

Guía para el Workshop orden y limpieza Salas

Duración de la actividad: 20 minutos por cada grupo.

Responsable: Rodrigo

Antes del workshop:

1. Solicitar una sala del cine
2. Asegurarse que la proyección es correcta, para hacer la presentación.
3. La sala debe estar limpia, olor y temperatura agradable.
4. Llevar los implementos necesarios para la limpieza de salas, los descritos en la guía de limpieza preoperativa y operativa, revisar diapositiva número 7 de la presentación.
5. Tener en cuenta las diferencias de infraestructura que hay en las salas en Chile, para mencionar cada una de ellas.

Durante el workshop

1. Explicar los criterios que aplican para orden y limpieza de salas en el cuestionario de Mystery Shopper.

El Basurero al ingresar a la Sala antes de iniciar la película, contenía basura que no rebase el 50% de su capacidad? es decir la mitad de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en 2 partes iguales sin considerar la tapa

Las Puertas de Acceso a la Sala, evaluadas al ingreso, se encontraban libres de manchas y con buen funcionamiento, abriendo y cerrando correctamente.

Al momento de ingresar, ¿la sala olía bien, es decir, libre de olores desagradables?

¿La Alfombra dentro de la sala en términos generales se encontraba en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza, no rota, no rasgada, no rayada, no pintada, sin manchas ni desprendimientos visibles?

¿Todos los pisos y tachones de las escaleras sin manchas, derramamientos ni escurrimientos, no pegajosos?

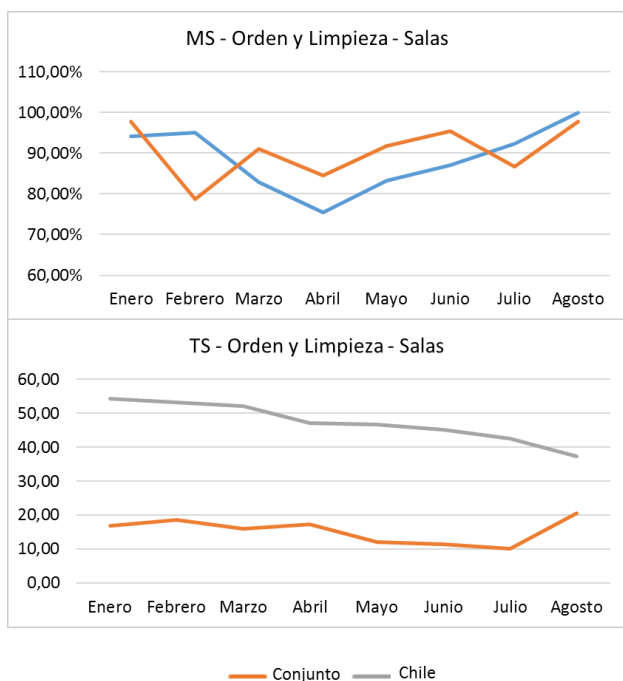
¿Los pasillos de flujo dentro de la sala se encontraban libres de productos tirados, residuos y basura en términos generales?

¿Los barandales fijos en el interior de la sala se encontraban? a) Limpios, no pegajosos, chorreados, mojados, visiblemente manchados y dan confianza al cliente de usarlos y b) En buenas condiciones de mantenimiento, no flojos, rotos, zafados, astillados, tambaleantes, etc

La pantalla de proyección se encuentra limpia, libre de manchas, roturas, rayones, escurrimientos, etc.

Los 8 criterios del cuestionario deben cumplirse y se debe garantizar que la sala donde está la estación cumple con estos criterios.

2. Explicar los resultados de Mystery Shopper y tracking de satisfacción para el cine y para el país. El siguiente es un ejemplo,, no aplica, la grafica debe ser Chile y el conjunto correspondiente.



3. Mostrar los químicos usados para la limpieza de salas /diapositiva 7 de la presentación y explicar cada uno, su uso de acuerdo a la superficie y los utensilios usados como complementos en la limpieza, hacer énfasis en que los utensilios son tan importantes como los químicos para garantizar que el proceso se cumple adecuadamente.

| PRODUCTOS POR PAIS | | | |
|--------------------|---|--|--------------|
| PROCESO | EQUIPO/SUPERFICIE | UTENSILIOS / COMPLEMENTOS LIMPIEZA | |
| Salas | Ambientador de salas | Atomizador con producto puro | Good Sense |
| | Piso Tachón o de cemento | Trapero, cubeta / balde, cepillo cerda dura, agua limpia | 8M Limpiador |
| | Alfombras / Tapetes | Rastrillo, aspiradora, atomizador, Trouble Shooter, espátulas, guantes, agua | Rugbee |
| | Áreas Generales: Barandales, pasamanos, tivoli, extinguidores, señalamientos, molduras, puertas, marcos de las puertas. | Paño azul, atomizador, cubeta/ balde agua | Glance |
| | Charolas/Bandejas de alimentos | Atomizador, esponja p-94, paño verde, sanitizante paño verde | Break Up |
| | Sillas para niños | Atomizador, esponja p-94, paño verde, sanitizante paño azul | Forward |

4. Puntos a tener en cuenta para cumplir con la O de orden y limpieza.

- . Los responsables de ejecutar y supervisar el proceso deben estar certificados.
- . Estos responsables deben dominar tanto el proceso de limpieza preoperativa como el de operativa, conociendo las 3 partes que componen todo el proceso de limpieza: Habilitación, operación e inhabilitación.
- . Aclarar que la habilitación e inhabilitación hacen parte del proceso de limpieza preoperativa. No importa la hora en que se realice / noche después de terminar las funciones o por la mañana antes de aperturar el cine.
- . Hacer énfasis en que se debe monitorear el proceso por parte del responsable.

El criterio para premium es el mismo, con la diferencia que incluye la mesa de servicio, que debe encontrarse en buen estado de limpieza y funcionando correctamente.