

Guía para el Workshop Comodidad

Duración de la actividad: 40 minutos por cada grupo.

Antes del workshop:

1. Solicitar una sala del cine / puede ser tradicional o PREMIUM.
2. Asegurarse que la proyección es correcta, para hacer la presentación.
3. Alistar los siguientes implementos: Dependiendo del tipo de asientos que predominen en Chile en las salas tradicionales, es importante contar con una de estas. Si tienen Inorca llevar una para poder explicar su mantenimiento. En general, contar con los 2 tipos que más predominen.
4. Alistar una silla de vip también con todas sus partes, es decir incluir la mesa de servicio y la lámpara.
5. Asegurarse que la sala se encuentra a la temperatura adecuada. Entre 21 a 25 grados centígrados.
6. La sala debe estar limpia, con buen aroma y todas las luces funcionando perfectamente, incluyendo los tívolis.
7. Alistar la presentación para que cuando ingresen los grupos ya este proyectándose.

Durante el workshop

1. Explicar los criterios que aplican para comodidad por parte del mystery Shopper, es decir el cuestionario:

Salas tradicionales:

COMODIDAD Y NIVEL DE SERVICIO SORPRENDENTE: SALAS → TRADICIONAL

TEMPERATURA
Al momento de ingresar a la sala y sentarse la temperatura de la sala era agradable, no muy fría o caliente


ILUMINACIÓN
¿Todos los escalones (tívoli) estaban iluminados permitiendo la visibilidad del Cliente para desplazarse dentro de la sala?

SEÑALIZACIÓN
¿La señalización de los escalones de Butaca Numerada se encuentra visible y claramente identificable a la vista del Cliente para su fácil localización?

CONDICIONES DE MOBILIARIO
Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba a) Limpia [libre de residuos de alimentos, líquidos derramados y manchas] b) Numerada visiblemente para su fácil localización.

Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba:
a) En buenas condiciones, no rota b) Que no rechine.

NIVEL DE SERVICIO SORPRENDENTE
A que hora salió de la sala, ¿Algún Staff Cinepolito se despidió de Usted, agradeciendo su visita y recogiendo la basura de los clientes? (Si usted salió de la sala antes de las 9:59:59 pm)



En este punto, también se explica la pregunta que aplica para N, de nivel de servicio sorprendente, que es la última en rosado:

TEMPERATURA

Al momento de ingresar a la sala y sentarse la temperatura de la sala era agradable, no muy fría o caliente

ILUMINACIÓN

¿Todos los escalones (tivóli) estaban iluminados permitiendo la visibilidad del Cliente para desplazarse dentro de la sala?

SEÑALIZACIÓN

¿La señalización de los escalones de Butaca Numerada se encuentra visible y claramente identificable a la vista del Cliente para su fácil localización?


CONDICIONES DE MOBILIARIO

Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba a) Limpia (libre de residuos de alimentos, líquidos derramados y manchas) b) Numerada visiblemente para su fácil localización.

Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba:
a) En buenas condiciones, no rota b) Que no rechine.

NIVEL DE SERVICIO SORPRELENDE

A que hora salió de la sala, ¿Algún Staff Cinepolito se despidió de Usted, agradeciendo su visita y recogiendo la basura de los clientes? (Si usted salió de la sala antes de las 9:59:59 pm)



Criterios para VIP

TEMPERATURA Al momento de ingresar a la sala y sentarse la temperatura de la sala era agradable, no muy fría o caliente

ILUMINACIÓN ¿Todos los escalones (tivóli) estaban iluminados permitiendo la visibilidad del Cliente para desplazarse dentro de la sala?

SEÑALIZACIÓN ¿La señalización de los escalones de Butaca Numerada se encuentra visible y claramente identificable a la vista del Cliente para su fácil localización?

CONDICIONES DE MOBILIARIO

Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba a) Limpia (libre de residuos de alimentos, líquidos derramados y manchas) b) Numerada visiblemente para su fácil localización.

Al llegar a la butaca que usted utilizó, esta se encontraba: a) En buenas condiciones, no rota. b) Que no rechine.

¿Todos los asientos de la sala tenían los posa pies guardados y las mesas de servicio de los asientos de la sala estaban limpias y guardadas?

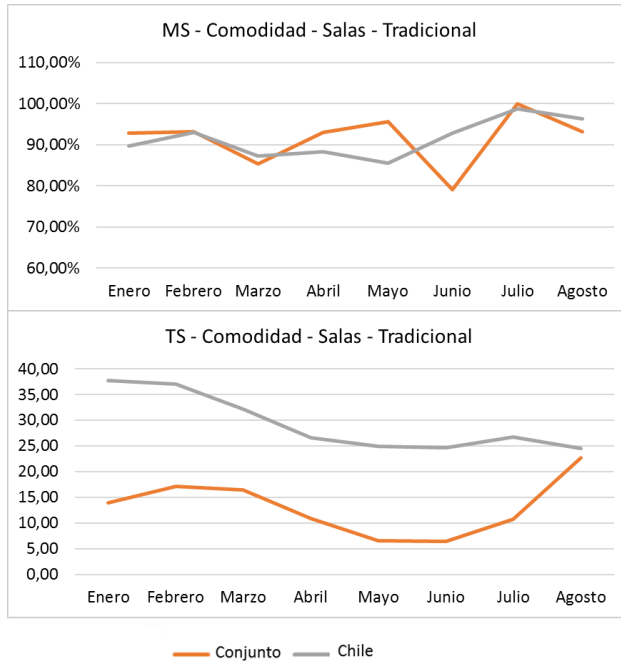
¿A su llegada a la Sala VIP y una vez sentado en su Butaca encontró el menú o les fue proporcionado en la entrada?

¿Las lámparas laterales se encontraban en buenas condiciones, todas funcionando, encendidas?

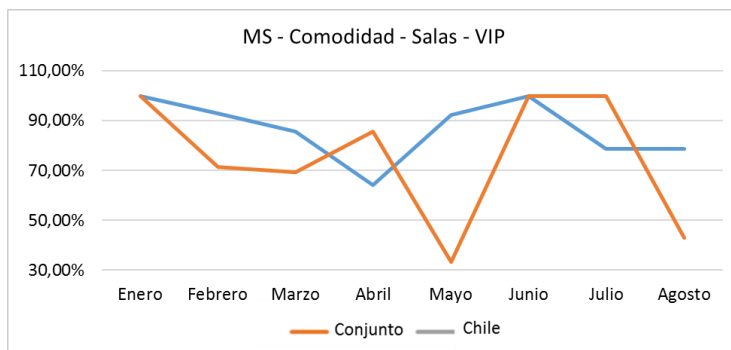
¿La lámpara de la mesa luminaria se encontraba fija?

¿Todos los mecanismos están funcionando correctamente?

2. Explicar los resultados para mystery Shopper y tracking de satisfacción obtenidos para el cine y para Chile. Como ejemplo:



RESULTADOS PARA PREMIUM



Estos resultados son los resultados específicamente de las preguntas para COMODIDAD.

3. Empezar con la explicación de cada uno de los criterios:

Cine tradicional

Temperatura:

Explicar que debe estar entre 21 a 15 grados centígrados y cuales son las revisiones que deben hacerse para garantizar esta temperatura. Aclarar que el mystery no va con un termómetro a hacer la medición, es simplemente, el resultado de la sensación térmica que tenga.

Iluminación:

Explicar que todos los tívolis deben estar funcionado.

Mostrar las partes del tivoli.

Explicar que sucede cuando la fibra se rompe, cuando el led esta mal enfocado

Y recalcar que los led deben estar bien asegurados, de forma que se garantice la iluminación de todo el escalón.

Adicionar que toda la iluminacion debe funcionar perfectamente, que ninguna lámpara lateral debe estar fundida, y que si se posee lámparas de 1 lo bombillo, debe revisarse constantemente, para cambiar en caso de que se fundan.

Señalización de escalones

Criterios a revisar:

1. Cuál es la señalización correcta.
2. Correcto estado del señalador
3. Causas de incumplimiento: Señalador en mal estado, no se ve bien el numero o fila, despegados, faltantes.

Condiciones de Mobiliario

Limpieza de la butaca: Sin manchas. Con el portavasos limpio y en buen estado. Los apoyabrazos limpios

Sin alimentos en los lados o sobre la silla.

Señalización de butacas:

Visible al cliente

Tamaño , color y material adecuado para que no se borre o se caiga y sea útil al cliente quien debe poder visualizarla fácilmente.

Todas las butacas numeradas

Butacas en buen estado:

Tener 2 butacas para tradicional, las más usadas en Chile, las que se estarán usando...ejemplo, Inorca. explicar las siguientes revisiones:

- a. Si la butaca no reclina, no debe moverse el espaldar, este debe estar sujeto, sin movimiento, debe estar firme. No se debe mover hacia los lados. Si esto sucede decir cual puede ser la causa, ejemplo, tornillos sueltos y mostrar a los participantes.
- b. Si la butaca reclina los movimientos deben ser hacia arriba y abajo, pero no a los lados. Revisar que los resortes en la parte de atrás estén en buen estado, moverla hacia atrás, al soltarla debe hacer el recorrido y volver a su posición original, cuando no reclina, se debe cambiar el resorte. Mostrar, si aplica, la bocina plástica de la parte de abajo, y explicar que cuando esta se pierde, la silla se mueve mucho, ya que esta ayuda a anclarla.
- c. Si el apoyabrazos es movable, al levantarlo, se debe quedar en la posición colocada, no debe caerse. Explicar porque se puede caer, ejemplo, que las tuercas estén sueltas y que deben asegurarse mostrar a los participantes.
- d. Revisar que la parte de debajo de la silla no este rota, explicar que esta parte es plástica y es delicada, y que se rompe fácilmente con la escoba o trapeador, que debe tenerse cuidado.
- e. Revisar que el espaldar de la silla se encuentre en buenas condiciones, tampoco rota y explicar lo mismo del punto d sobre el cuidado al realizar la limpieza.
- f. Tela: No debe estar rota, debe estar en buen estado.
- g. La butaca o silla no debe rechinar la sentarse, explicar porque puede rechinar, ejemplo, falta de lubricación, revisión del empaque.

PREMIUM

Temperatura: El mismo criterio de tradicional.

Iluminación: Todas las lámparas laterales de la sala deben funcionar perfectamente y no debe haber ninguna fundida,

Señalización: Mismo criterio de tradicional.

Condiciones de mobiliario:

1. Butacas, Reclinamiento: La silla no debe quedarse extendida, debe reclinarse en el ángulo adecuado y volver a su posición original. Explicar que puede causar que la silla quede extendida, ejemplo, que la guaya esta en mal estado.
2. Apoyapies: Debe salir adecuadamente y no debe serguir levantado, sino volver a su posición original. Las piezas en madera del apoyabrazos no deben estar rotas.
3. La mesa debe ser fija, ajustada, no rota.
4. Todas las lámparas laterales de la sala y las de la mesa de servicio deben funcionar perfectamente y no debe haber ninguna fundida. Deben apagarse en los tiempos acordados según los criterios de la P de proyección.

OTROS:

Mencionar que las partes plásticas no deben brillarse con silicona o ningún otro producto.

Mencionar que las sillas de Casa costanera deben tener todas las partes de madera en buen estado.