

C I N E
Hoyts

Una empresa del grupo



Cinépolis®

**TÉCNICAS DE VENTA
BOLETERIA
REGION ANDINA - CHILE
RA-GR-TV-TRA-CH-01**



Boletería

Inicio

Intermedio

Fin

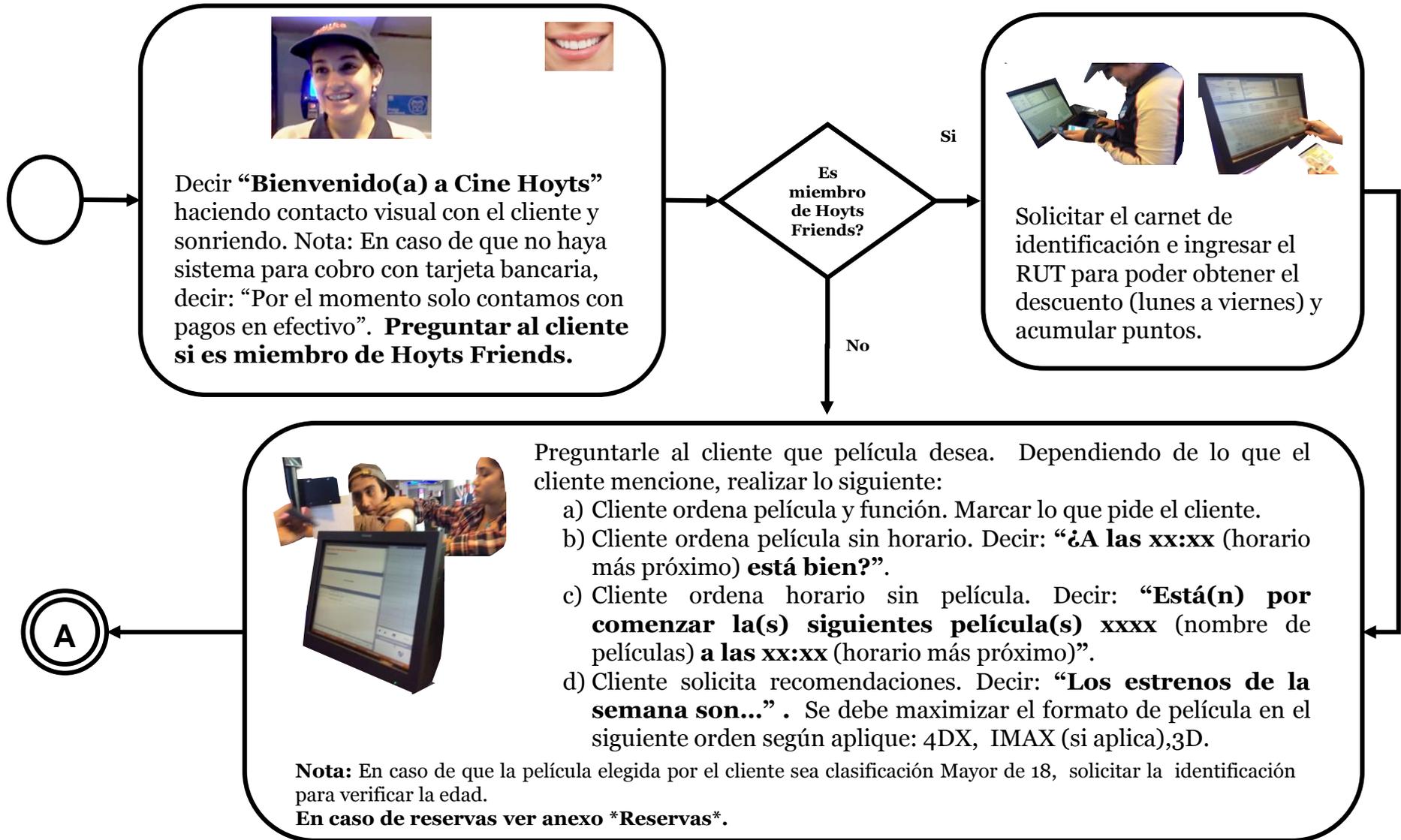
Actividad

Actividad con
punto de
Control

Flujo

Decisión





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

A

Solo si el cliente menciona que tiene descuento realizar lo siguientes pasos.

Boleto Empresarial. Anotar el código de barras que viene en el boleto.

Cupón o Folio. Ingresar el numero en el sistema y si aplica registrar en el formato *Planilla de Control*. En caso de descuentos otorgados por ser afiliado a compañías como periódicos o cajas de compensación solicitar la credencial de afiliación a la empresa correspondiente.

Cuando hay inconvenientes con el ingreso de los códigos, registrarlos en la **Planilla de Control de Códigos Corporativos.**

Pase de Distribuidora. Llamar al supervisor para que haga el ingreso en el sistema con su clave.

Registrar todas las ventas en de cortesías, empresariales y boletos pack en la **Hojas de Cierre boletería.**



B

Preguntar, Cuantos boletos, todos adultos? **Si el cine cuenta con butaca numerada**, de acuerdo a la respuesta, mostrar la parte correspondiente de la pantalla diciendo: **“La pantalla se encuentra en la parte inferior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes,** ¿Está bien?”** y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).



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

B



- Solamente que el cliente no haya presentado su cupón a precio \$0, decir: **“Su/tu total es de \$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 de crédito o débito. Recibir la tarjeta. Pasar por el Transbank la tarjeta, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y solicitarle al cliente confirmar la compra en el Transbank que esta al lado del cliente. Imprimir el voucher y entregar la copia al cliente. Para personas de otras nacionalidades, solicitar la identificación y firma del voucher.



Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s).

Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos. Simultáneamente, alistar el cambio para devolver al cliente, decir **Le/Te devuelvo \$xx.xx**





Decir: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX, en XX (2D, 3D, 4DX), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) ex XX”**, y si aplica, entregar cambio o copia del *voucher*.



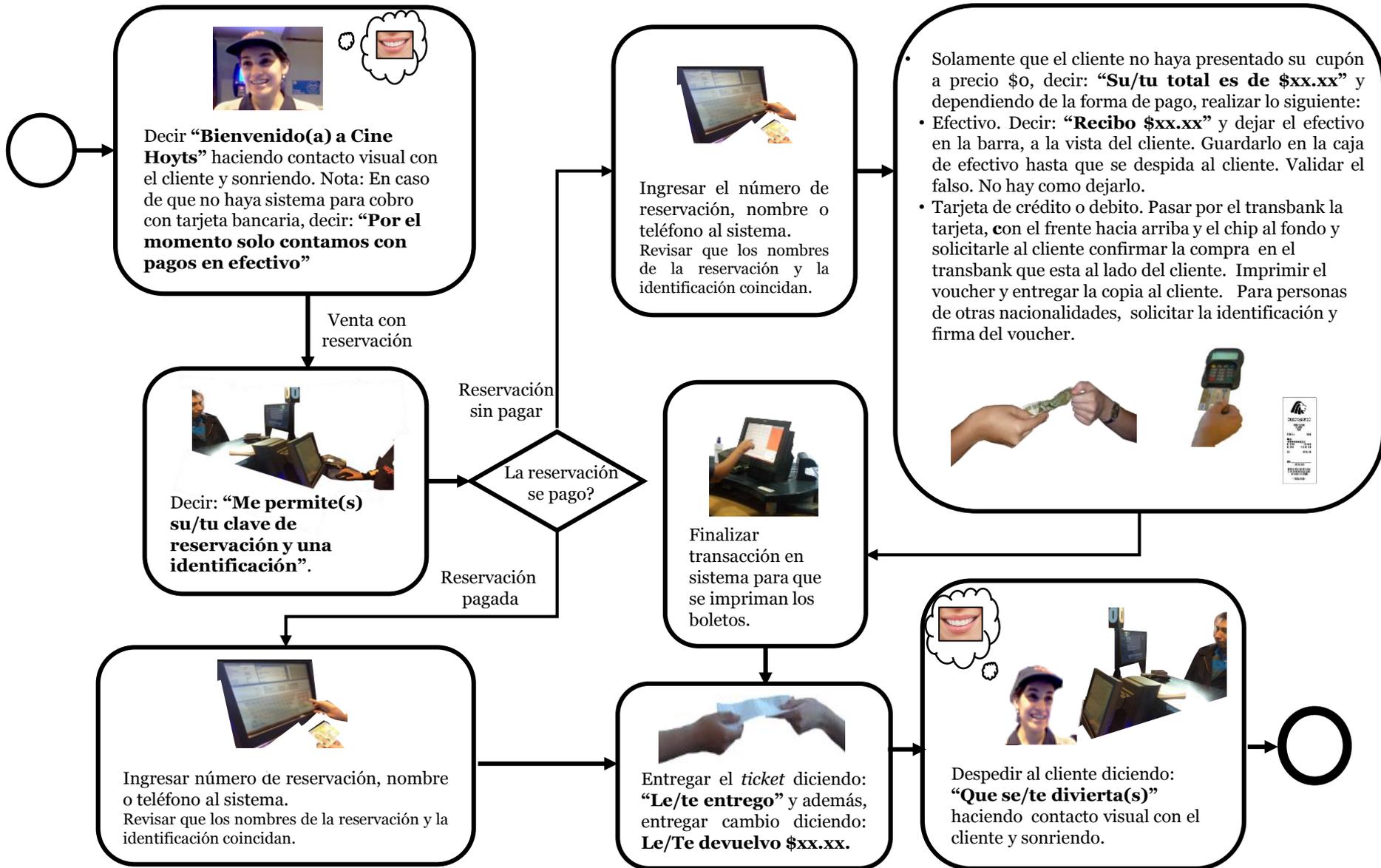


Decir: **“Que disfrute(s) la función”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



ANEXOS





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