

Guía para el Workshop Rapidez Y Nivel de servicio sorprendente

Duración de la actividad: 40 minutos por cada grupo.

Tener en cuenta: Estas letras aplican para tradicional y PREMIUM, con criterios diferentes.

La estación tendrá 2 puntos físicos en el cine: Confitería o boletería del tradicional y una sala de VIP.

Responsable: Gerente del cine .

Antes del workshop:

1. Solicitar una sala del cine DEBE SER PREMIUM.
2. Asegurarse que la proyección es correcta, para hacer la presentación, como es la sala vip, solo se proyecta la diapositiva DE PREMIUM, que en la presentación es la numero 14. La sala debe estar limpia, olor y temperatura agradable.
3. Seleccionar el lugar donde se realizará la presentación en el tradicional (confitería o boletería)
4. Colocar el pliego con la información, que es la diapositiva 13, en el lugar seleccionado para hacer la presentación, sea confitería o boletería. -Debe quedar a una altura adecuada para que los participantes y el instructor la puedan ver.
5. Armar la unifila correctamente, de acuerdo a los criterios de unifila de la región.
6. El área debe estar perfectamente limpia y ordenada (boletería y confitería).
7. Para escoger el lugar tener en cuenta no interferir con la presentación de la P de Producto, en confitería.

Durante el workshop

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

TRADICIONAL, RAPIDEZ

RAPIDEZ

El tiempo en recibir atención en Boletería/Confitería fue menor a 4 minutos?

Estaban todas las ventanillas abiertas dando servicio al cliente?

El Tiempo que lo atendieron en el mostrador, desde que llegó al mismo hasta que le entregaron sus boletos fue menor a 2 Minutos?

TRADICIONAL, NIVEL DE SERVICIO SORPRENDE

NIVEL DE SERVICIO SORPRENDE

¿El Staff Cinepolito utilizó las frases de saludo, despido y estableció contacto visual?

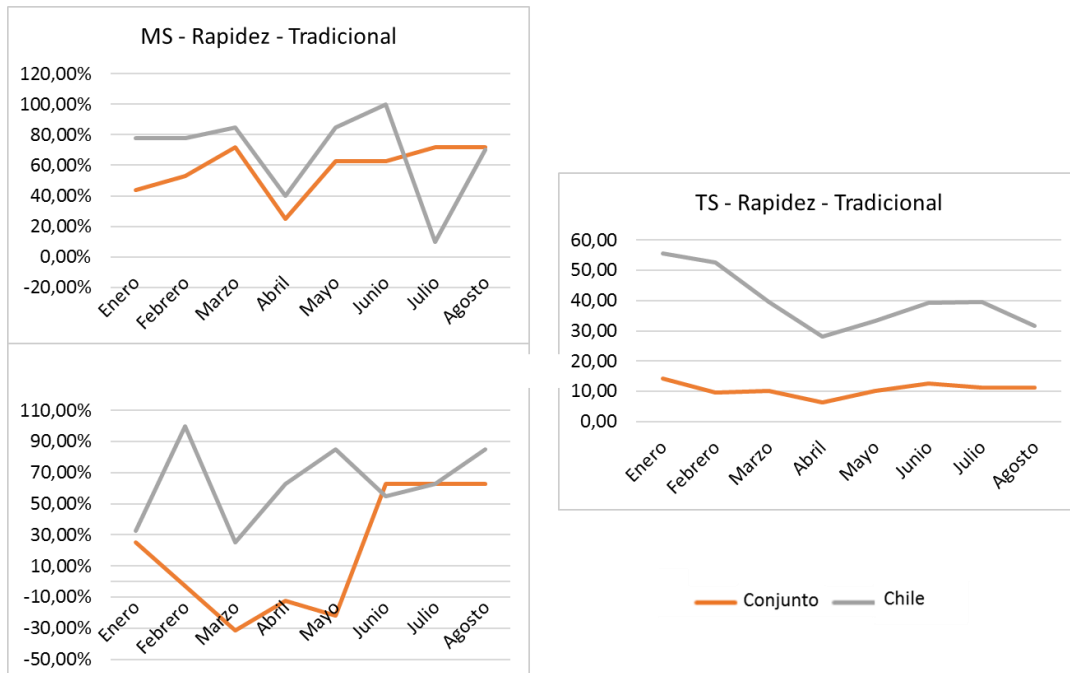
¿Lo saludó de forma amable con algún Script como: "Bienvenido a Cine Hoyts"?

¿Se despidió de Usted con algún Script como: "Que disfrute la función"?

¿Estableció contacto visual con usted y le sonrió durante el saludo y la despedida?

2. Explicar los resultados de Mystery Shopper y tracking obtenidos para Rapidez y NSS en el conjunto y en Chile:

El siguiente es un ejemplo de como debe queda la grafica:

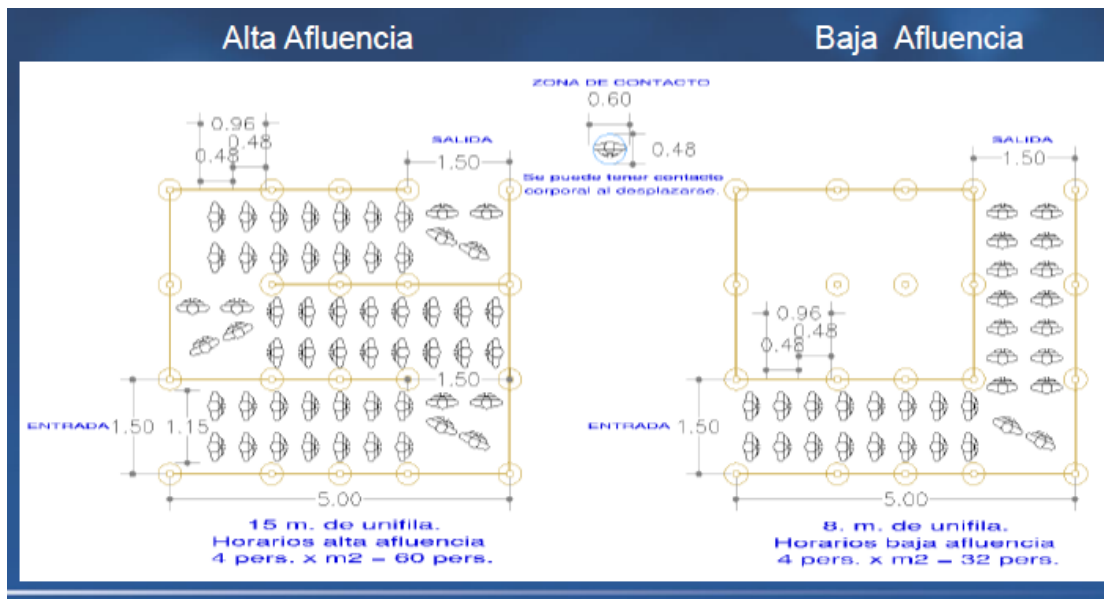


3. Explicación de puntos a tener en cuenta para cumplir con la R de rapidez:

- . Habilitar e inhabilitar correctamente confitería y boletería.
- . Verificar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo
- . Realizar las Técnicas de Venta al 100%
- . Conocer y aplicar el marcado correcto de los tipos de boletos y cupones
- . Tener siempre las bitácoras del área disponibles y llénarlas del modo correcto
- . Asegurarse de contar con insumos disponibles durante toda la jornada de trabajo

Si estos puntos son tenidos en cuenta, se podrá cumplir con esta letra.

4. Revisión de criterios de armado de la unifila. Con la unifila armada correctamente, explicar la importancia de aplicar los principios para su habilitación:



Se debe realizar una unifila como ejercicio, de los 2 tipos. Los participantes deben realizarla y el instructor corregir sobre los errores.

5. Después de esta explicación, dirigirse a la sala PREMIUM.

En la sala premium, debe estar ya la proyección de la diapositiva correspondiente:



En la sala explicar los criterios para Rapidez (Natalia) que verifica el Mystery Shopper

Y explicar los criterios de nivel de servicio sorprendente (Ana)

Explicar después los resultados de Mystery Shopper para rapidez y nivel de servicio sorprendente por región y por país.

Terminar agradeciendo y preguntar si hay comentarios o dudas.