

FILOSOFÍA DE VENTAS

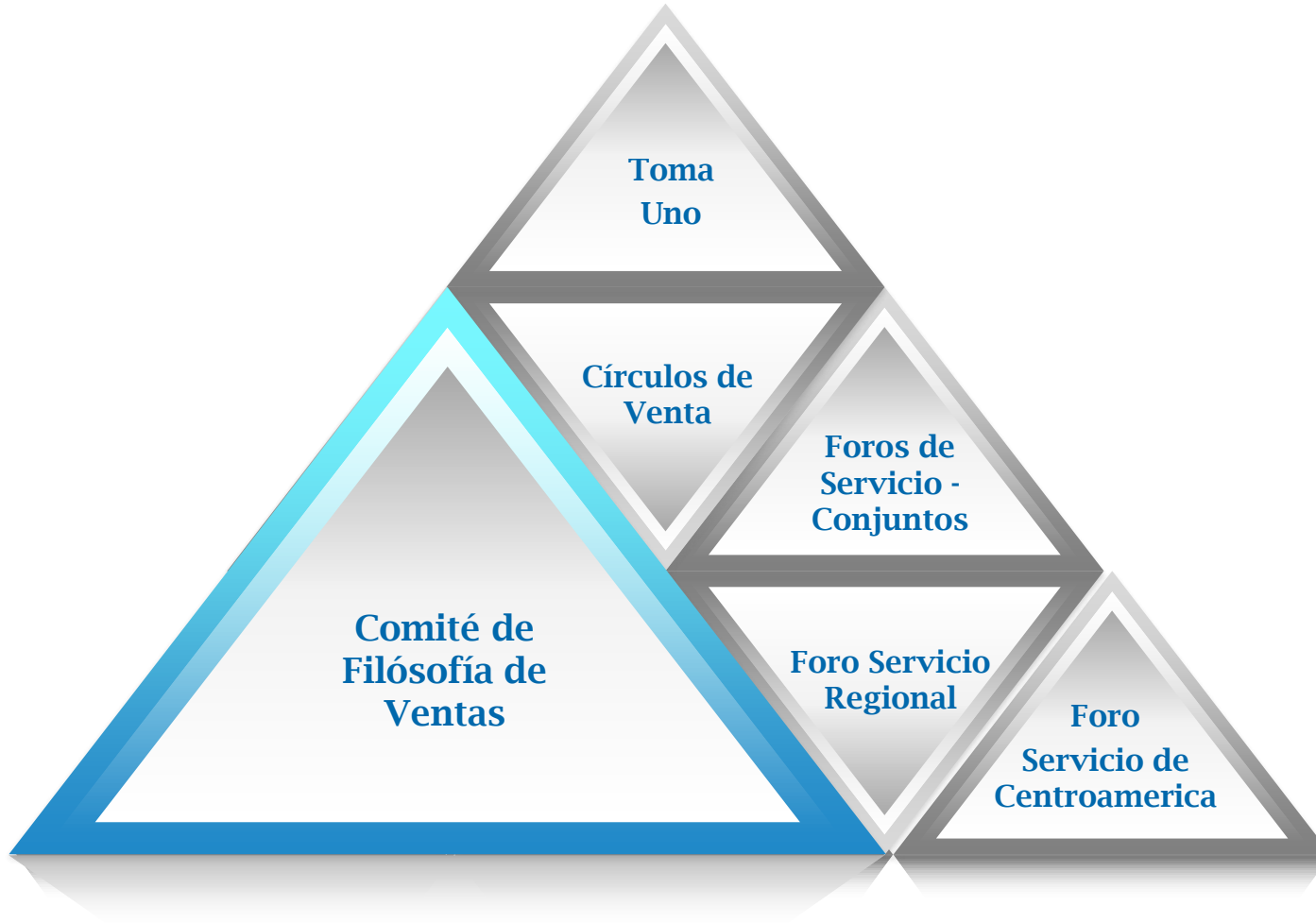
CA-GR-FDV-TRA-00



¿Qué 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.





Estructura de escala y cascadeo de información

¿Qué modalidades hay?

Foro de Servicio
CONJUNTO

Foro de Servicio
REGIONALES

Foro de Servicio
Centroamérica

¿Cuál es el objetivo?

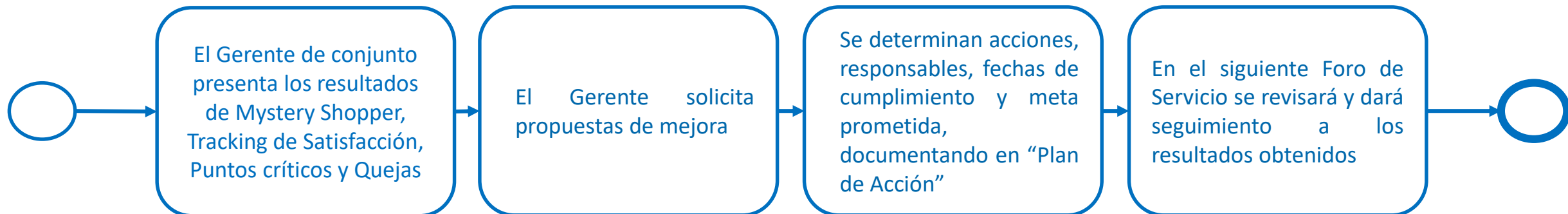
Presentar métricas de Servicio tales como:

- Tracking de Satisfacción
- POPCORN
- Mystery Shopper
- Puntos Críticos
- Verbalizaciones- Quejas

Implementar programas de mejora en el servicio.



Proceso

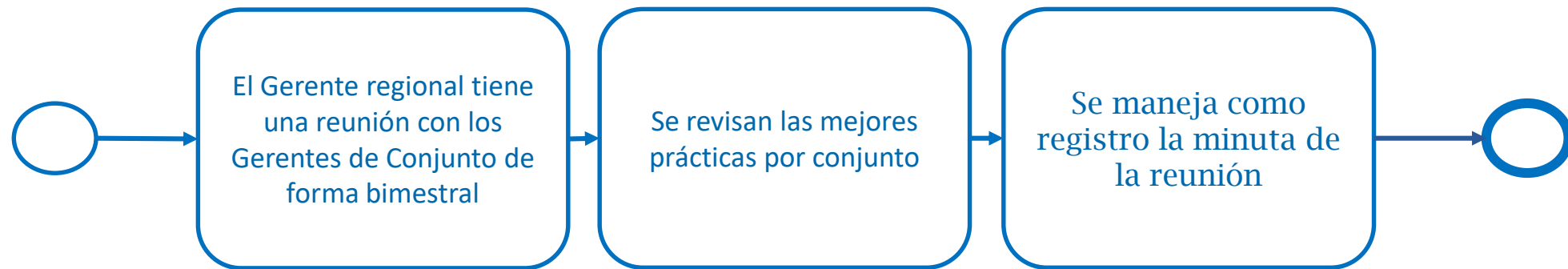


¿Cuál es el objetivo?

- Promover mejores prácticas y estandarizar su implementación.
- Monitorear avances de mejora del servicio.
- Manejar casos de servicio.
- Canalizar las quejas y problemas de servicio al conjunto que las presente.
- Realizar una minuta de la reunión mencionando las acciones que se emprenderán y responsables para dar seguimiento a los temas críticos detectados.



Proceso



¿Cuál es el objetivo?

Alinear al equipo, motivar y definir cómo lograr los objetivos de ventas.



Proceso

Se reúne:

- Gerente de Conjunto,
- Equipo administrativo

El Gerente de Conjunto presenta los resultados de la semana por línea de negocio, correspondiente:

- Costo de Venta*
- Consumo por asistente*
- Ingresos y asistentes*

*Actual Vs. Presupuesto

Se abordan los temas de operación y ventas que afectan los resultados del Conjunto

Se determinan las acciones y estrategias para dar seguimiento a los resultados presentados documentando en "Plan de Acción"

¿Cuál es el objetivo?

Alinear al equipo, motivar y definir cómo lograr el objetivo y metas del día.



Proceso

Se reúne el Supervisor con su equipo de Cinepolitos al iniciar el turno

El Supervisor comparte la meta a la que deben llegar en equipo

El Supervisor designa objetivos de manera personal a cada cinepolito

El Supervisor motiva al equipo y da estrategias para el cumplimiento de la meta

Fecha: _____

Área: _____



Semana: _____

Novedades

- Actividades especiales (Vamos todos al cine)
- Premier
- Capacitaciones
- Nuevas metas de indicadores

Promociones

- Promocionales
- Promociones de tarjetas
- Promociones en dulcería
- Promociones de taquilla

Tema de Reflexión

- Frases motivadoras
- Comentarios por verbalizaciones de tracking

No Olvides...

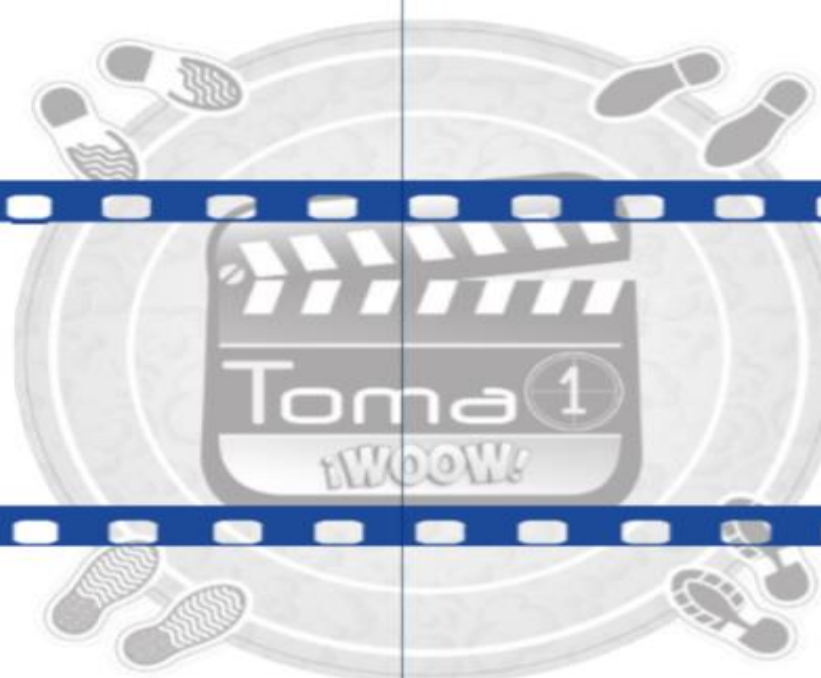
- Día 1: Producto
- Día 2: Orden y limpieza
- Día 3: Proyección y Sonido
- Día 4: Comodidad
- Día 5: Rapidez
- Día 6: Servicio Sorprendente

Metas del Día

- Metas por cinepolito asignadas

Metas del Mes

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



¿Qué temas adicionales se deben mencionar?

Producto



Día 1

Orden y limpieza



Día 2

Proyección y sonido



Día 3

Comodidad



Día 4

Rapidez



Día 5

Servicio sorprendente



Día 6

¿Cuál es el objetivo?

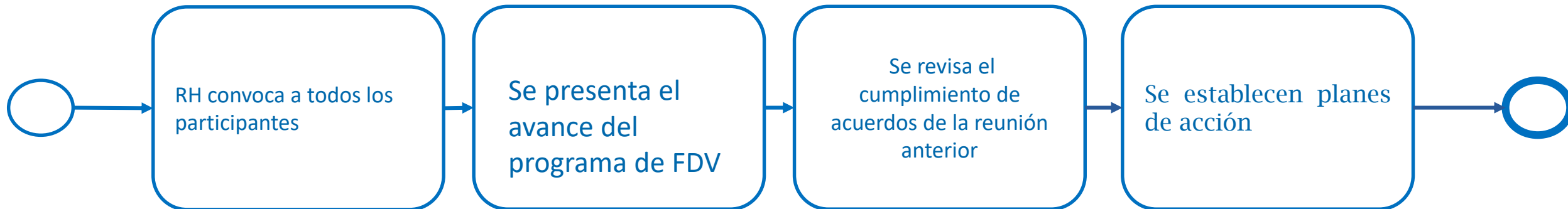
Definir la Estrategia de FDV

Es una reunión donde:

- ✓ Se revisan los avances de cada uno de los Pilares.
- ✓ Se analiza información para la toma de decisiones.
- ✓ Se establecen planes de acción para asegurar el cumplimiento de los objetivos.



Proceso



Herramienta	Información	Duración	Frecuencia	Lidera	Participantes	Documento
Comité de FDV	Seguimiento de pilares de FDV	60 minutos	Mensual	Recursos Humanos	Directores y Gerentes de Operaciones, Comercialización y RH	Minuta
Foro de Servicio en Regional	Mejores Prácticas, Casos de Servicio y Quejas	60 minutos	Bimestral	Gerente Regional	Gerente Regional y Gerentes de Conjunto	Minuta
Foro de servicio en Conjunto	Mystery Shopper, Tracking de Satisfacción, Puntos Críticos, Quejas	60 minutos	Mensual	Gerente de Conjunto	Gerente de Conjunto, Subgerentes, Supervisores, Encargados	Planes de acción
Círculo de ventas	Costo de Venta, Consumo por asistente, Ingresos y asistentes	40 minutos	Semanal	Gerente de conjunto	Gerente de Conjunto, Subgerentes, Supervisores y Encargados	Plan de acción
Toma 1	Objetivos del día por área	5 minutos	Diario	Supervisor	Supervisor Cinepolitos	Bitácora



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.