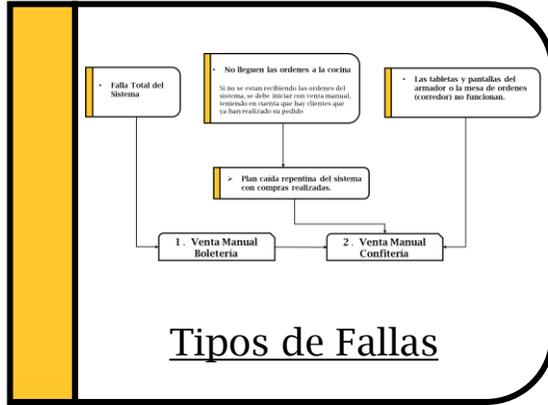




PLAN DE CONTINGENCIA ATMOSFERA LA REINA
REGION ANDINA CHILE
RA-GR-PLCT-CH-01

1. En caso de fallas en cocina atmosfera, el responsable de confitería y/o boletería, debe dar aviso al área de soporte para solucionar el inconveniente

Lineamientos Generales



> Flujo : Cuando hay una caída repentina del sistema de cocina, con compras realizadas por clientes.

Caída repentina del sistema de cocina, con compras realizadas por clientes.



Anuncio de Ordenes por el Corredor

Otras Contingencias

En caso de fallas en el sistema de Operación, debe primero analizarse si la falla es total, o si es una parte del sistema, de acuerdo al tipo de falla se deberá ejecutar el plan de acción correspondiente. De la misma forma, deberá informar a todo su equipo en el conjunto para que todos esten enterados.

La Reina debe contar con todos los implementos necesarios, con el kit de venta manual de boletería y el kit de venta manual de confitería, en el lugar indicado para poder ejecutar este plan adecuada y rápidamente.

En caso de cualquier tipo de falla se le debe reportar inmediatamente al área de sistemas, al gerente regional y al auditor de país.

El responsable de cocina debe ser un administrativo, con liderazgo. El encargado de la mesa de ordenes, debe controlar las áreas, deben ser personas con manejo y experiencia.

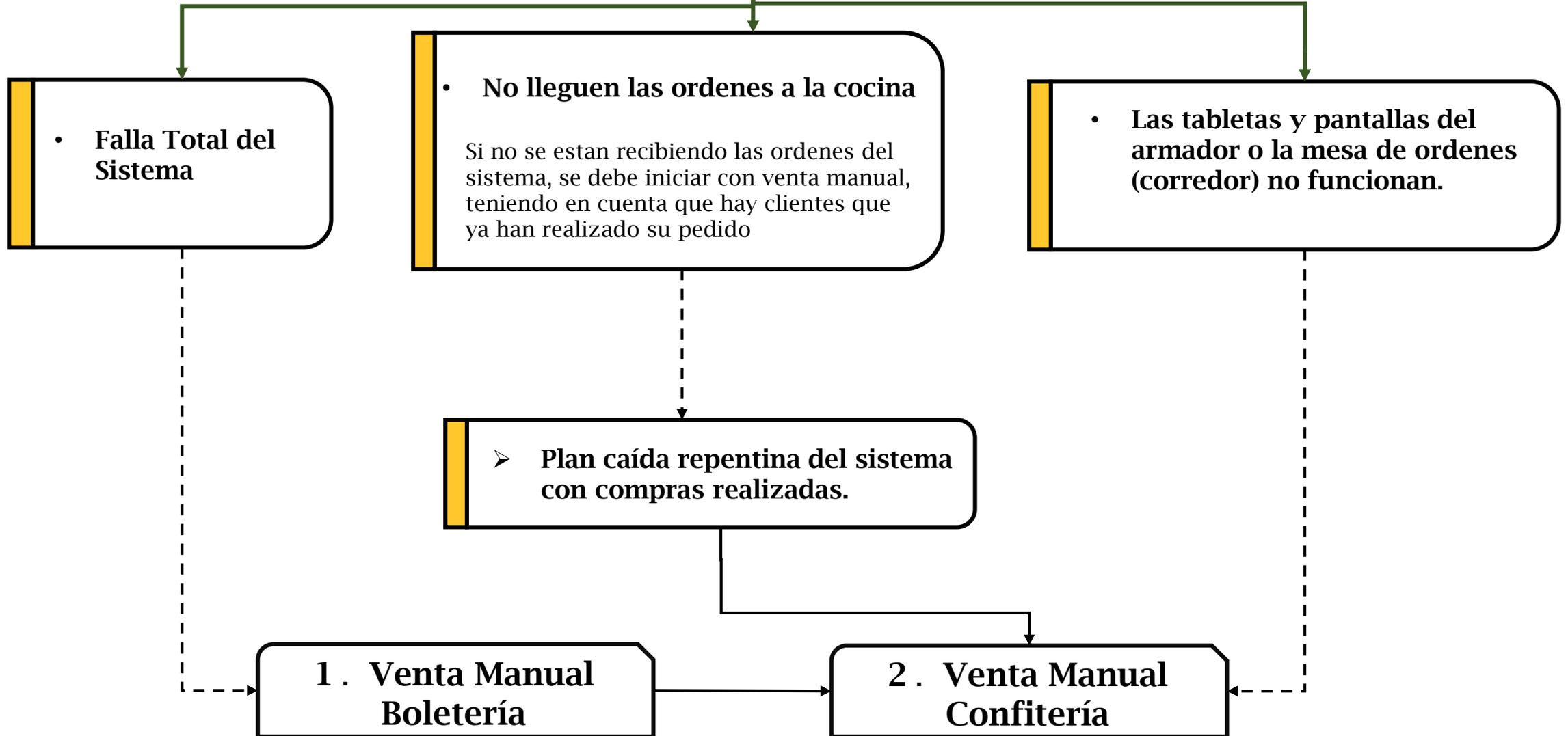
Los anfitriones deben ser desinhibidos y con seguridad, no puede tener miedo de interactuar con el cliente.

Si el fallo del sistema, implica realizar venta manual, se tendrá en cuenta lo siguiente:

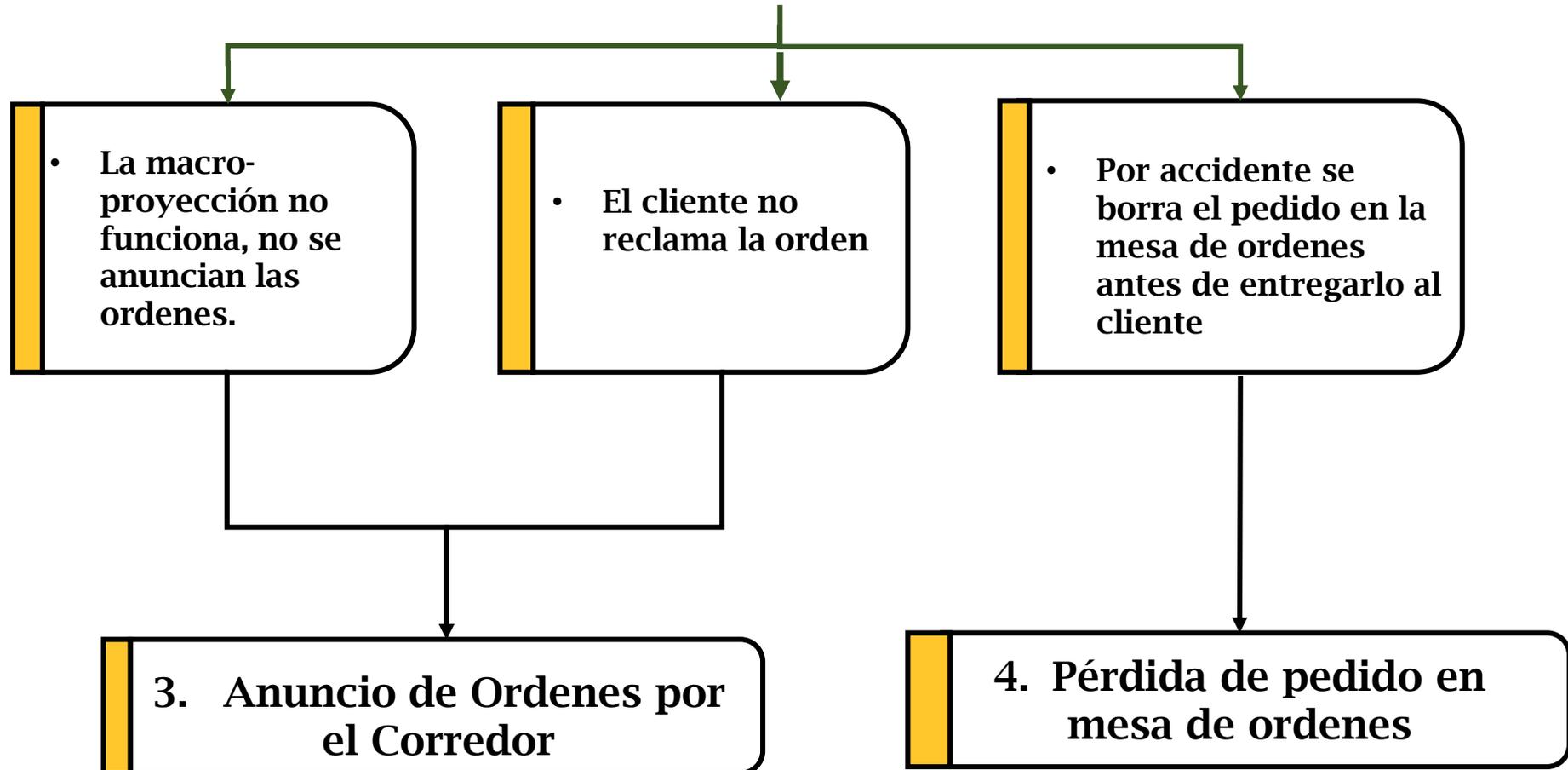
- Recibir sólo pago en efectivo
- No estará habilitada la butaca numerada, será por orden de ingreso a la sala (en caso que algún cliente haya comprado su entrada vía página web, aplicación móvil o Call Center será necesario informarle).
- No se recibirán cupones de promociones o convenios.
- Solo se recibirán, cupones empresariales, compras vía página web o aplicación móvil.
- Convenios que no tengan soporte físico no serán recibidos. Tampoco se recibirá Folio Electrónico.

La entrega de alimentos de cocina se hará mediante llamado del cliente al punto de entrega una vez se terminen de elaborar los alimentos, si son productos de confitería o snacks se realizará siguiendo la técnica de venta actual para confitería, en el apartado de pago en efectivo

TIPOS DE FALLAS DEL SISTEMA



TIPOS DE FALLAS DEL SISTEMA Y/O DE PESONAS



➤ **Plan de Contingencia: Cuando hay una caída repentina del sistema de cocina, con compras realizadas por clientes.**

Este procedimiento aplica cuando los clientes hayan realizado compras que quedaron en sistema, pero no pudieron leerse en la cocina, puede suceder por dos causas:

a. Falla total del sistema

b. Caída del sistema en cocina, por diferentes razones como:

- No se reciben las ordenes a las tableta del preparador
- No son funcionales la tabletas del armador o de la mesa de ordenes

El responsable de confitería debe realizar las siguientes actividades:

- ❖ Suspender la venta cruzada, y realizar venta manual de productos de confitería.
- ❖ Asignar más anfitriones de macro-proyección o sala de espera para que le informen al cliente lo siguiente:

En el momento tenemos inconvenientes con el sistema, si realizó pedidos de confitería, por favor acercarse a los puntos de entrega con su comprobante de pago para reclamar su orden.

- ❖ Asignar un punto de entrega de atención y recibo de ordenes de los clientes.
- ❖ Realizar las mismas actividades de compra manual de confitería.
- ❖ En el punto de entrega, registrar la orden del cliente en el **formato de registro de ordenes por caída del sistema (registrar numero de orden y productos)**, y entregar la orden en el cliente, siguiendo los mismos lineamientos de venta manual, elaborar una comanda manual si hay pedidos de cocina para entregar al armador, si son pedidos de snacks o confitería, servirlos de inmediato y entregarlos al cliente.
- ❖ Si el cliente tiene pedidos de cocina, decirle que este pendiente al llamado con su número de orden cuando los alimentos se encuentren listos.

➤ **Flujo : Cuando hay una caída repentina del sistema de cocina, con compras realizadas por clientes.**

1

El responsable de confitería debe asignar uno o dos puntos de entrega (primeros a la izquierda) y avisar a los anfitriones de macro-proyección o sala de espera para que busquen a los clientes y los guíen para reclamar sus alimentos. Si es necesario debe asignar mas anfitriones.

2

Los anfitriones de macro-proyección deben acercarse al cliente y decirle: Para reclamar su orden debe estar pendiente del punto de entrega, cuando escuche el número de orden puede acercarse a reclamarla. Señalas al cliente cual es el numero de orden en el ticket de confitería y señalar también el punto de entrega.

3

Los Cinepolitos asignados al punto de entrega deben colocar el hablador **PUNTO DE ENTREGA ALIMENTOS**, a la vista del cliente.

4

Cuando las ordenes estén listas, los corredores deben llevar la orden al punto de entrega. Si hay ordenes acumuladas, los Cinepolitos marcan la orden con un post it, con su número y la dejan en el punto de entrega correspondiente. Deben registrarla en el **formato ordenes acumuladas en puntos de entrega, este formato lo entrega al responsable del punto de entrega de alimentos para que cuando el cliente reclame la orden, se pueda saber en que punto de entrega se encuentra.**

5

Si hay ordenes acumuladas, empezar a llamar a los clientes con el número y entregarlas. El responsable de la entrega, debe verificar con el cliente, que la orden corresponda.

6

Es importante que exista buena coordinación para entregar las ordenes acumuladas, si es el caso, identificándolas correctamente en los puntos de entrega, registrando en el formato correspondiente y avisando a los clientes por medio de los anfitriones que será llamado voz a voz ya que las pantallas no estan en funcionamiento.

Plan de Contingencia

Falla Total del Sistema

Cuando hay falla total del sistema por dificultades de conectividad, falla eléctrica o cualquier otro daño, se deben realizar las siguientes actividades:

- Asegurarse que el daño es real y que no se solucionará en los primeros 15 minutos.
- Iniciar el plan de contingencia, siguiendo el procedimiento de venta manual de boletería y el procedimiento de venta manual de confitería.
- Separar la venta de boletas y confitería, para esto se deben designar el número de puntos de venta manual de boletería y de confitería.
- Alistar todo lo establecido en este procedimiento para venta manual de boletería y confitería y ejecutar el procedimiento correctamente.
- **Si el inconveniente es sólo para confitería, separar la venta de boletería y confitería, y realizar venta manual de confitería solamente.**

1 . Venta Manual Boletería

1. En caso de fallas en el sistema de Operación, el Responsable de Operación de boletería de la REINA, debe generar un soporte al Responsable de Sistemas para su solución por medio de Footprints, dando aviso vía correo electrónico al Responsable de Ingresos de País (Gerente de Revenue, Auditor de País y Gerente Regional por el medio necesario para agilizar la respuesta, para apoyo con solución inmediata del desperfecto). De la misma forma, deberá informar a todo su equipo en el conjunto para que todos esten enterados.
2. LA REINA debe contar con un stock de boletos manuales en caso de falla operativa del sistema POS. Así mismo debe contar con los habladores informativos correspondientes para ubicar en el counter durante la operación manual.
3. Al presentarse la falla, cada punto de venta debe contar con las siguientes herramientas: (Kit venta manual) Boletos manuales, Calculadora, Lápiz, Política de precios impresa, Programación impresa.
4. Durante la venta manual se tendrá en cuenta:
 - Recibir sólo pago en efectivo
 - No estará habilitada la butaca numerada, será por orden de ingreso a la sala (en caso que algún cliente haya comprado su entrada vía página web, aplicación móvil o Call Center será necesario informarle).
 - No se recibirán cupones de promociones o convenios.
 - Solo se recibirán, cupones empresariales, compras vía página web, call center o aplicación móvil.
 - Tampoco se recibirá Folio Electrónico.
5. Vender siguiendo la política de precios
6. No se hará contabilización de los puntos de Lealtad.
7. No estará habilitada la venta de boletos para funciones en preventa, funciones especiales ni contenidos alternativos.
8. Una vez restaurado el sistema POS, el Responsable de Operación de Taquilla debe registrar las ventas en la función inmediata siguiente según el cupo lo permita, el número de boletos y al precio que le corresponda por cada función afectada, conservando los boletos manuales para efectos de auditoría interna y/o externa.
9. Se debe dejar el 20% de las butacas sin vender (preferiblemente las ultimas filas), **5 líneas por sala**, para que sean usadas por los clientes que realizaron compras anticipadas o compra web. Al iniciar la película, se debe liberar este 15% de reservados.
10. En caso de venta anticipada, deben apartarse los asientos y asignar una persona en sala para explicar a los asistentes, que los lugares ya fueron vendidos previamente y se pueden ubicar en otras sillas dentro de la sala.
11. Este procedimiento aplica para la siguiente función de todas las salas. Para esto se deben identificar de acuerdo a la programación cuales son las funciones siguientes en cada sala, para vender sólo estas.

**ACTIVIDADES ANTES DE INICIAR LA VENTA
TENER EN CUENTA:****Responsabilidades del Encargado de Boletería**

- Reportar en Footprints al Responsable de Sistemas y vía correo a responsables la falla del sistema.
- Informar a todo el equipo sobre la caída del sistema.
Definir con el Gerente de la Reina y el Gerente Regional la cantidad de puntos de venta de boletería
- Asignar un anfitrión en boletería para informar a los clientes y un responsable para colocar los habladores.
- Recoger en Gerencia el Stock de Boletos Manuales y entregarlo a los staff responsables de la venta. Debe entregar a cada staff la cantidad de boletos manuales correspondientes al 80% del cupo de la sala.
- Descontar la cantidad de boletos en el sistema, antes de entregar el stock de boletos manuales.

Responsabilidades del Anfitrión de Boletería

- Colocarse en el inicio de la multifila o unifila, e informar al cliente lo siguiente:
En el momento no hay sistema en el cine en ningún punto de venta, solo se reciben pagos en efectivo, no hay butaca numerada, sus puntos de lealtad no se acumulan
- Estar pendiente de cualquier requerimiento y de que el ingreso al punto de venta se realice con fluidez, sin desorden o confusión.
- Dirigir al cliente a la fila asignada de acuerdo a la función que escogió.
- Comunicarse con el encargado de cada punto de venta, para conocer cuando se encuentran agotadas las boletas, y a su vez, informar a los clientes oportunamente.

El anfitrión debe permanecer todo el tiempo que no haya sistema.

Asignación de películas a los puntos de venta:

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. El número de películas asignadas en cada sala.
2. Las películas con mayor cantidad de salas asignadas
3. La cantidad de POS habilitados en el conjunto y numero de salas programadas.

Iniciar realizando las siguientes actividades:

- Asignar 1, 2 o 3 puntos de ventas a la película que se este proyectando en más salas (tener también en cuenta la capacidad de las salas) / el numero de POS asignados dependerá de la cantidad de POS del conjunto.
- Asignar 1 o 2 POS a cada una de las 2 siguientes películas con mayor numero de salas programadas.
- Asignar 1 POS al resto de las películas.
- Asignar los POS de los lados (POS al lado derecho o izquierdo) a las películas con mayor numero de salas para no congestionar la fila.

Armado de la unifila o multifila

Armar una unifila o multifila teniendo en cuenta lo siguiente:

- Una fila por cada POS si las películas son diferentes.
- Una unifila para todos los POS que esten vendiendo boletos de la misma película.

Escenarios en la Venta Manual

Para realizar la asignación de las funciones a los puntos de venta se debe tener en cuenta lo siguiente:

La asignación de funciones en cada sala, las funciones con mayor cantidad de salas asignadas, la cantidad de POS en el conjunto y el número de salas programadas

ESCENARIO A: Películas Blockbuster
(Asignadas a varias salas y/o salas con grandes).

1. Asignar 1, 2 o 3 puntos de ventas a la función que se este proyectando en más salas (tener también en cuenta la capacidad de las salas) / el numero de POS asignados dependerá de la cantidad de POS habilitados del cine.
 - Asignar 1 o 2 POS a cada una de las 2 siguientes funciones con mayor numero de salas programadas.
 - Asignar 1 POS al resto de las funciones.

2. Realizar una multifila teniendo en cuenta lo siguiente:

- Una unifila para todos los POS que esten vendiendo boletos de la misma función.
- Una fila por cada función diferente.

ESCENARIO B: Cuando no hay películas predominantes en asistencia (asistencia similar).

1. Realizar una multifila, colocando una fila por cada POS de acuerdo alas siguientes recomendaciones:

2. Distribuir los POS, de acuerdo al tamaño de las salas:
 - ❑ A un (1) POS debe asignarse una función que se encuentre en una (1) sala grande y una función que se encuentre en una (1) sala pequeña.

3. Asegurarse que las funciones queden asignadas en proporciones iguales en cada POS.
Por ejemplo, 2 funciones por cada POS, y en cada POS colocar una función que se encuentre asignada a sala de capacidad grande con una sala de capacidad pequeña, como se describe en el paso 1.

Escenario 1: Alta Afluencia. Película blockbuster

Ejemplo:
 Para un cine que cuenta con 5 puntos de venta, tiene 8 salas (2000 butacas instaladas) y esta proyectando en el momento 6 películas (2 de alta afluencia), la distribución debe ser así:

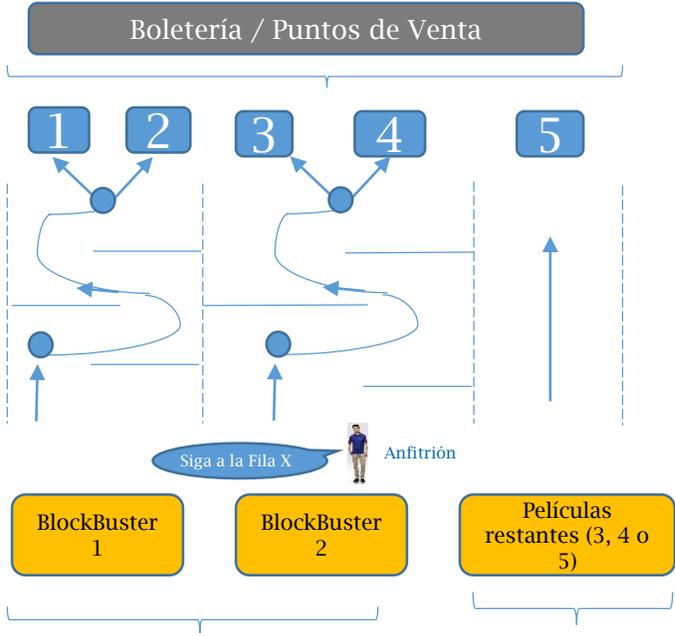
Reparte la cantidad de boletos manuales de acuerdo al número de asientos, descontando el 20% por sala.



Responsable de Boletería

Es importante tener en cuenta que la cantidad de puntos de venta asignados a una película depende de la afluencia, de la película, del número de puntos de venta que tenga habilitados, pudiendo variar para una blockbuster entre 1 o 2 puntos de venta asignados. Lo importante es que los administrativos entiendan el criterio para que lo puedan aplicar.

El arreglo de las unifilas debe ser personalizado, teniendo en cuenta, los parámetros descritos anteriormente.



Numero de películas proyectadas por salas

Película 1 Blockbuster 1	2 salas
Película 2 Blockbuster 2	2 salas
Película 3	1 sala
Película 4	1 sala
Película 5	1 sala
Película 6	1 sala

- 1 fila por 2 puntos de venta
- En el caso del blockbuster 1 y 2, ambas están cada una en 2 salas, ya que son películas de alta afluencia, las que tienen más butacas y más porcentaje de ocupación.
- Se debe asignar la mayor cantidad de puntos a las películas asignadas a las salas con mayor número de asientos. De forma que la cantidad asignada de puntos de venta cubran aproximadamente el 50% de los asientos del cine.

Para las películas 3,4, 5 y 6, cada una en 1 sala, serán atendidas por una sola taquilla, ya que son películas de baja afluencia.

Si hay mucha afluencia para las películas restantes, entonces se puede habilitar otro punto.

Escenario 2: Baja Afluencia

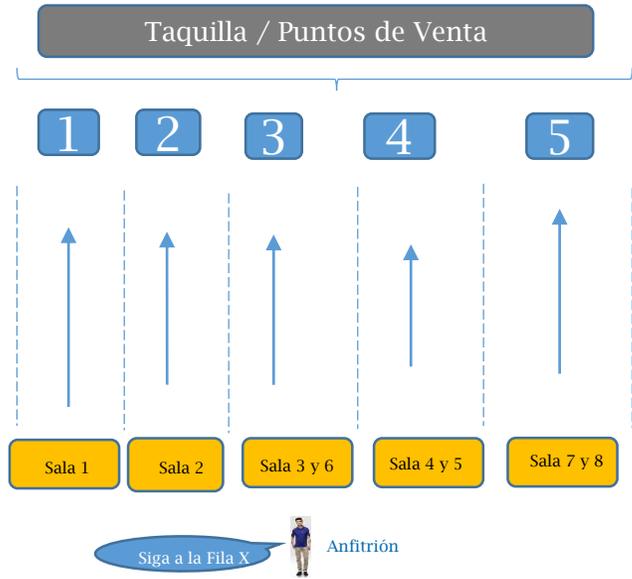
Ejemplo:
 Hay 5 puntos de venta y 8 salas (2000 butacas instaladas) y se esta proyectando en el momento películas todas con la misma cantidad de afluencia. No hay películas blockbuster.

Reparte la cantidad de boletos manuales de acuerdo al número de asientos, descontando el 30%.



Responsable de Taquilla

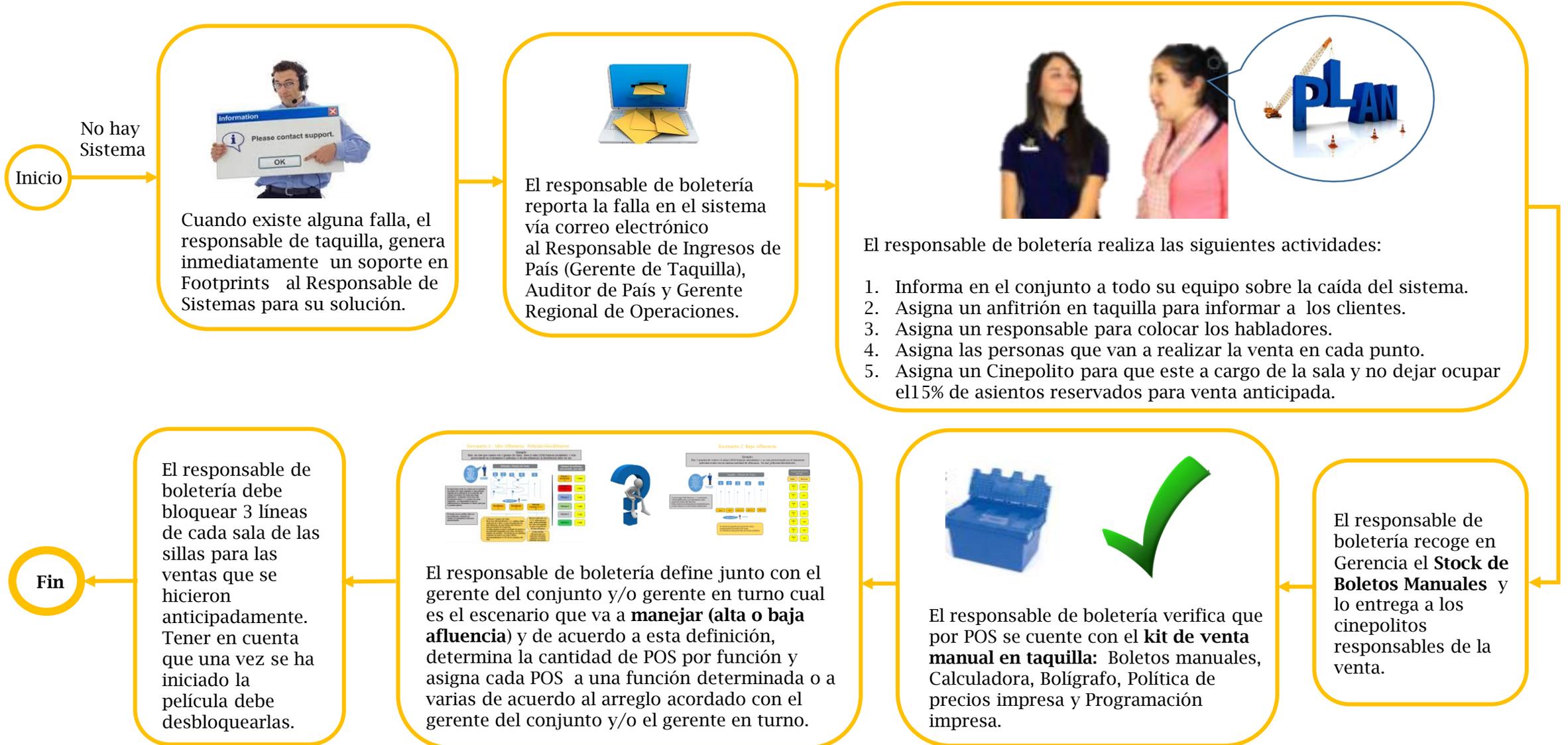
Como tengo 2000 butacas, y 5 puntos de venta habilitados, corresponden a cada punto de venta 400 butacas. Debe existir un talonario por empleado para poder realizar el control adecuadamente.



Numero de butacas por sala	
Salas	Butacas
Sala 1	400
Sala 2	250
Sala 3	350
Sala 4	250
Sala 5	150
Sala 6	200
Sala 7	150

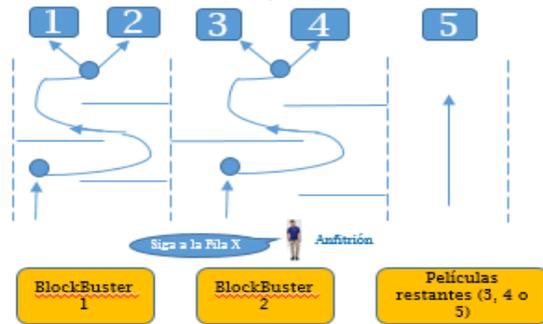
Se divide la taquilla por punto de venta, optimizando los puntos de venta. Se distribuyen las películas de forma estándar.

Actividades antes de iniciar la venta manual de Boletería



Actividades al inicio de la venta manual de Boletería

Inicio
 No hay Sistema



El anfitrión designado debe colocarse en el inicio de la fila de taquilla (multifila), para informar al cliente lo siguiente:
En el momento no hay sistema en el cine en ningún punto de venta, no se acumulan sus puntos TCC.

El anfitrión debe permanecer todo el tiempo que no haya sistema.

ESTIMADOS CLIENTES

En este momento tenemos fallas en nuestro sistema, por tal motivo informamos:

- Recibimos solo pagos en efectivo.
- Disponible la venta de entradas únicamente para funciones del mismo día.
- No se acumulan puntos presentando la tarjeta Club Cinépolis.
- Aplica únicamente la política de precios en ubicación silla general con y sin tarjeta Club Cinépolis.
- No se asignará butaca numerada. La ubicación en sala se asignará en orden de ingreso.
- No aplican redenciones de promociones, convenios ni alianzas vigentes.
- No se recibirán Cortesías ni Boletos Empresariales Ponte Palomita u otros Boletos Empresariales.

Agradecemos su comprensión y estamos trabajando para solucionar el inconveniente a la brevedad.

Cordialmente,
 GERENCIA DE CONJUNTO



El responsable de colocar los habladores/ avisos, los ubica en los lugares acordados con el encargado de boletería.

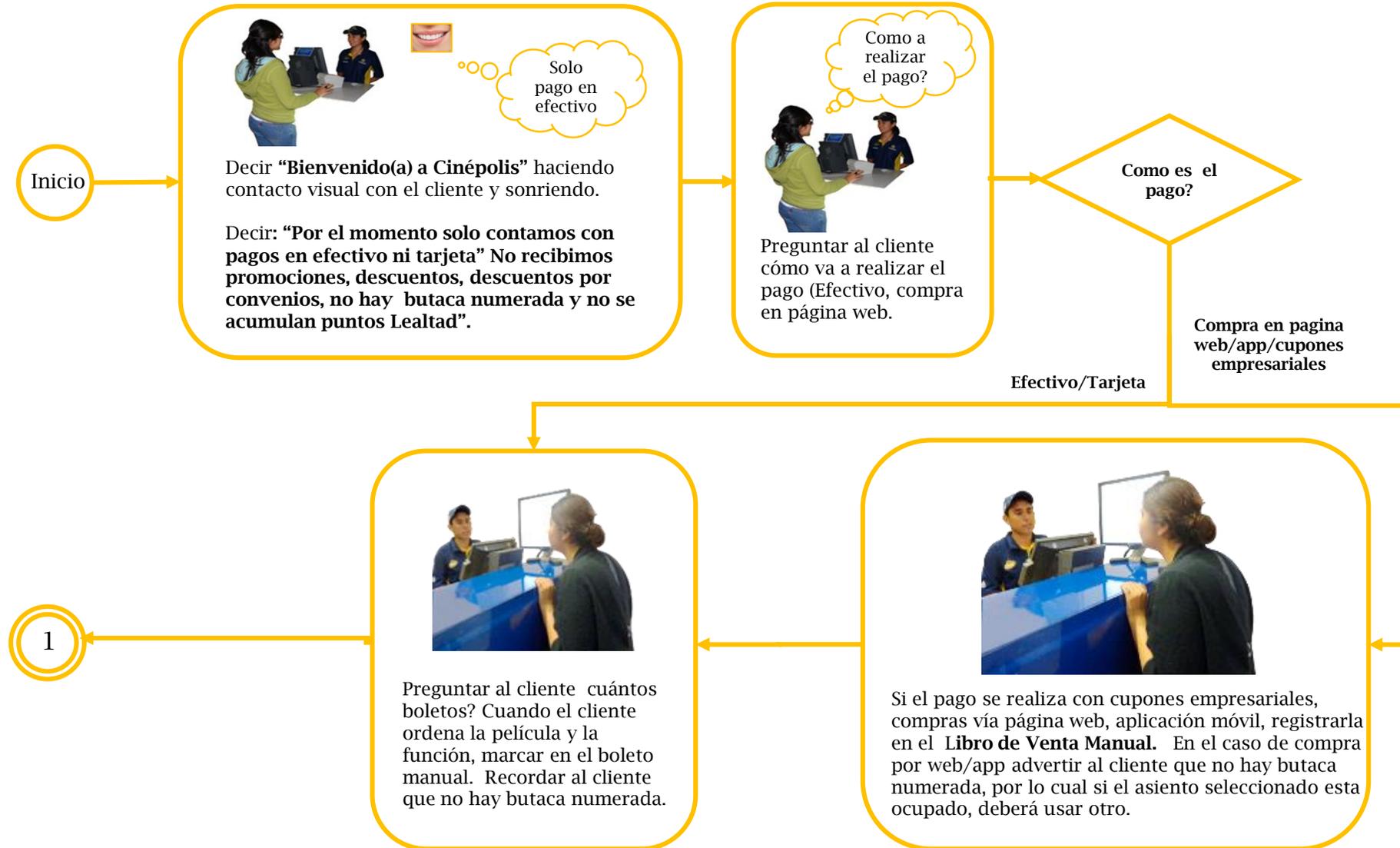
Fin

El encargado de cada POS recibe al cliente diciendo: Bienvenido a Cinépolis. Seguir la **técnica de ventas vigente**, que se encuentra a continuación.



Cada vendedor llama a los clientes al punto de venta. El anfitrión esta pendiente de cualquier requerimiento y de que el ingreso al punto de venta se realice con fluidez, sin desorden o confusión.

Técnica de venta manual en Boletería



* Cuando esta el símbolo sonrisa, es un recordatorio que siempre se debe sonreír y ser amable con el cliente, tratándolo con cortesía y educación.

Técnica de venta manual en Boletería



Por cada una de las salas, se dejarán habilitadas el 20% de las butacas a fin de destinarlas para clientes que hayan comprado vía página web o aplicación móvil.

ACTIVIDADES ANTES DE INICIAR LA VENTA**TENER EN CUENTA:****Responsabilidades del Gerente en Turno**

- Ejecutar las acciones necesarias para dar una respuesta rápida en caso de falla del sistema.
- Determinar con todo el equipo, la cantidad de puntos de venta manual y la cantidad de anfitriones necesarios de acuerdo a la afluencia del día.
- Monitorear durante toda la falla del sistema la operación para asegurar que el plan se ejecute correctamente y tomar acciones en caso de desviaciones.

Responsabilidades del Encargado de Confeitería

- Reportar en Footprints al Responsable de Sistemas y vía correo a responsables la falla del sistema.
- Informar a todo el equipo sobre la caída del sistema.
- Definir con el Gerente de la Reina y el Gerente Regional la cantidad de puntos de venta de confitería
- Asignar los anfitriones de macro proyección necesarios para informar a los clientes la contingencia.
- Recoger en Gerencia el Stock de comandas manuales y entregarlo a los staff responsables de la venta.
- Tener listos los kits de venta en el subalmacen de confitería y hacer la rotación semanal de productos empaquetados.

Responsabilidades del Anfitrión de Macro-proyección o área de espera

- Avisar a los clientes sobre la contingencia y guiarlos en el proceso para que puedan reclamar sus productos de cocina ágilmente una vez estén elaborados.
- Estar pendiente de cualquier requerimiento del cliente, ubicando aquellos clientes que parezcan desubicados o que necesiten ayuda.
- Dirigir al cliente que haya solicitado productos de cocina a los puntos de entrega de alimentos asignados.

La cantidad de anfitriones de área de espera o macro-proyección asignados durante la venta manual de confitería, deben permanecer todo el tiempo que no haya sistema.

Responsabilidades del Anfitrión de Unifila

- Armar una unifila que dirija los clientes a los puntos de venta.
- Informar al cliente que no hay sistema, que por lo tanto no se reciben promociones, ni folio electrónico ni cupones, que no se pueden acumular puntos Lealtad.
- Entregar el menú al cliente.
- Informarle al cliente que si solicita productos de cocina, estos se demoraran mas de 10 minutos en su entrega.

Responsabilidades del Anfitrión Direccional

- Agilizar la fila, diciéndole al cliente a que punto de venta debe pasar cuando alguno se encuentre libre.
- Solicitar el menú al cliente y entregarlo al anfitrión de unifila.
- Decirle que si realizó compras en cocina debe esperar la entrega de su pedido en los puntos de entrega y señalarlos.

2 . Venta Manual Confeitería – Lineamientos Generales

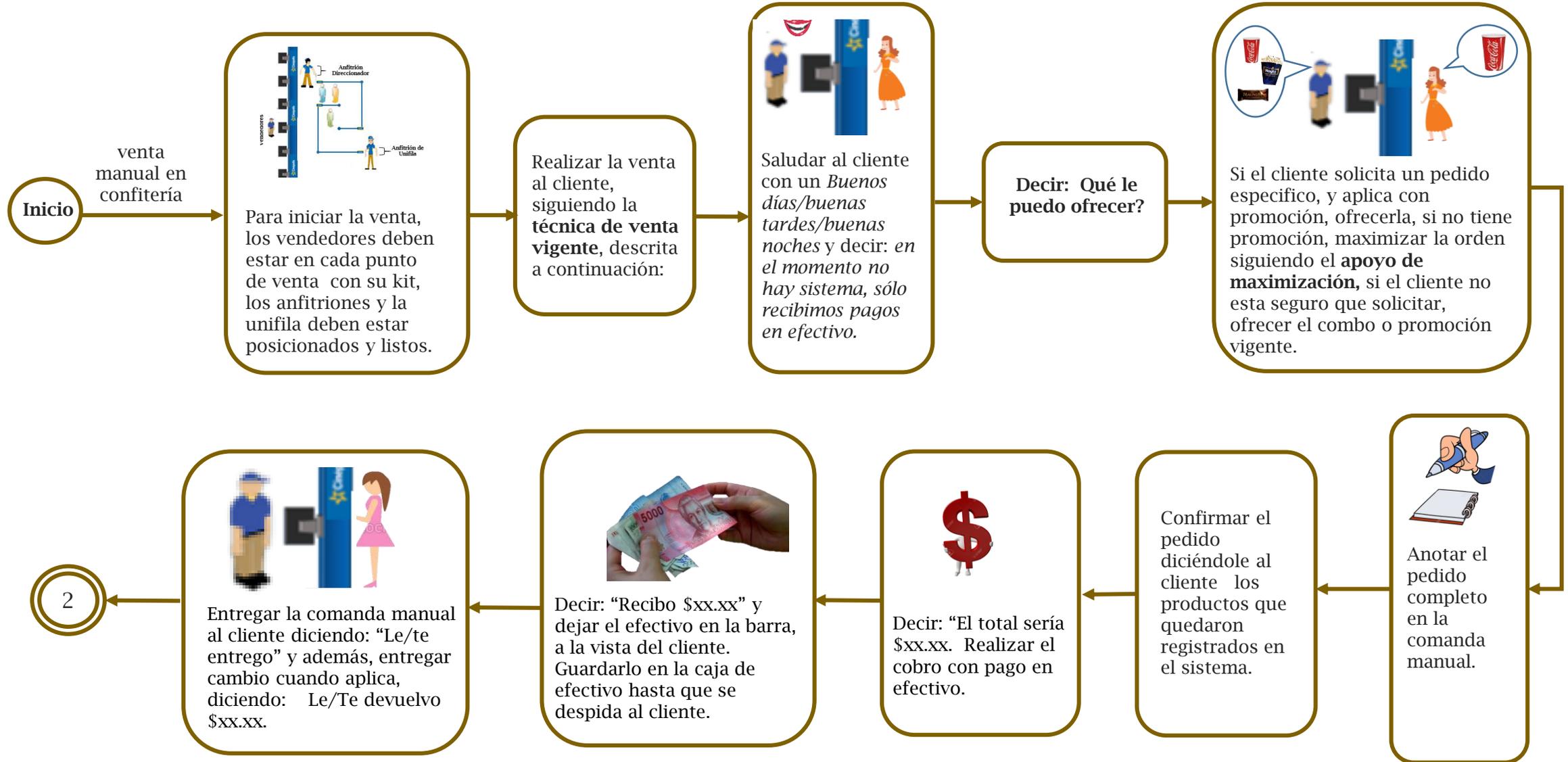
1. En caso de falla total en el sistema, o en caso de falla parcial de la mesa de ordenes, y según el plan establecido en el apartado tipos de fallas, será necesario realizar venta manual de confeitería
2. Si es necesario realizar venta manual de confeitería, se deben ejecutar varias acciones, la cuales son, reportar la falla al responsable de sistemas, auditoría, gerente regional, por el medio necesario para agilizar la respuesta.
3. El responsable de confeitería, debe informar a todo su equipo para que todos estén enterados.
4. Durante la venta manual se tendrá en cuenta:
 - Recibir sólo pago en efectivo
 - No se recibirán cupones de promociones o convenios.
 - Solo se recibirán, compras vía página web o aplicación móvil.
 - Tampoco se recibirá Folio Electrónico.
5. LA REINA debe contar con un stock de boletos manuales de confeitería. Al presentarse la falla, cada punto de venta debe contar con las siguientes herramientas comandas manuales de Confeitería, Calculadora, Lápiz, Programación impresa, Menús, Kit de Venta.
6. No se hará contabilización de los puntos de Lealtad.
7. Este kit de venta, debe estar listo en el subalmacen de confeitería, dentro de las cajas establecidas con candado.
8. Una vez restaurado el sistema POS, el Responsable de Operación de Confeitería debe registrar las ventas en el sistema, conservando los boletos manuales para efectos de auditoría interna y/o externa.
9. Los boletos manuales deben constar de 3 partes, una parte para el responsable de POS, otra parte para la cocina y la tercera para el cliente.
10. Se debe asignar uno o dos puntos de entrega de alimentos de cocina y colocar un hablador: PUNTOS DE ENTREGA DE ALIMENTOS, para que el cliente pueda reclamar su orden.

Actividades antes de iniciar la venta manual de Confeitería



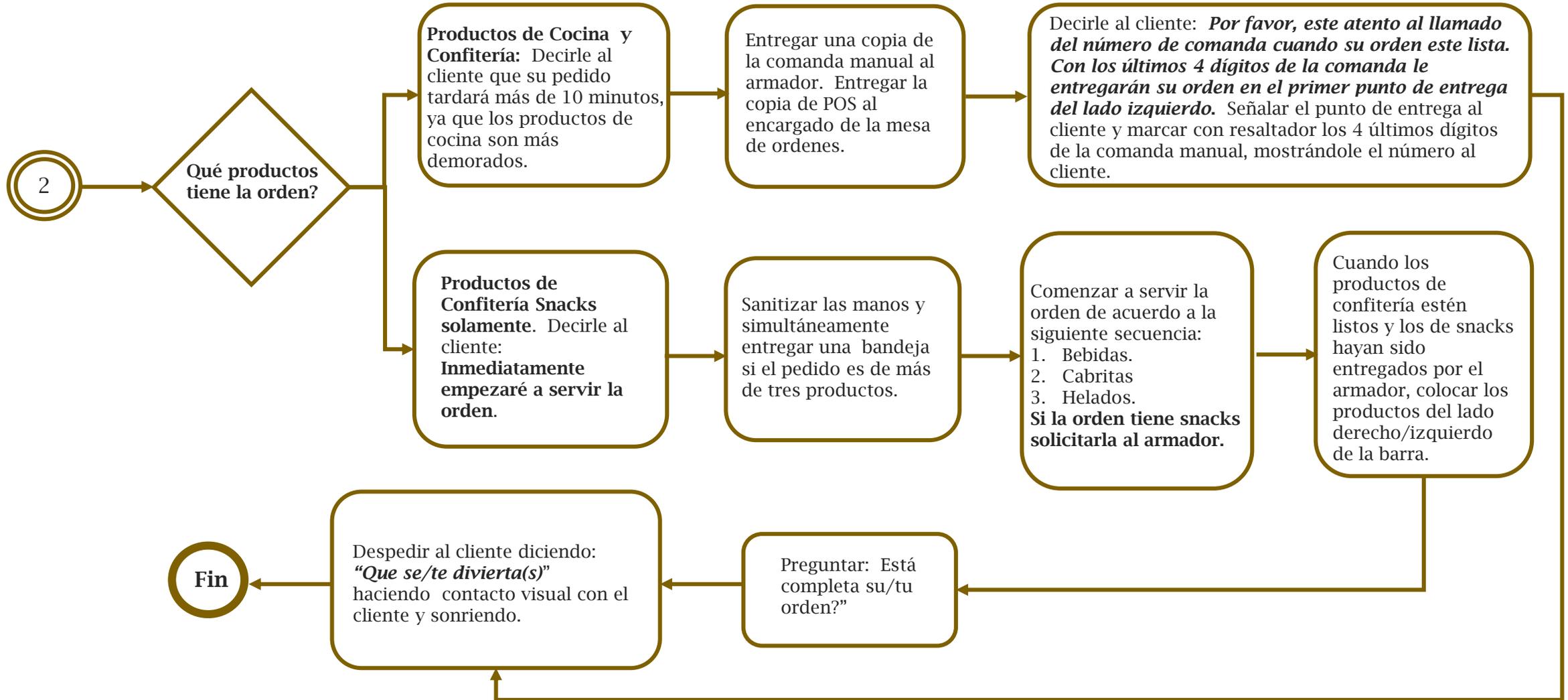
Kit de venta manual de confitería: Comandas manuales, Calculadora, Bolígrafo, Menú, kit de venta, y Programación impresa.

Actividades en la venta manual de Confitería

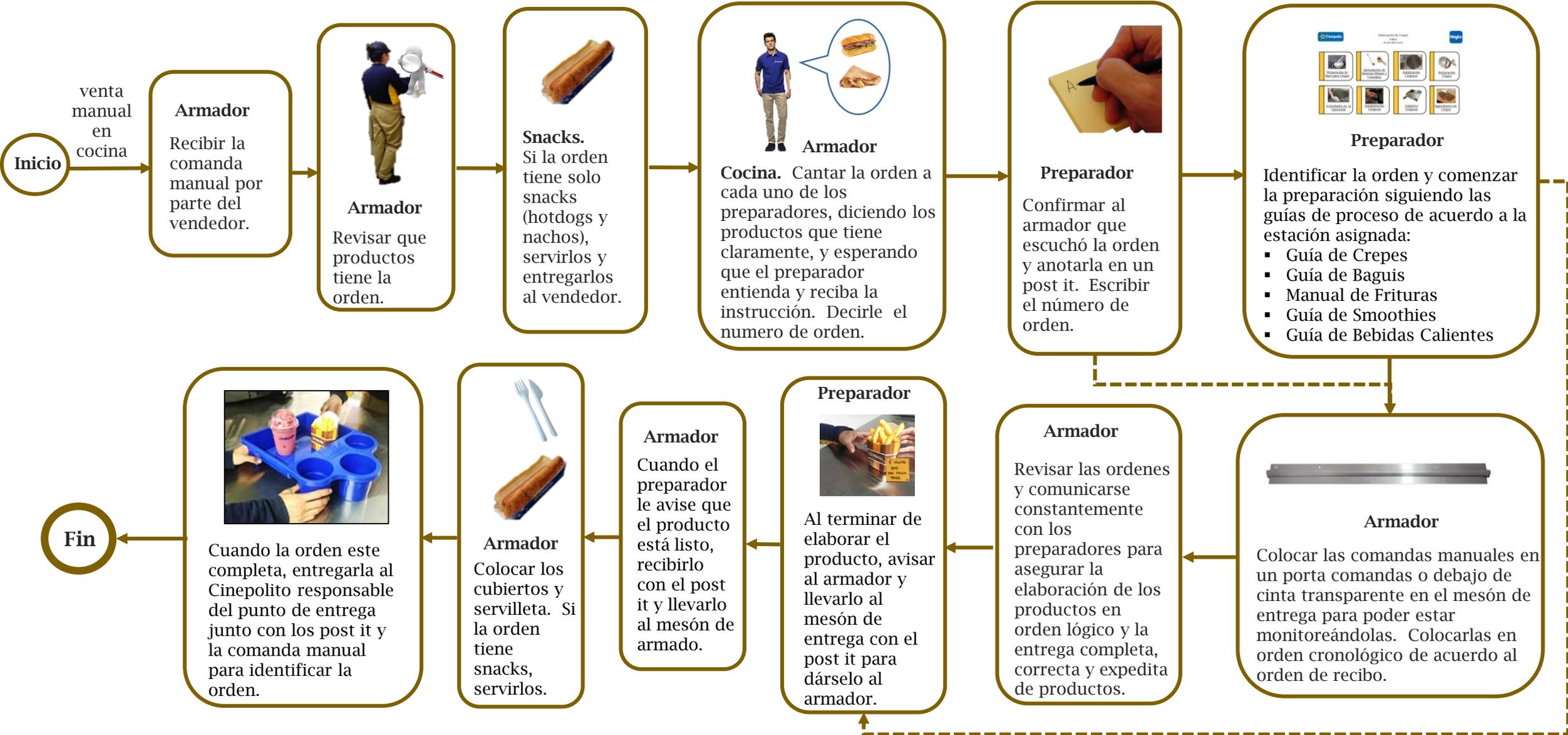




Actividades en la venta manual de Confitería



Actividades en la Cocina durante la Venta Manual



Puntos de Entrega de Productos de Cocina



3. Anuncio de Ordenes por el Corredor

El cliente no reclama la orden.

Eliminar la orden y guardarla en la parte de abajo del punto de entrega, antes marcar la bandeja o productos con un post it, con número de orden, y dejarla en la parte de abajo, registrarla en la **formato ordenes acumuladas en puntos de entrega**, con número de orden y punto de entrega, cuando el cliente se acerque, el corredor al cual se le solicitó el pedido, debe remitirse al responsable de la mesa de ordenes, quien tendrá en custodia el formato y este dirá el punto de entrega donde esta ubicada la orden.

La macro-proyección no funciona, no se anuncian las ordenes.

Si la macro-proyección pierde la comunicación con la mesa de ordenes, y no se anuncian las ordenes, de forma que el cliente no puede reclamar su pedido y estas empiezan a acumularse en los puntos de entrega, bloqueando la mesa de ordenes se deben realizar las siguientes actividades:

1

El responsable de confitería debe avisar a los anfitriones de macro-proyección o sala de espera para que busquen a los clientes y los guíen para reclamar sus alimentos. Si es necesario debe asignar mas anfitriones.

2

Los anfitriones de macro-proyección deben acercarse al cliente y decirle: Para reclamar su orden debe estar pendiente del punto de entrega, cuando escuche el número de orden puede acercarse a reclamarla. Señalas al cliente cual es el numero de orden en el ticket de confitería y señalar también los puntos de entrega.

3

El responsable de confitería debe avisar a los corredores para que empiecen a cantar el numero de orden o nombre del cliente, y le entreguen al cliente de esta forma.

4

Cuando las ordenes estén listas, los corredores deben llevar la orden al punto de entrega y decir el número con voz audible, sin gritar. Esperar que el cliente llegue para retirar su orden y verificar que esta corresponda.

5

Si hay ordenes acumuladas, empezar a llamar a los clientes con el número y entregarlas. El responsable de la entrega, debe verificar con el cliente, que la orden corresponda.

6

Es importante que exista buena coordinación para entregar las ordenes acumuladas, identificándolas correctamente en los puntos de entrega y avisando a los clientes por medio de los anfitriones que será llamado voz a voz ya que las pantallas no estan en funcionamiento.

4. Pérdida de pedido en la mesa de ordenes

Por accidente se borra el pedido en la mesa de ordenes antes de entregarlo al cliente

Si por algún accidente, o falla del sistema, se llega a borrar el pedido de la mesa de ordenes antes de entregarlo al cliente (recordar que se borra de la tableta de la mesa de órdenes, del punto de entrega y de la macro-proyección) se deben realizar las siguientes actividades:

1

Avisar a los anfitriones para que estén pendientes si alguien se encuentra esperando su pedido y este no se visualiza en la macro-proyección.

2

Si el pedido tiene productos de cocina, y se puede identificar el número, buscarlo en el sistema en el POS, una vez identificado buscar al cliente, por medio de los anfitriones, para que reclame su pedido.

3

Si el cliente se acerca, verificar el pedido, y entregarlo, ofreciendo una disculpa. Si tiene alimentos de confitería, que no se han alistado, servirlos.

Pueden existir otras contingencias:

- a. El producto es enviado a una estación diferente a la que corresponde.
- b. La pantalla de entrega se bloquea.
- c. El scanner no lee correctamente.

El producto es enviado a una estación diferente a la que corresponde.

- 1 El preparador debe avisar que tiene un producto que no corresponde a su estación
- 2 Si es el caso elaborar el producto en la estación correcta y darle entregar en la estación que aparece para que pueda seguirse el flujo

- **La pantalla de entrega se bloquea,** volver a pasar la orden, si no funciona eliminar la orden en tableta del encargado de la mesa de ordenes, desconectar la pantalla y reiniciarla.

- **El scanner no lee correctamente,** volver a pasar la orden, si no funciona eliminar la orden en la tableta del encargado de la mesa de ordenes. Hacer el reporte.

Tabla de Cambios		
Version	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	31/12/2018

Cláusula de Confidencialidad Scanton

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc. (“**Scanton**”) 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 Scanton, 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 Scanton 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 Scanton que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Scanton. 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.

