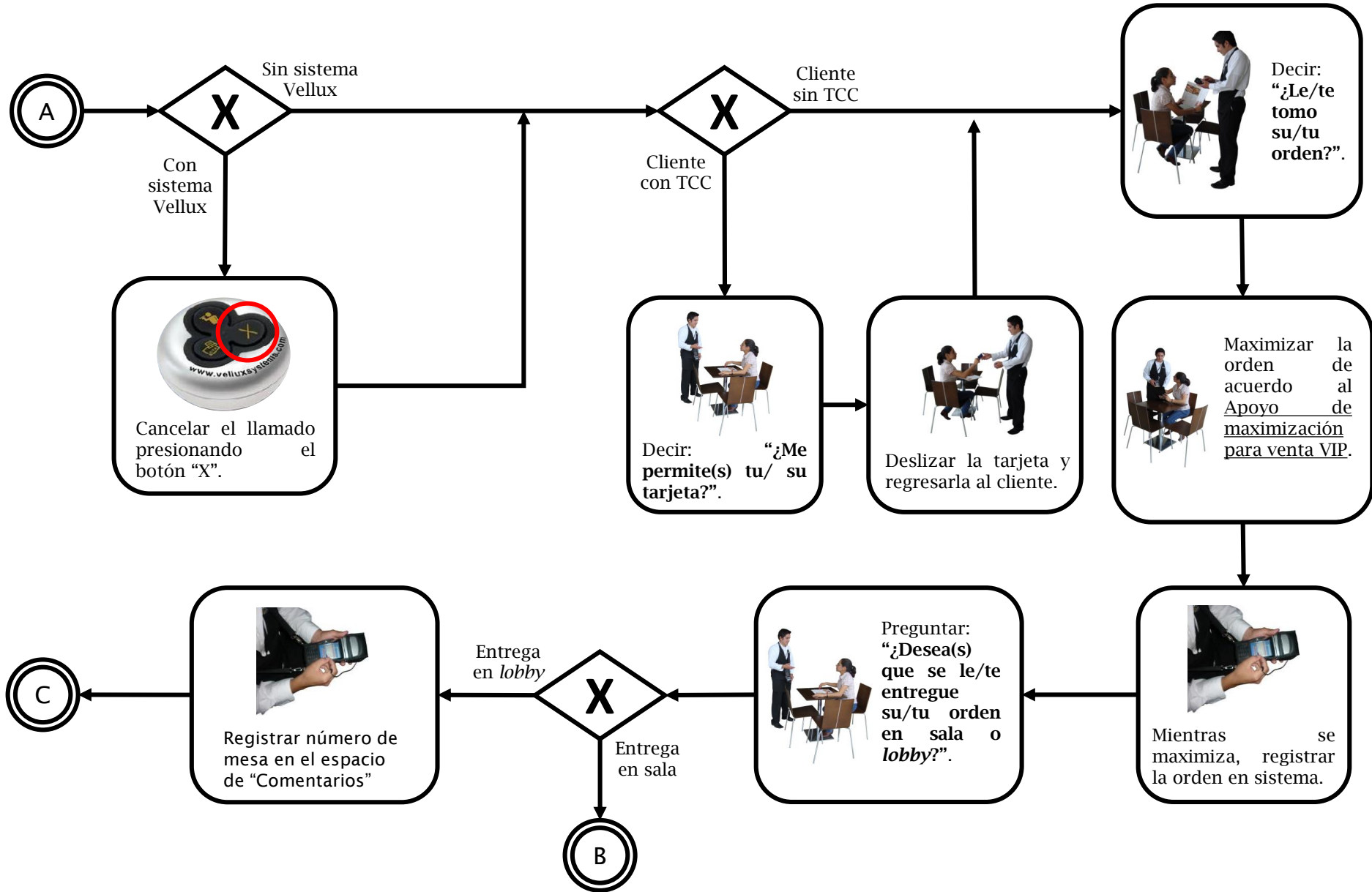


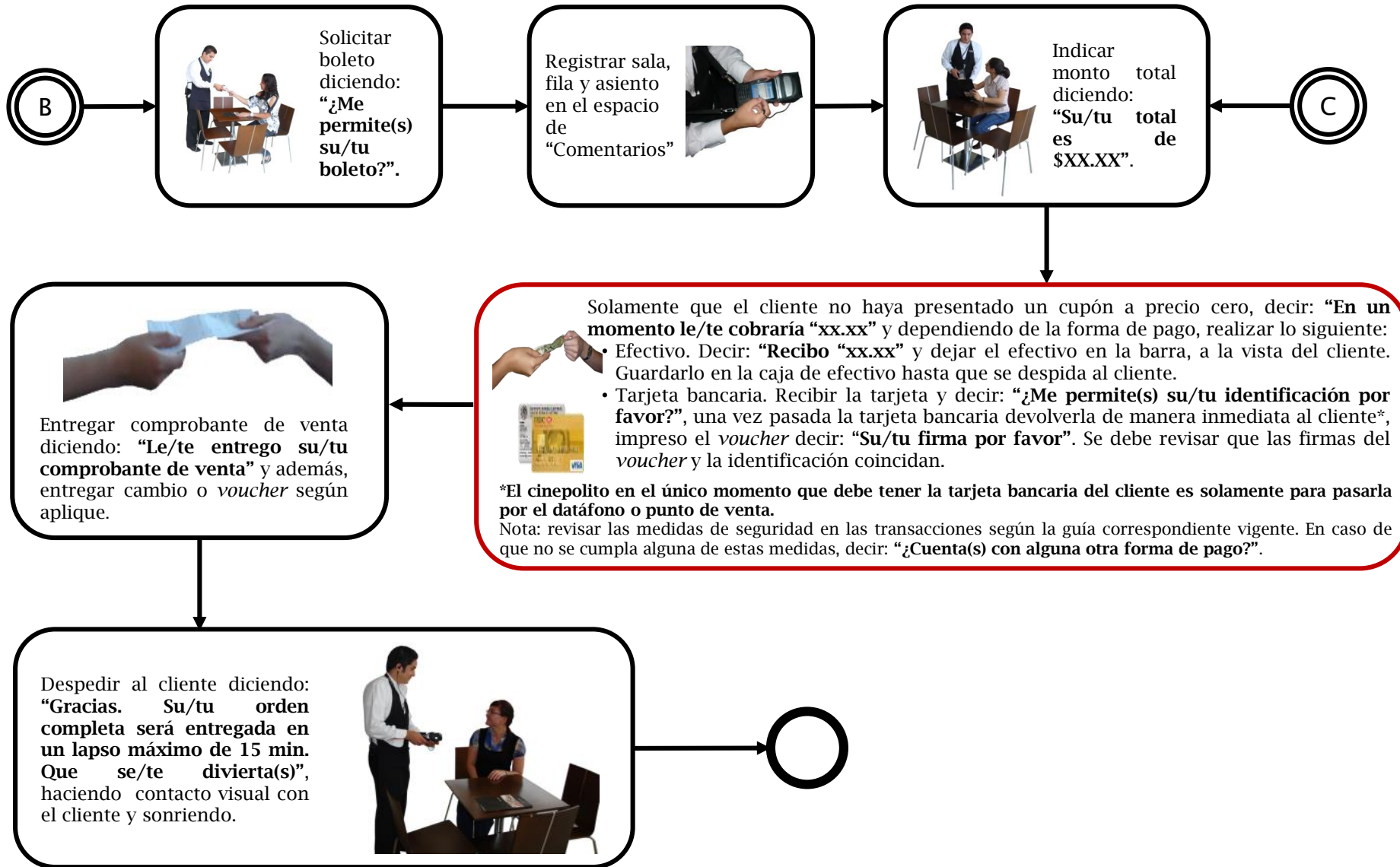


\* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

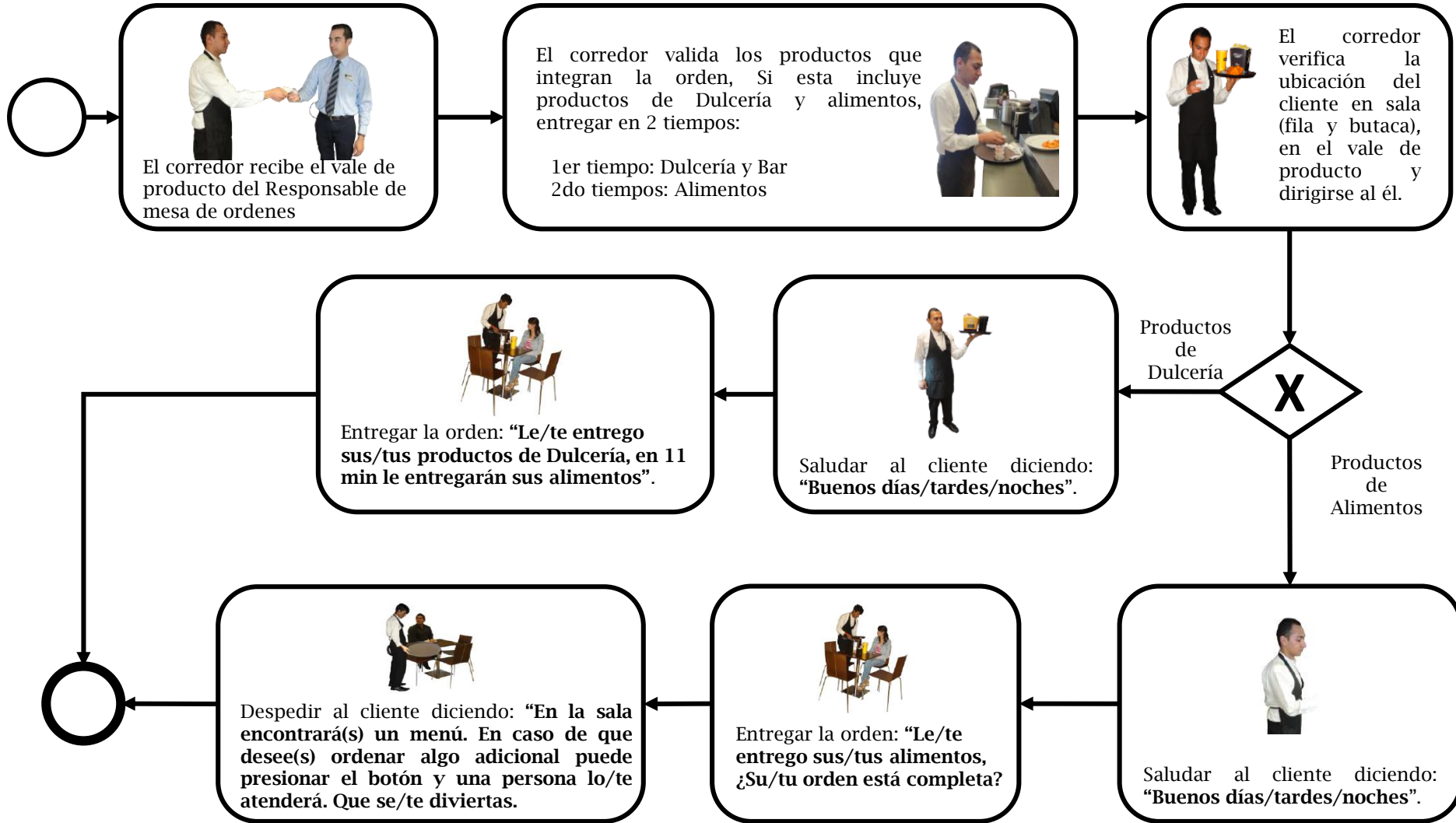
**TCC:** En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

**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.





# ANEXOS



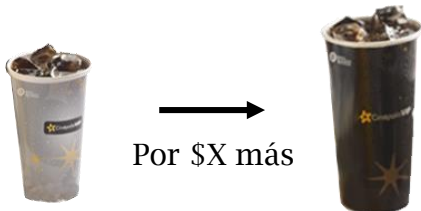
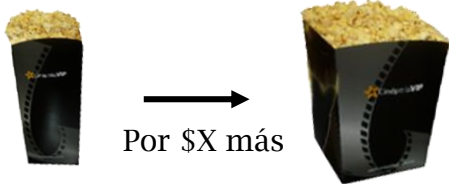
## PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Como primer paso decirle al cliente: “¿Grande está bien?”

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

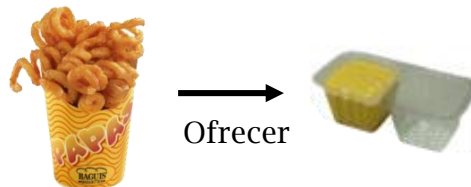
### Ejemplos



## SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

### Ejemplos



## TERCERA MAXIMIZACIÓN

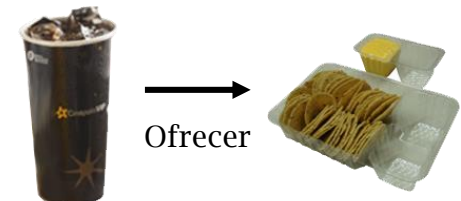
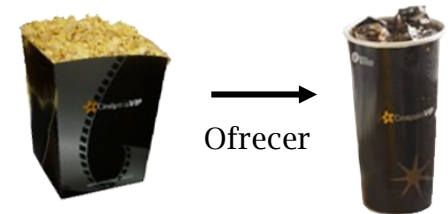
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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



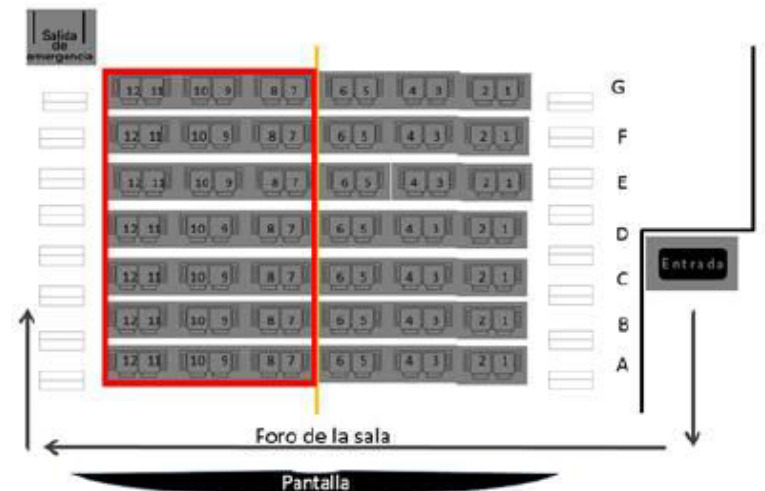
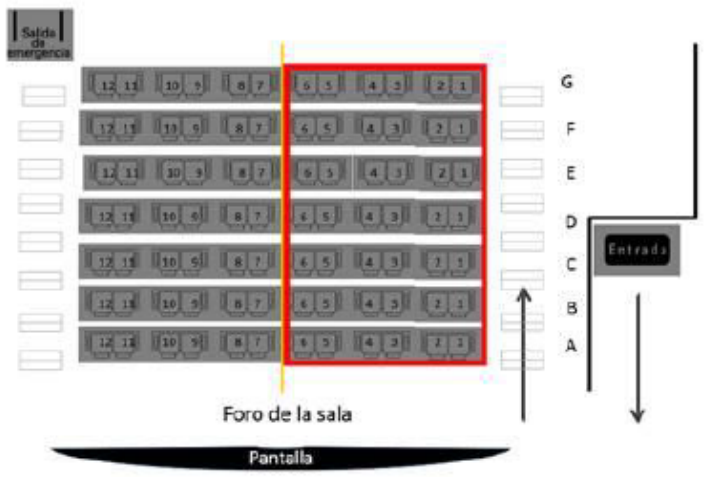


Los Comanderos y Corredores deben cumplir con lo siguiente:

- Ser discretos al hablar y desplazarse.
- Realizar los recorridos buscando la ruta más corta y libre de clientes para evitar incomodarlos, como se indica a continuación:

a) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 1 a la 6, utilizar la primera escalera para subir:

b) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 7 en adelante, utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta:



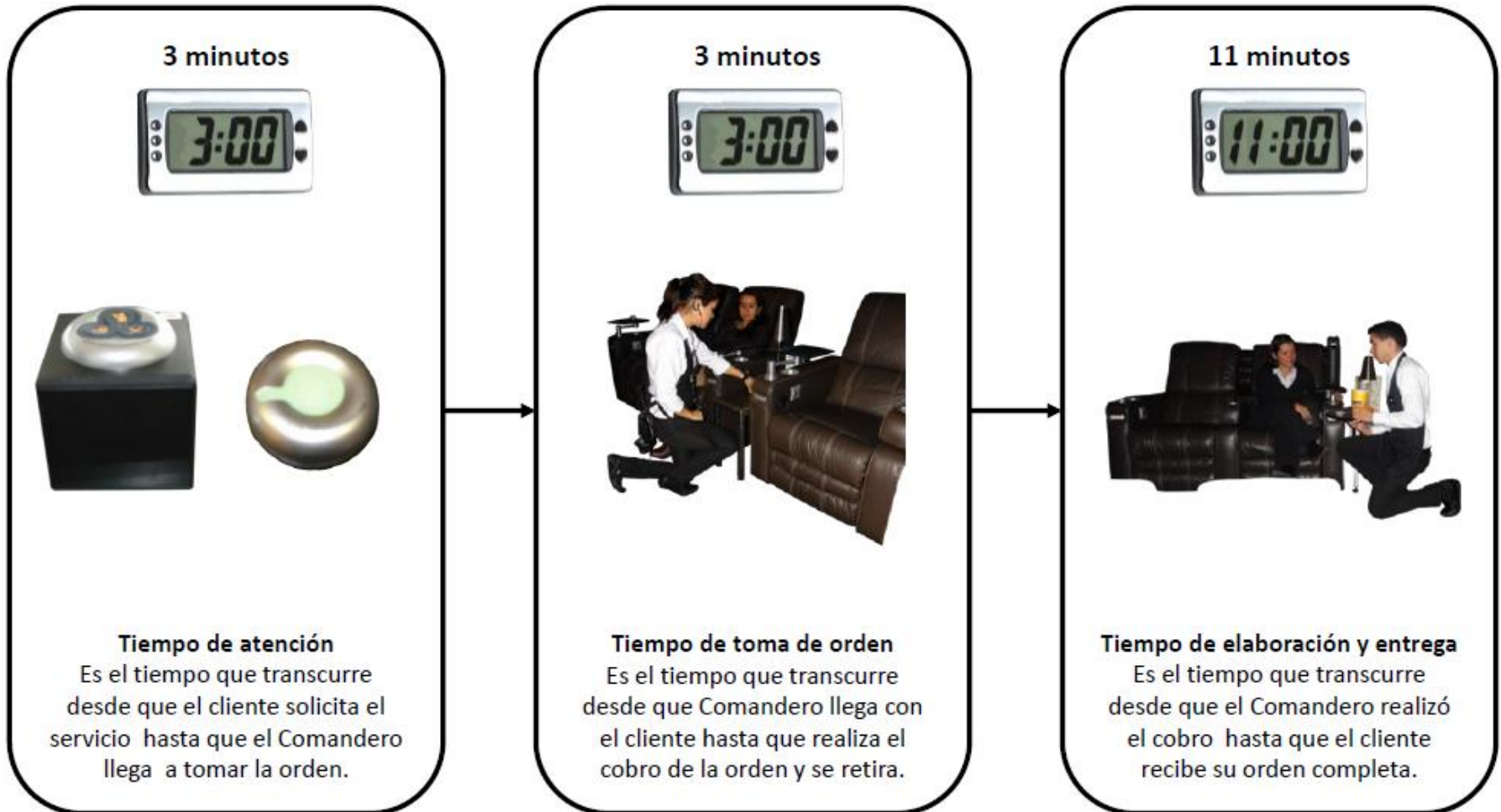
Además al realizar la entrega de órdenes los Corredores deben cumplir lo siguiente:

- Si las luces están encendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
  - Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.
  - Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.





El servicio de Restaurant en su Butaca (RSB) que es el distintivo de los conjuntos VIP debe cumplir con los siguientes tiempos en cada etapa del proceso:





1. Todos las mesas de las butacas deben tener su menú. (Diapositiva 3 y 4)
2. El corredor después de entregada la orden coloca su nombre en la orden de producción y la coloca en el picanotas. (Diapositiva 8)
3. Se agregan 2 anexos (Diapositiva 11 y 12)
4. 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.
5. Se agrega TV en Lobby y Entrega en Lobby



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.