



TÉCNICAS DE VENTA PREMIUM CLASS
REGIÓN ANDINA - CHILE
RA-GR-TVPC-CH-01



Venta Premium Class
Firmas de Conformidad
RA-GR-TVPC-CH-01



Elaboró
Felipe González Pualuan Consultor de Procesos Chile

Revisó
Diana Amaya Barbosa Lead Consultant Región Andina

Revisó y Aprobó
Natalia Arce Calva Gerente Revenue

Revisó y Aprobó
José María Ortega Gerente de Operaciones R.A.



Boletería



Venta en Lobby



Venta en Sala



Entrega en lobby



Entrega en Sala



Venta en Punto de
Venta (Parque Arauco)

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de
control

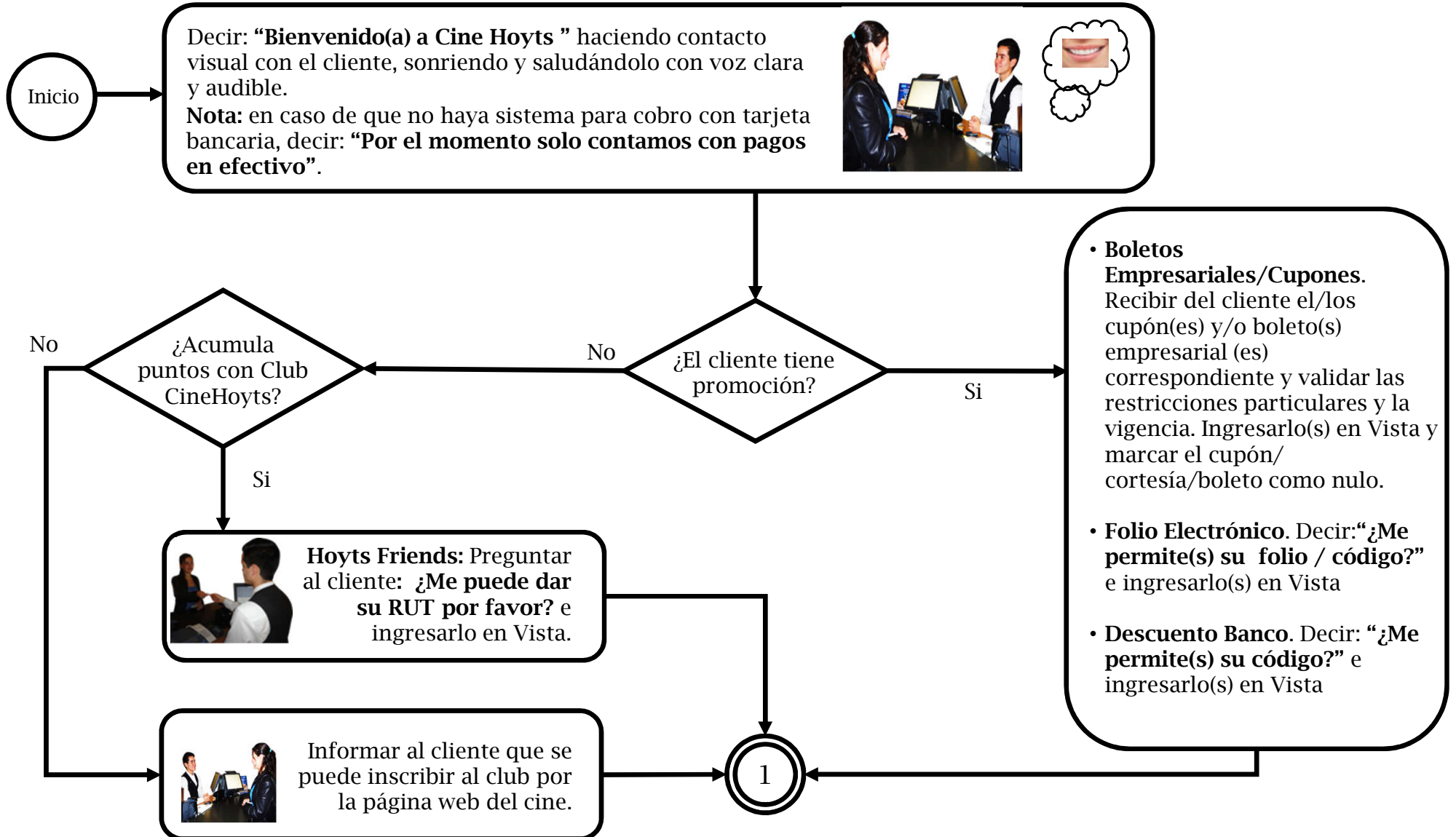


Flujo



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.





Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Preguntar: “¿Qué película desea(s) ver?” y dependiendo lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente¹:

- a) Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- b) Cliente ordena película sin horario. Decir: “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”.
- c) Cliente ordena horario sin película. Decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”.
- d) Cliente solicita recomendaciones. Decir: “Los estrenos de la semana son...” “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”..

Nota: En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación apta para mayores de 14 o 18 años, solicitar una identificación al menor de edad para verificar la edad, si va acompañado de su padre, tutor o profesor, este podrá ingresar sólo a la película de la clasificación más próxima a su edad. **No olvidar que siempre que haya duda sobre la edad del cliente solicitar la identificación.**



Decir: “La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?” y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).



Marcar los asientos en el sistema según la selección del cliente. Presionar en el botón manitas para ir a la ventana de cobro.

1

2

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





2

Decir: **“Su/tu total es de \$XX.XX”** .(Omitir este paso cuando el cliente haya presentado un cupón a precio \$0).



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 Débito o crédito.** Recibir la tarjeta. Pasar por el datafono/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 a su lado. Imprimir el voucher y entregar la copia al cliente. Para tarjetas de otras nacionalidades, solicitar la identificación y firma del voucher



Fin

Despedir al cliente diciendo: **“Le/te recordamos que contamos con servicio de restaurante en su butaca Para Parque Arauco: “ Le/te recordamos que la venta de alimentos es en el lobby o en la barra de confitería**.** Decir **“Que disfrute(s) la función”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.*



Decir: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), sala (número de sala), en versión (doblada, subtitulada o en español) en formato XX (2D, 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) es(son) XX”,** y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.

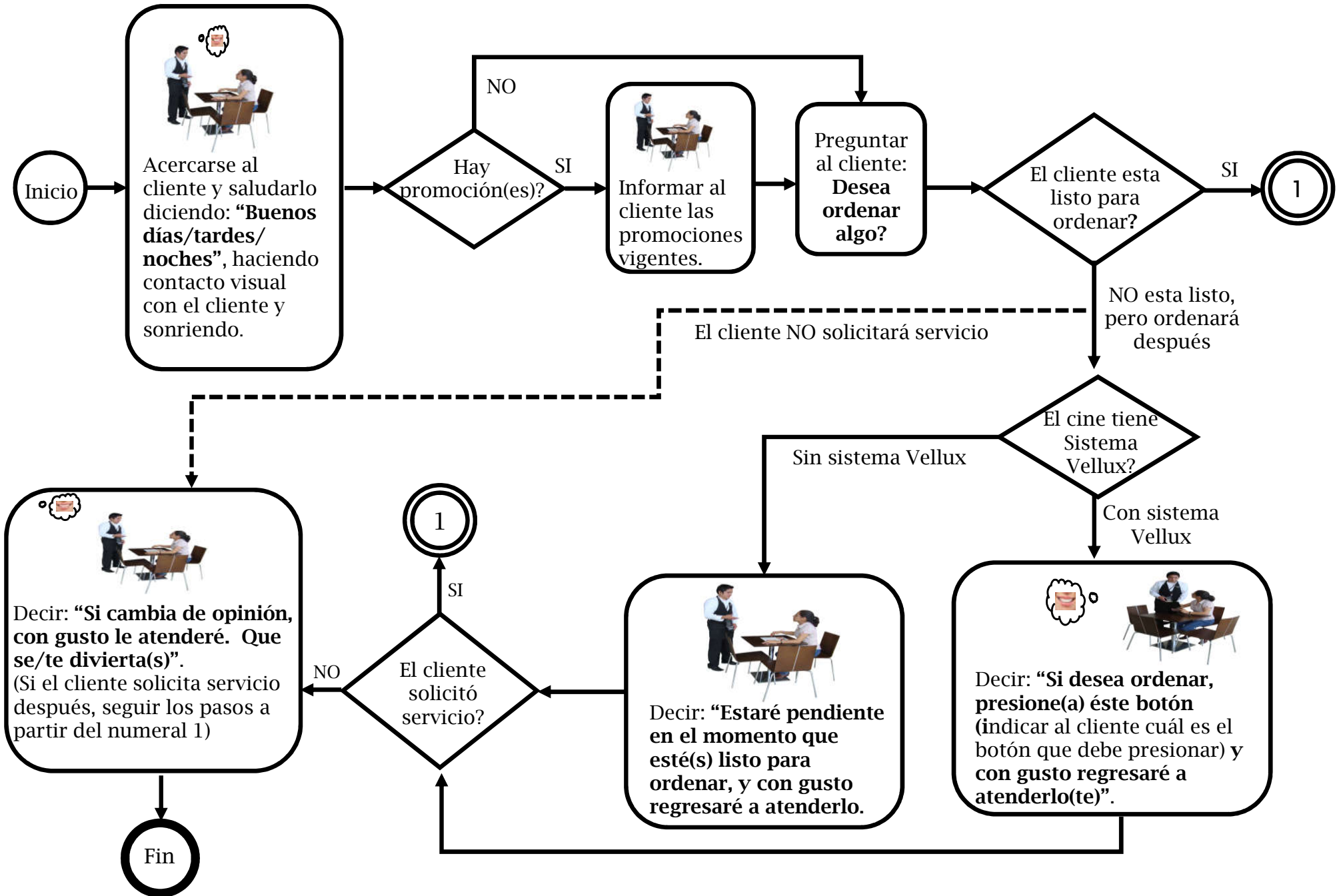


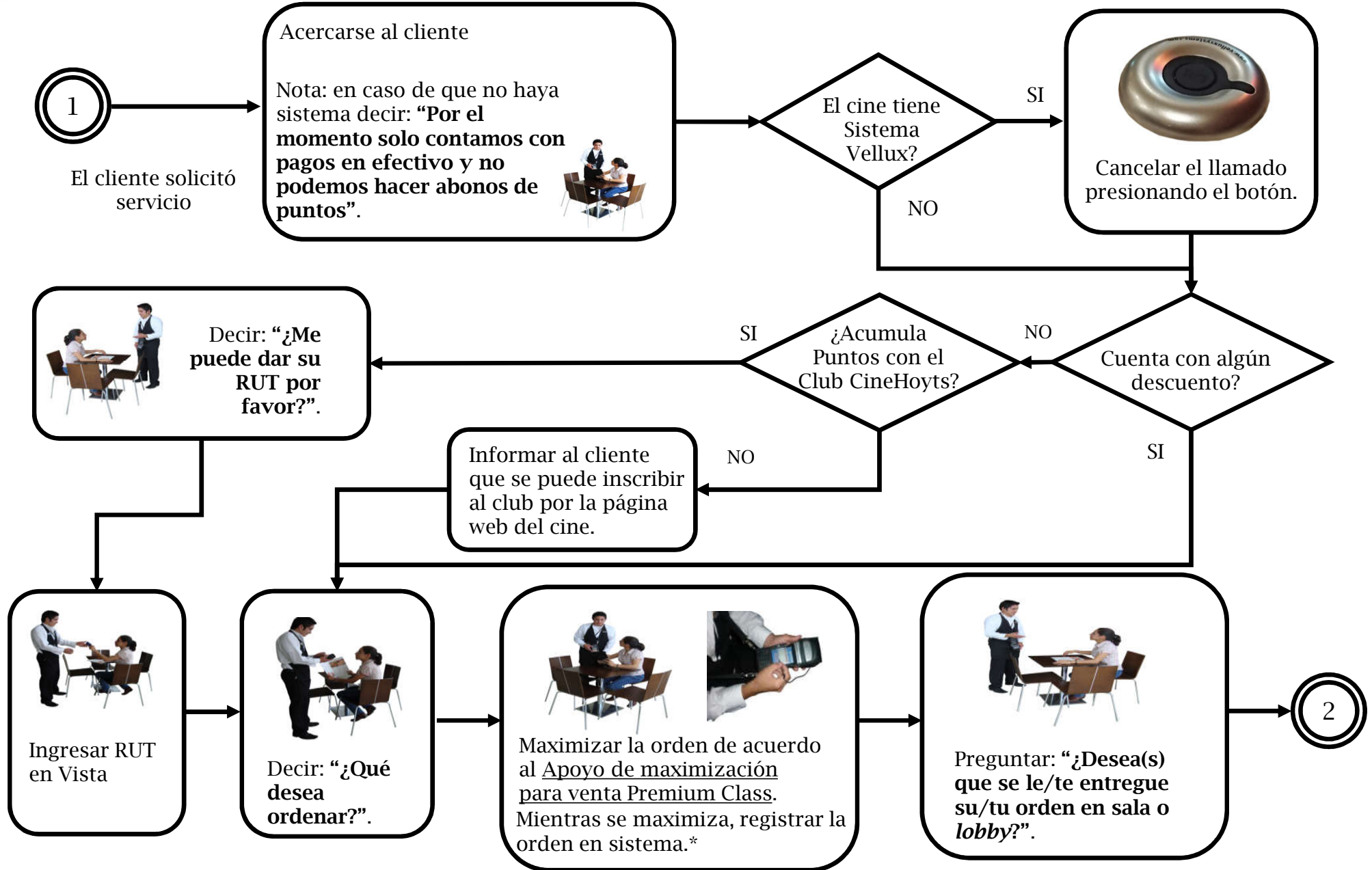
Marcar con destacador el/los boleto(s) la sala, la fila y el asiento.



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

* **Nota:** en caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido debe ser: **“Le/te recomendamos (promoción o lanzamiento). Que disfrute(s) la función”.**

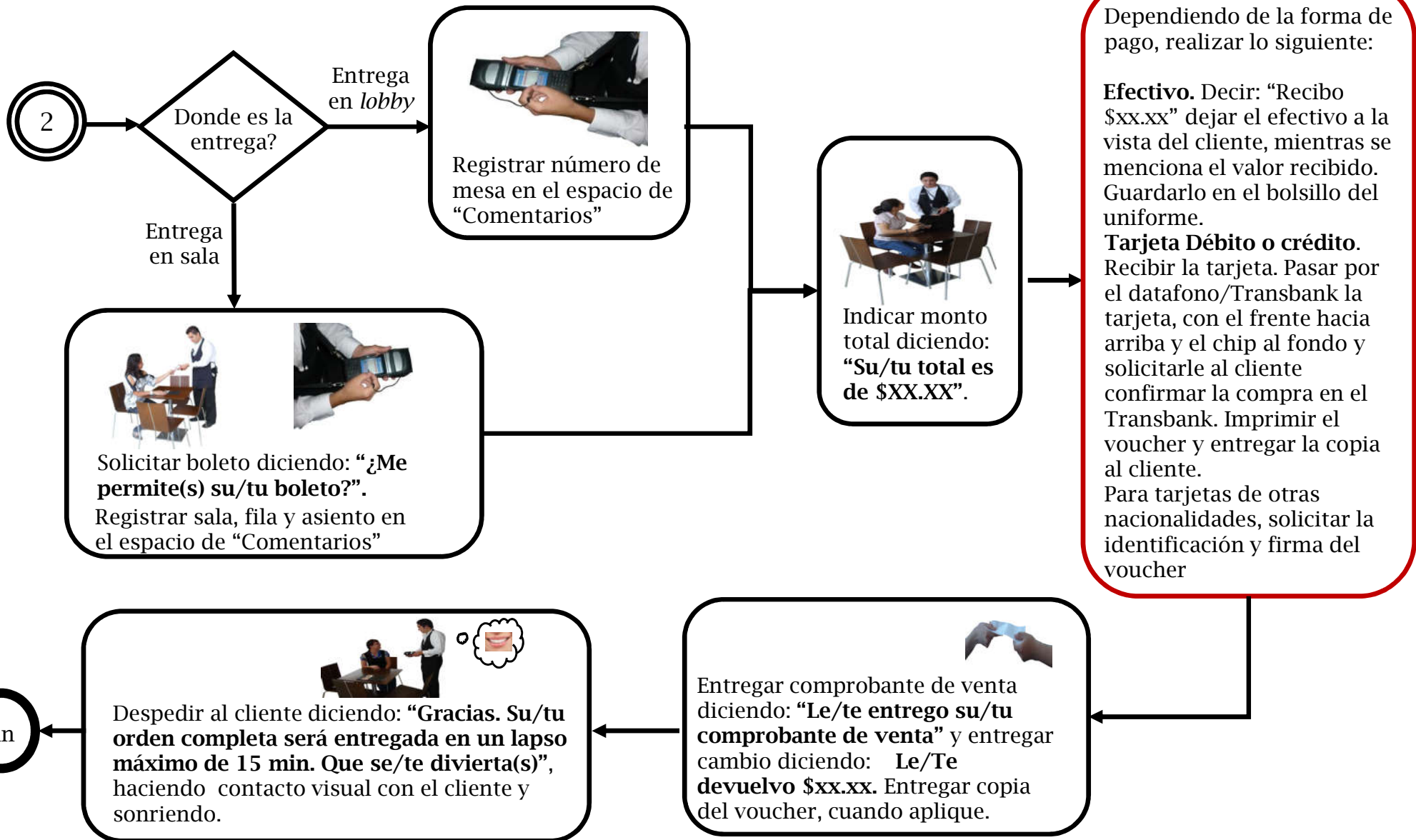




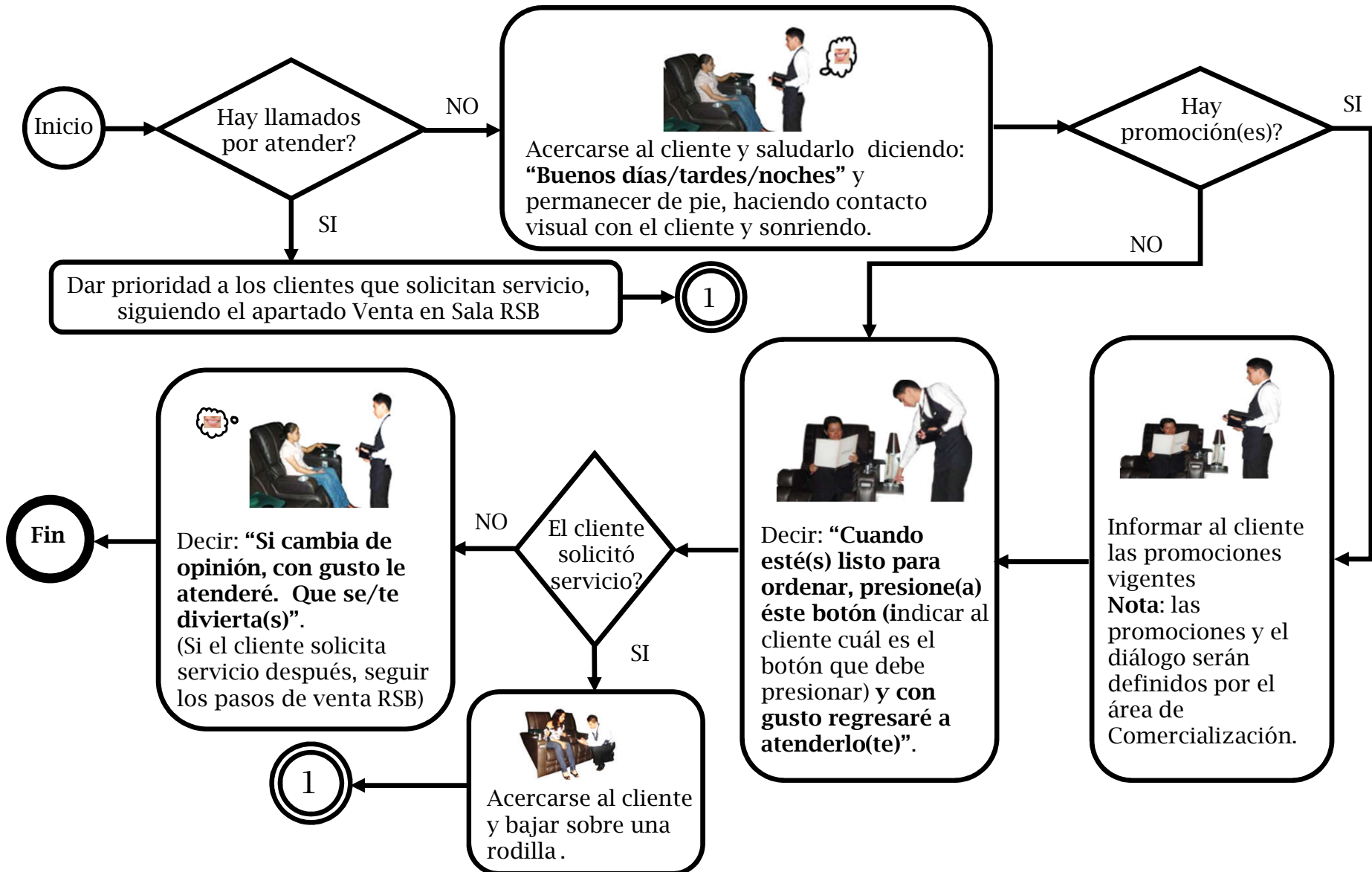
* Si posee descuento marcar en Vista los productos creados para a la promoción respectiva.

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

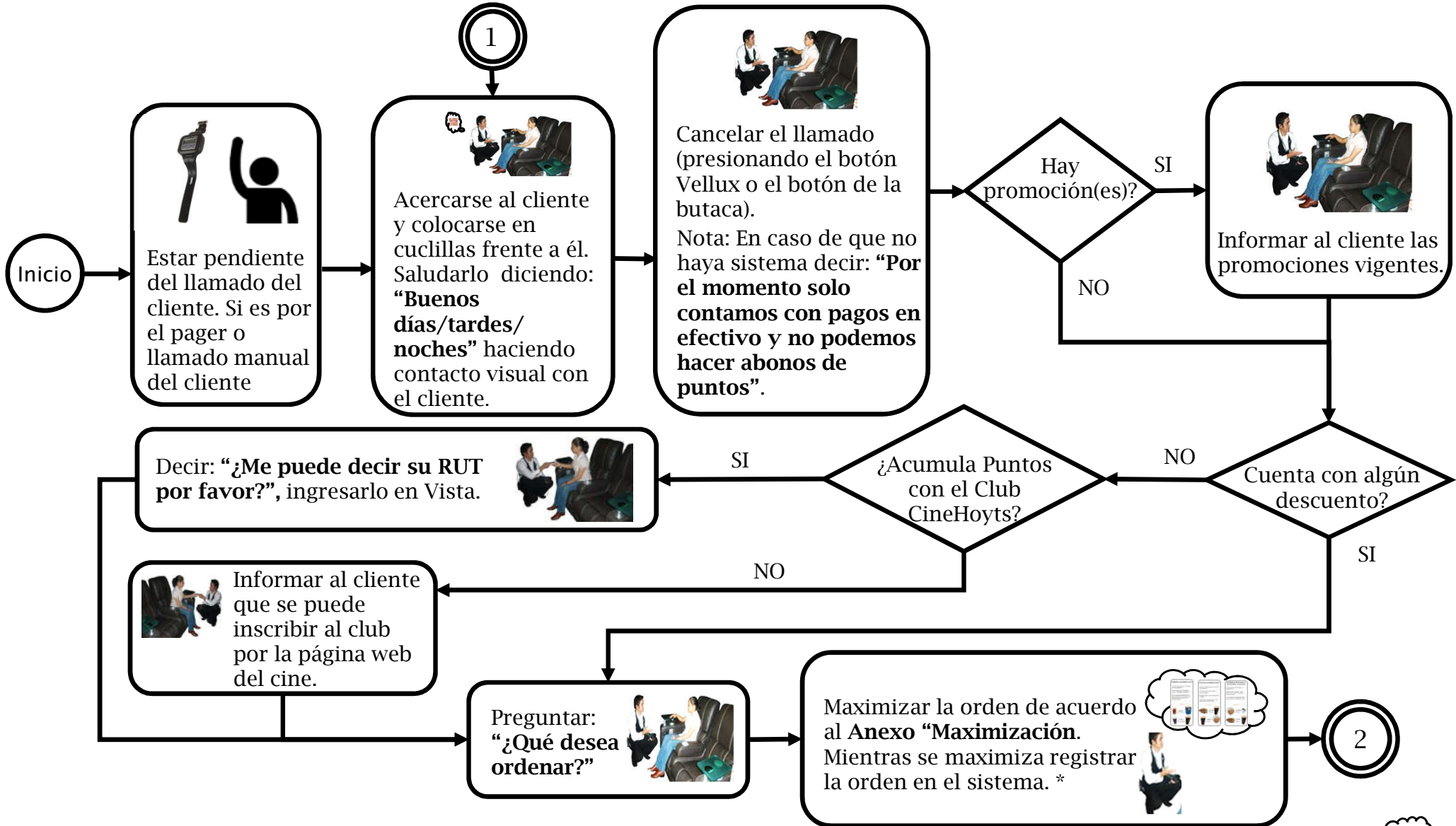




Cuando las luces están encendidas se debe procurar aumentar la venta, ofreciendo el servicio a los clientes que no han ordenado, cumpliendo los pasos descritos a continuación.

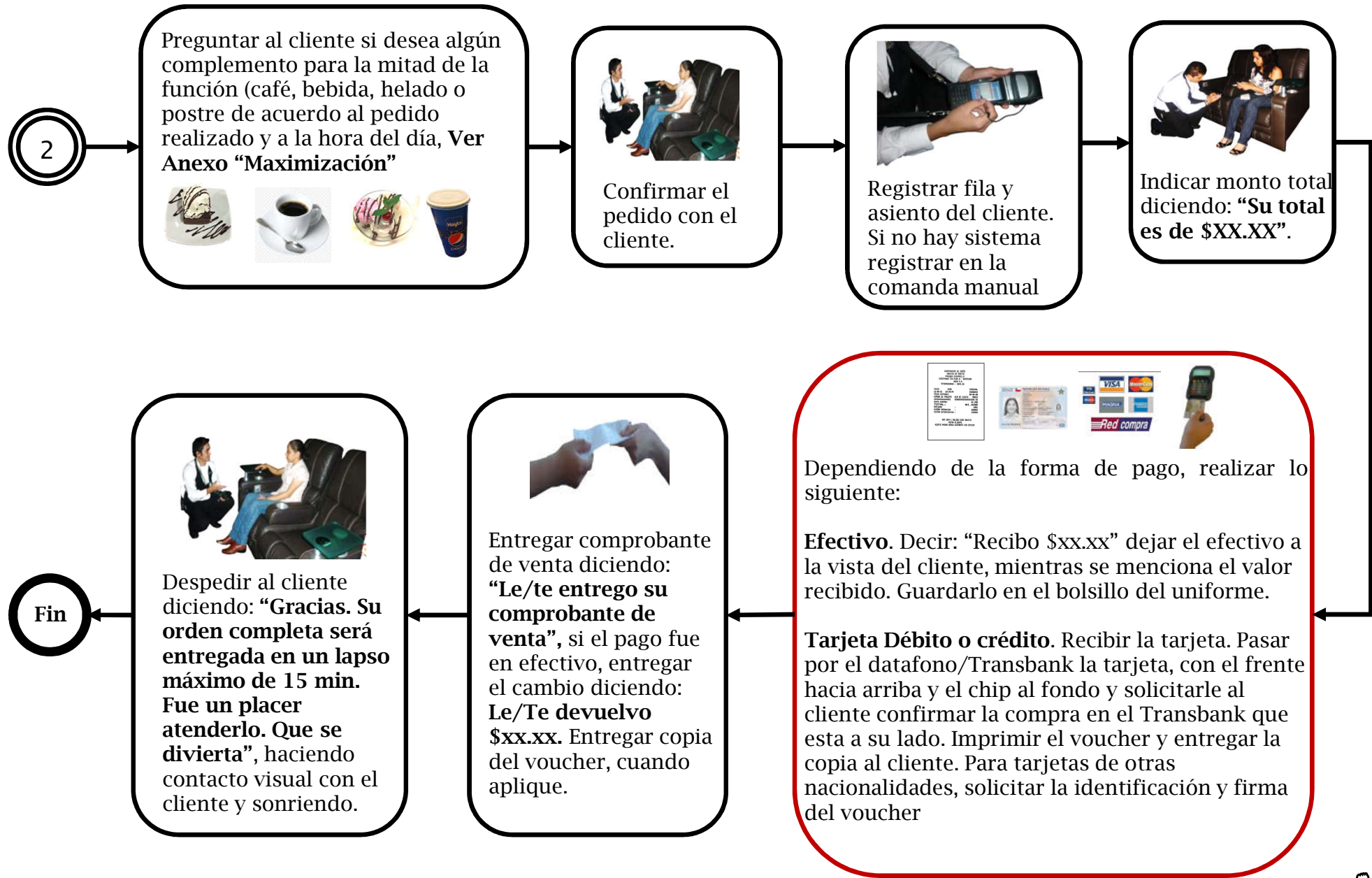


Esta técnica de venta aplica antes de comenzar la película, cuando se están proyectando los tráileres, Cineminutos, o publicidad. Es necesario que los comanderos sean discretos al hablar y desplazarse. Si después de iniciada la función, el cliente desea algo, debe salir y solicitar el servicio.



* Si posee descuento marcar en Vista los productos creados para a la promoción respectiva.

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



2 Preguntar al cliente si desea algún complemento para la mitad de la función (café, bebida, helado o postre de acuerdo al pedido realizado y a la hora del día, Ver Anexo "Maximización"



Confirmar el pedido con el cliente.



Registrar fila y asiento del cliente. Si no hay sistema registrar en la comanda manual



Indicar monto total diciendo: "Su total es de \$XX.XX".



Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:



Efectivo. Decir: "Recibo \$xx.xx" dejar el efectivo a la vista del cliente, mientras se menciona el valor recibido. Guardarlo en el bolsillo del uniforme.

Tarjeta Débito o crédito. Recibir la tarjeta. Pasar por el datafono/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 a su lado. Imprimir el voucher y entregar la copia al cliente. Para tarjetas de otras nacionalidades, solicitar la identificación y firma del voucher

Entregar comprobante de venta diciendo: "Le/te entrego su comprobante de venta", si el pago fue en efectivo, entregar el cambio diciendo: Le/Te devuelvo \$xx.xx. Entregar copia del voucher, cuando aplique.



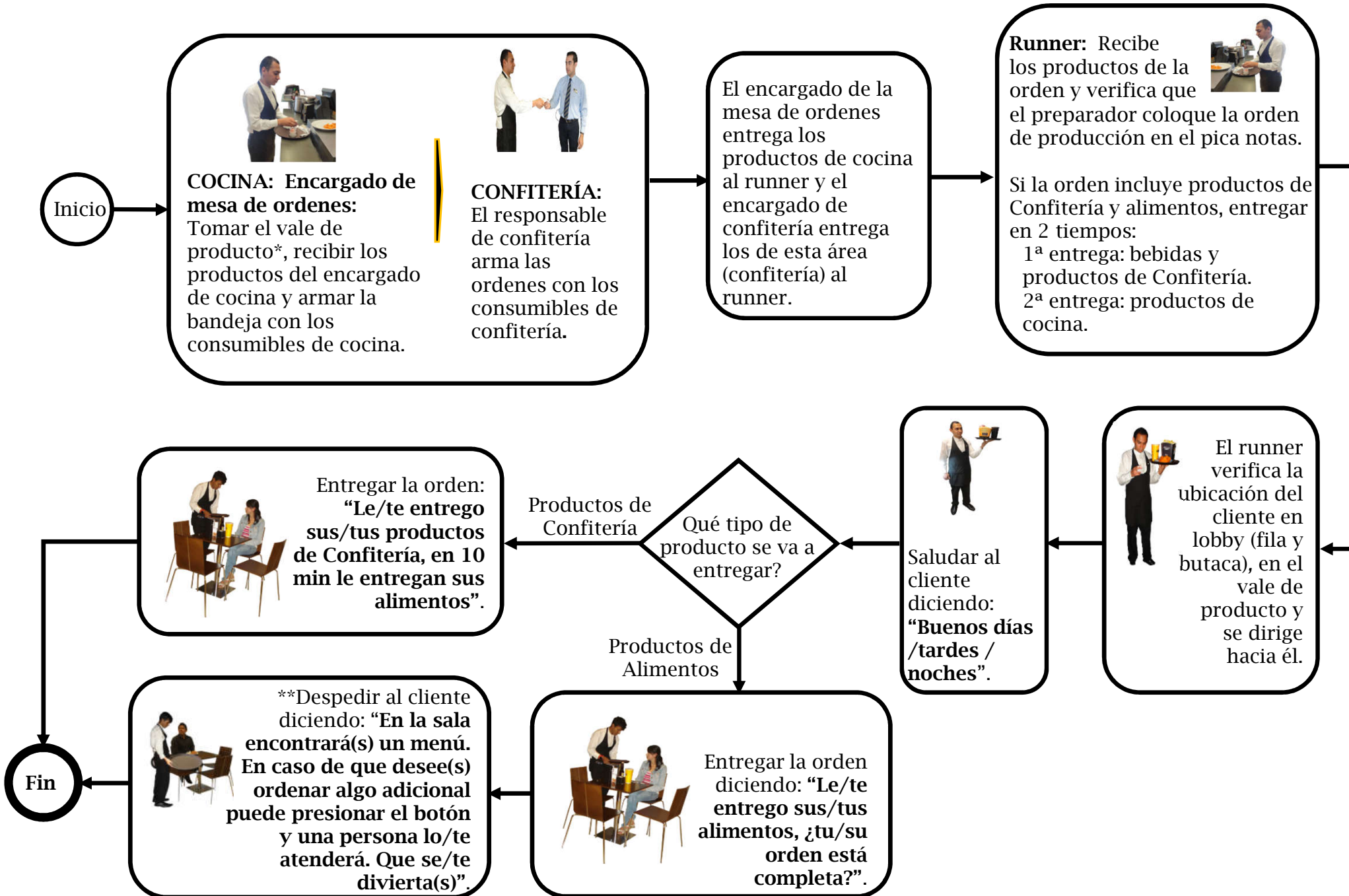
Despedir al cliente diciendo: "Gracias. Su orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Fue un placer atenderlo. Que se divierta", haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

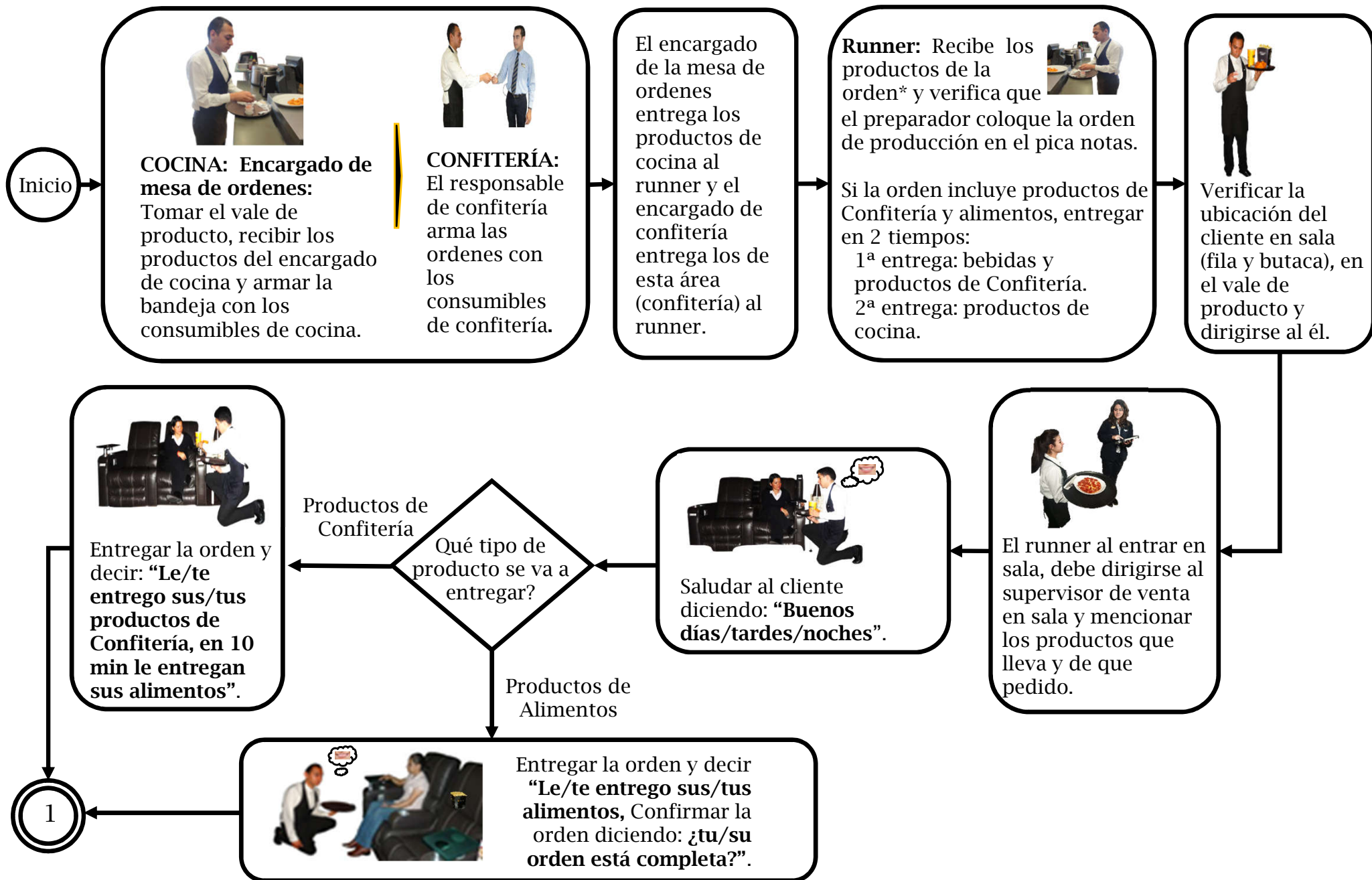


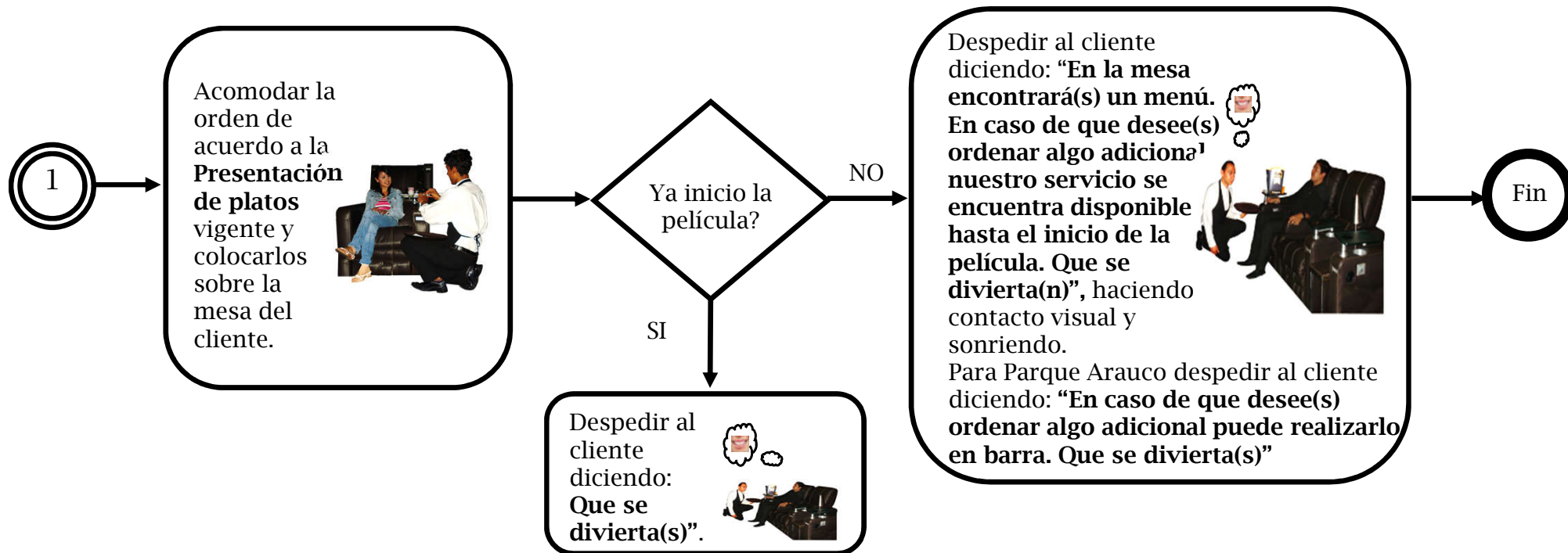
Fin



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







NOTAS:

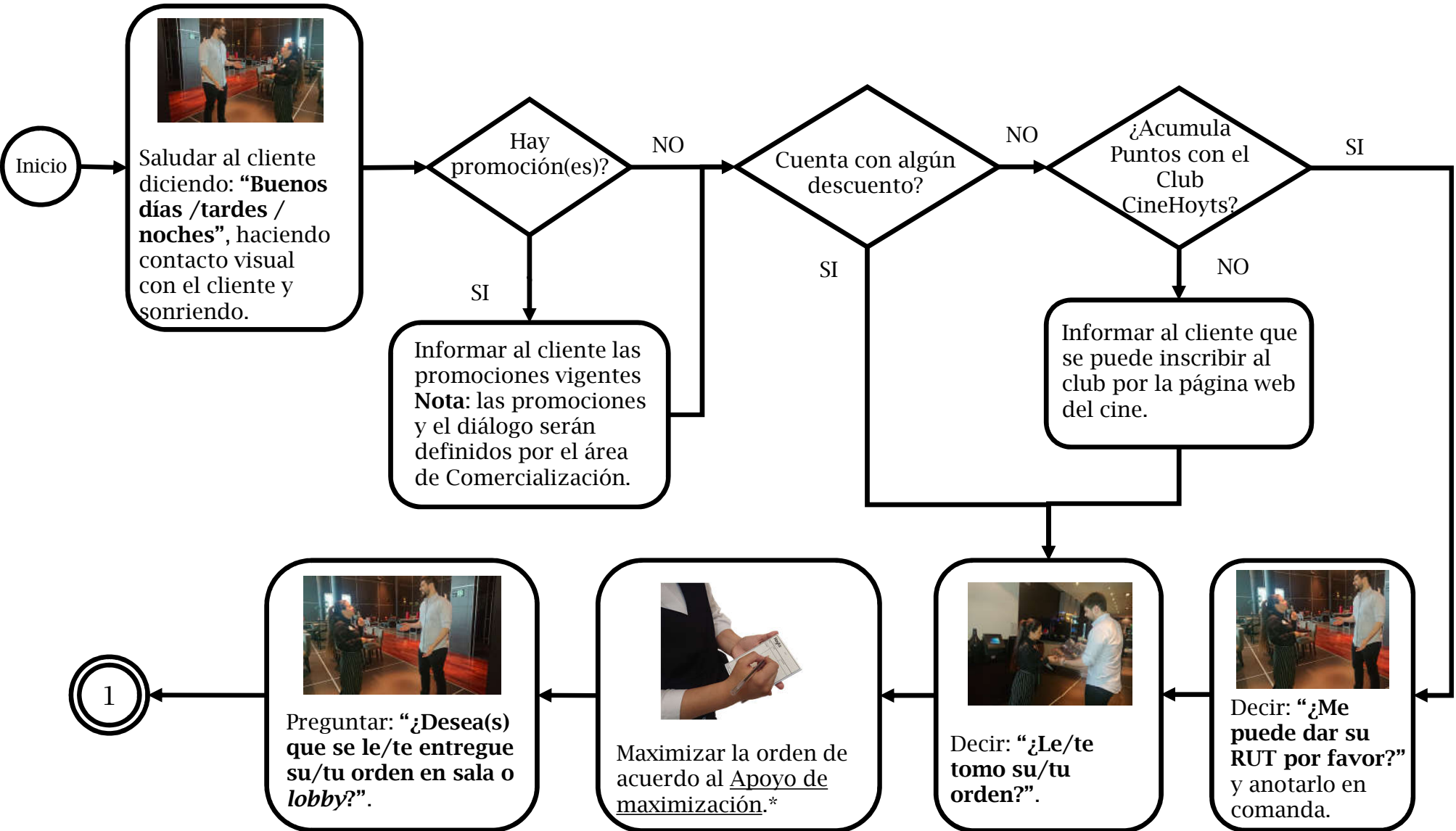
- Es necesario que los runners sean discretos al hablar y desplazarse. Utilizar un tono de voz discreto.
- Ser muy sigilosos al desplazarse dentro de la sala.
- Bajar sobre una rodilla al momento de tomar la orden o entregarla.
- Es necesario que los runners realicen la entrega buscando la ruta más corta y libre de clientes para evitar incomodarlos. Si el cliente está ubicado de la mitad de la sala hacia la derecha, el runner debe subir por la segunda escalera.
- Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
 - Si son dos, entregar la orden completa a la primera de ellas.
 - Si son tres o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



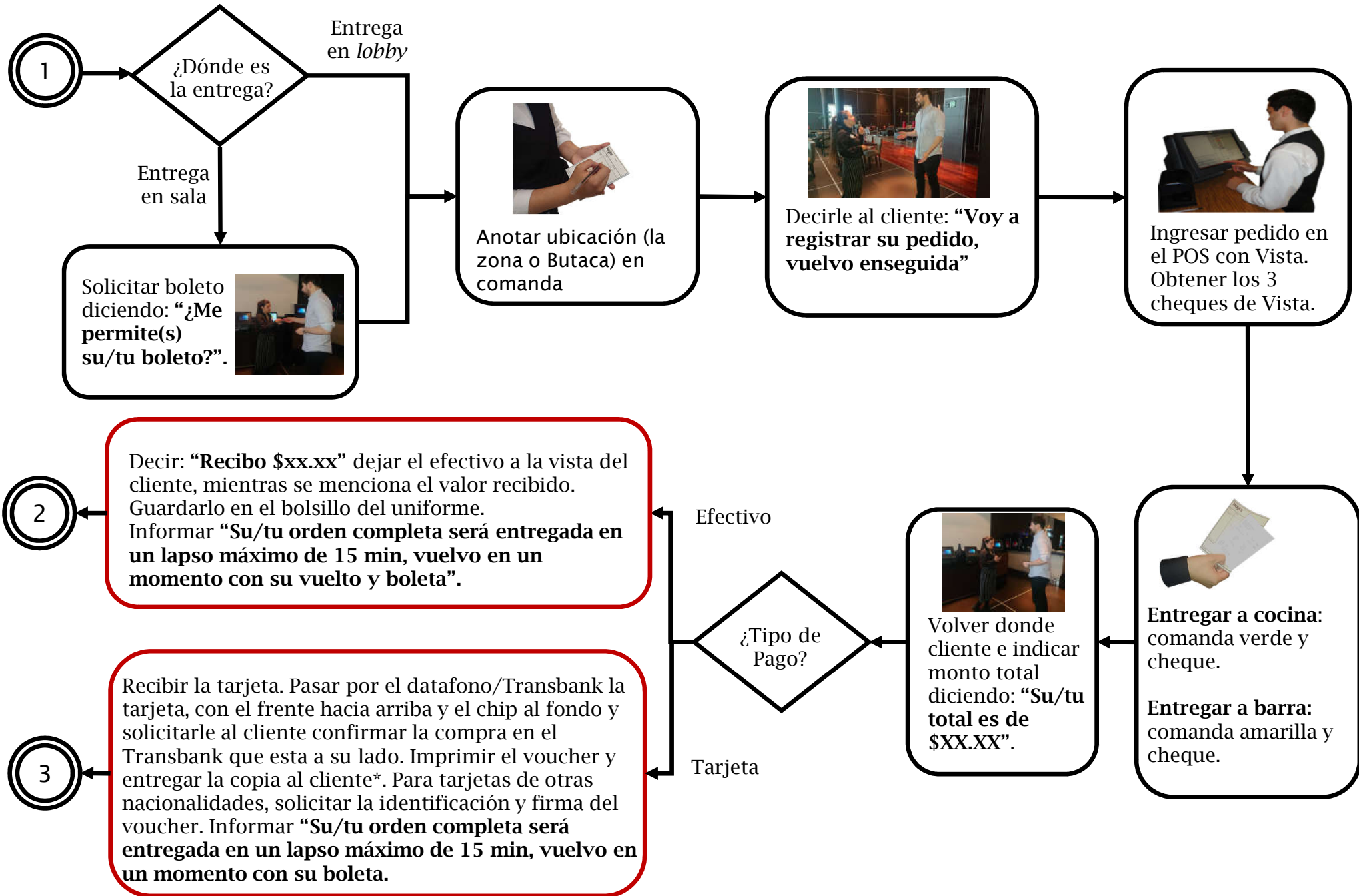
Técnicas de Venta Premium Class
Parque Arauco
RA-GR-TVPC-CH-01

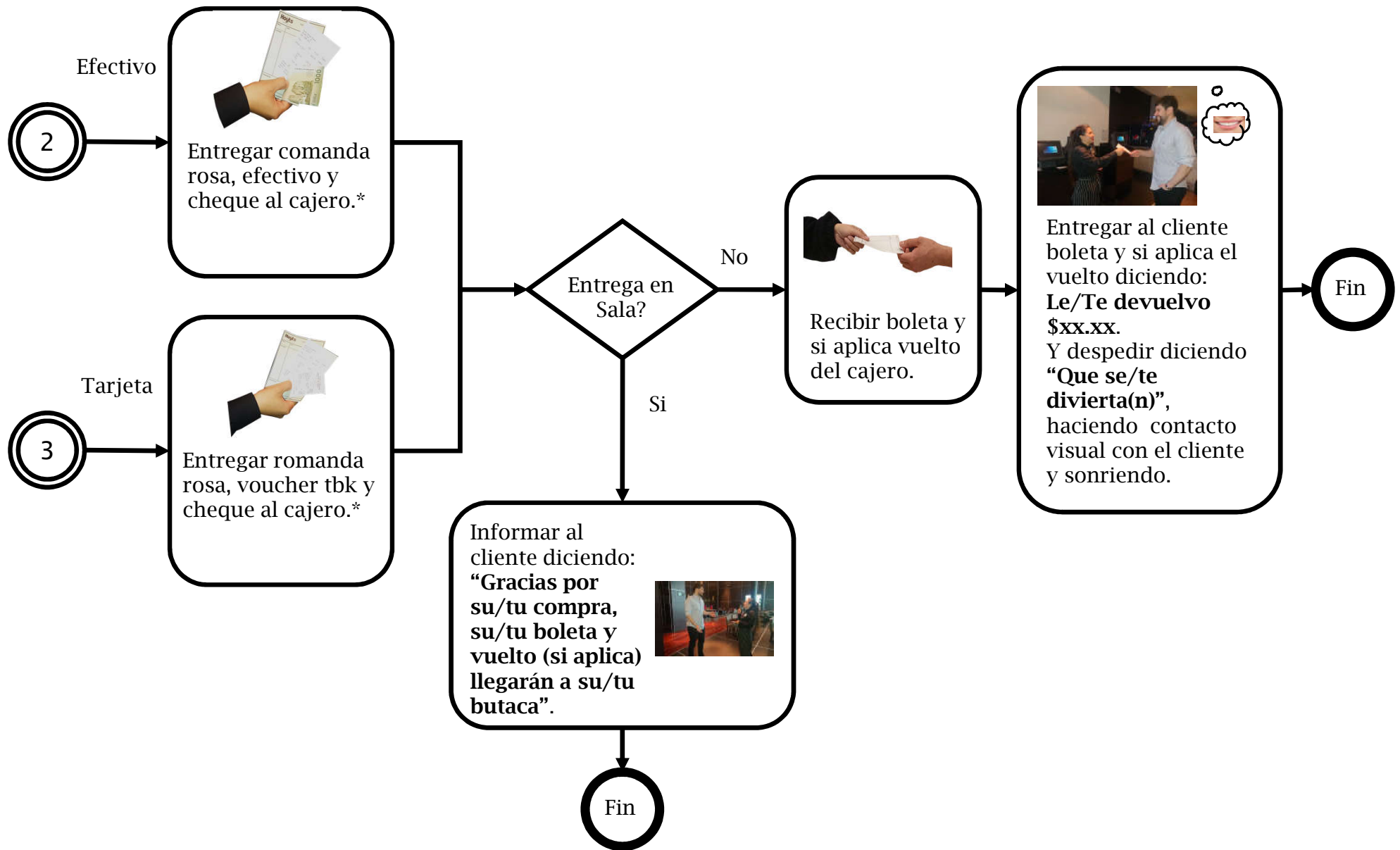


PARQUE ARAUCO

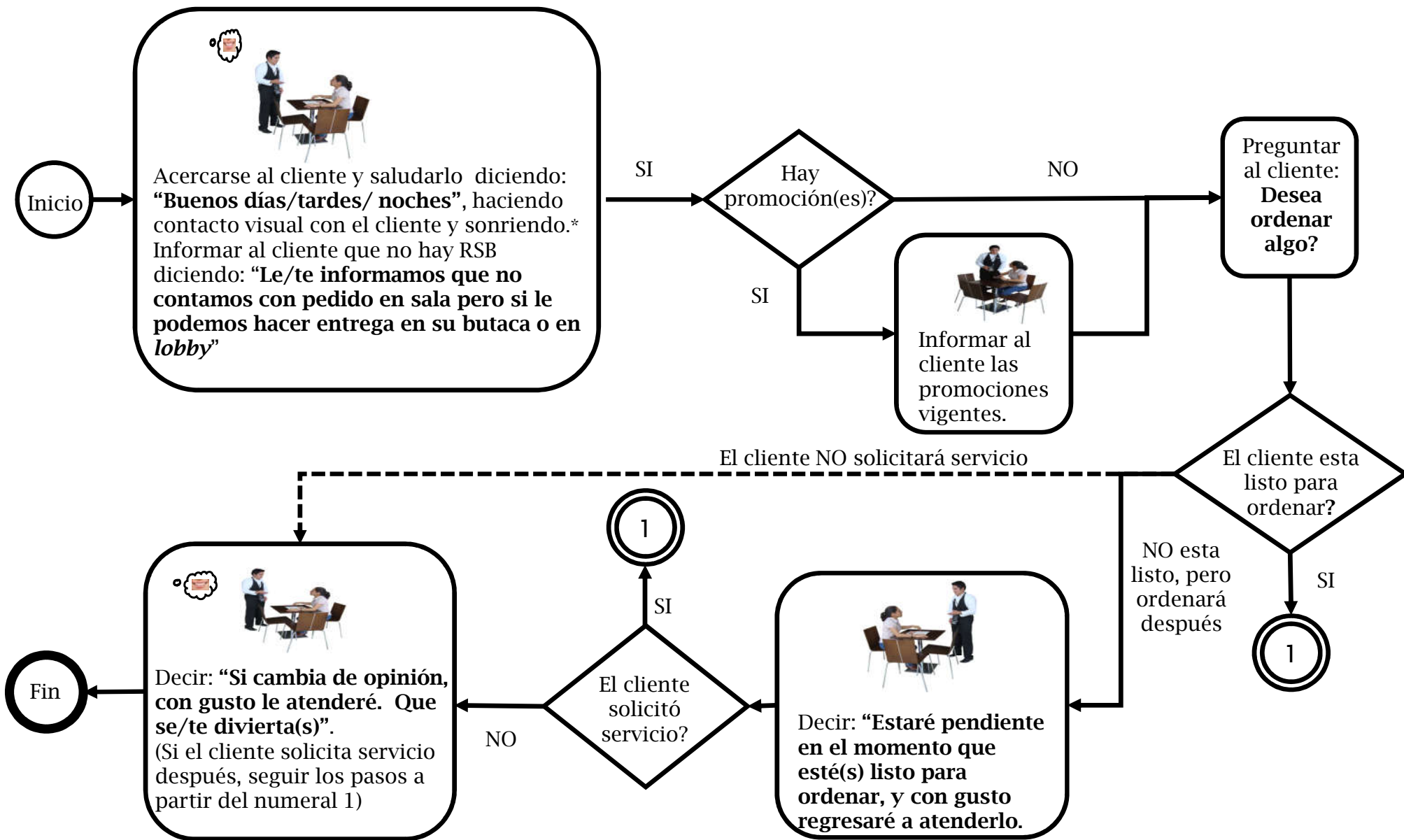


* Si posee descuento marcar en Vista los productos creados para a la promoción respectiva.

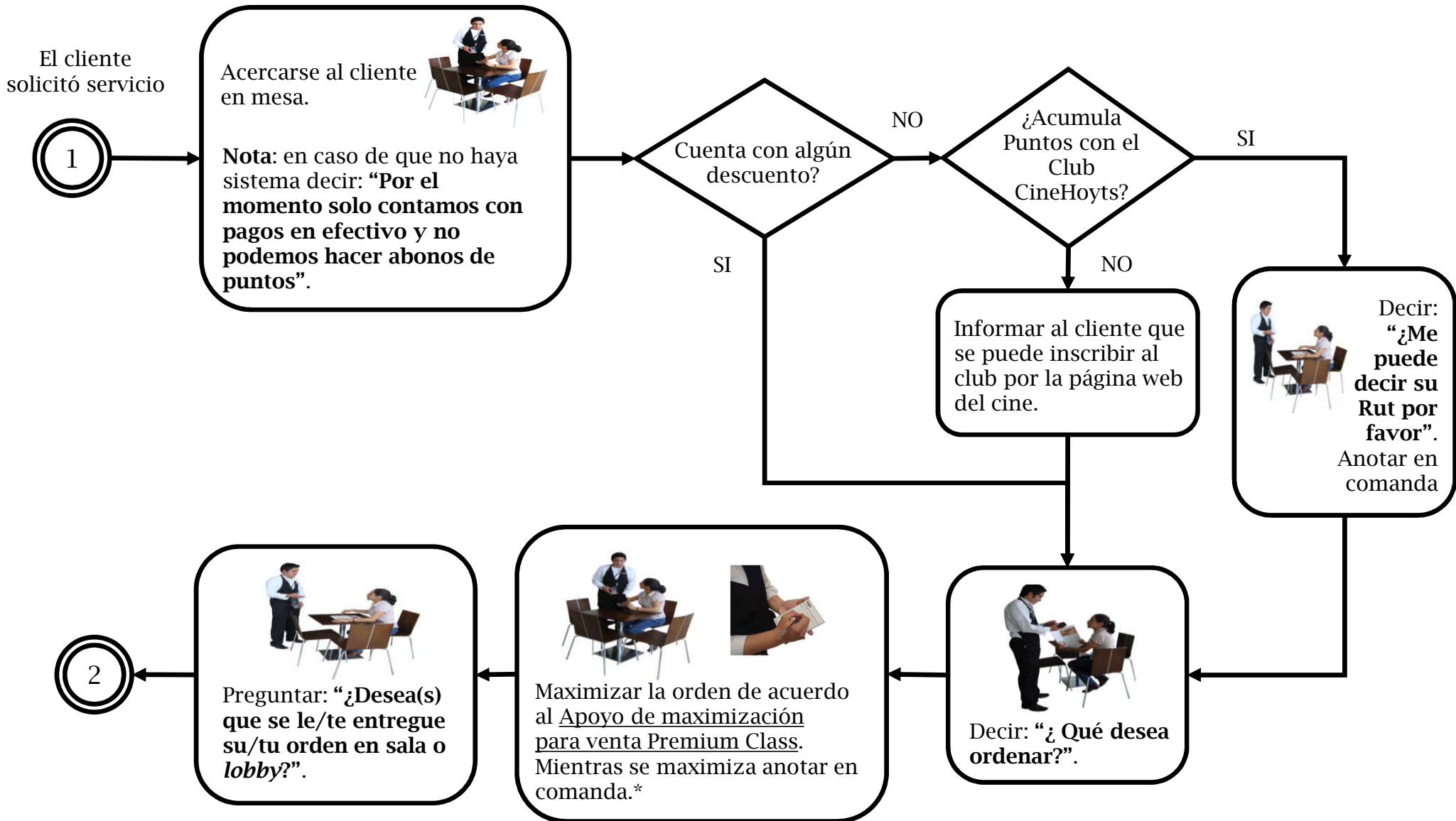




* El pago es procesado en sistema Vista por el cajero, por eso se le debe entregar el cheque, voucher tbk o efectivo y la comanda.



* Si el cliente esta en lobby sin tomar mesa, acercase saludarlo e invitarlo a tomar asiento para ser atendido

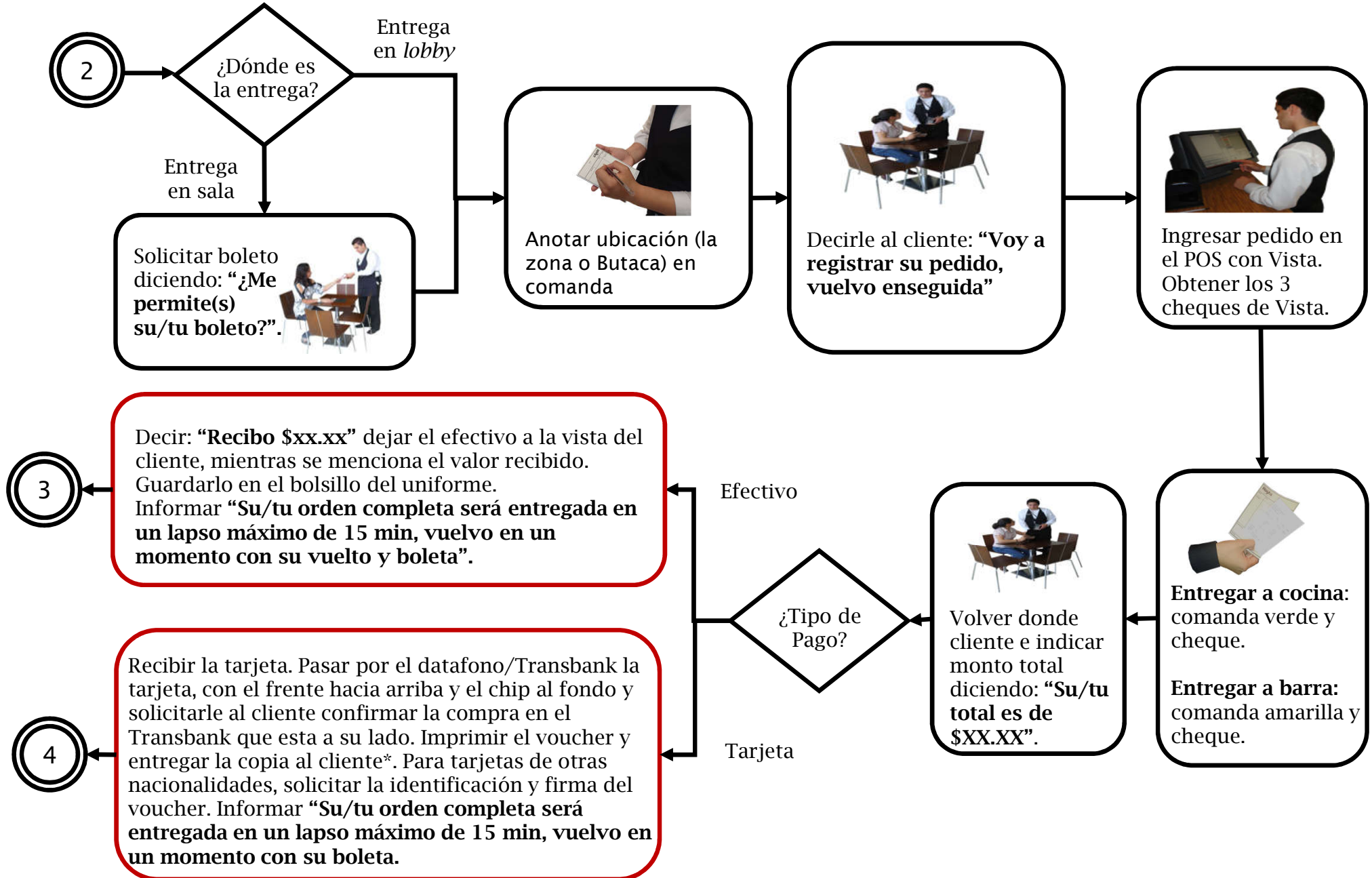


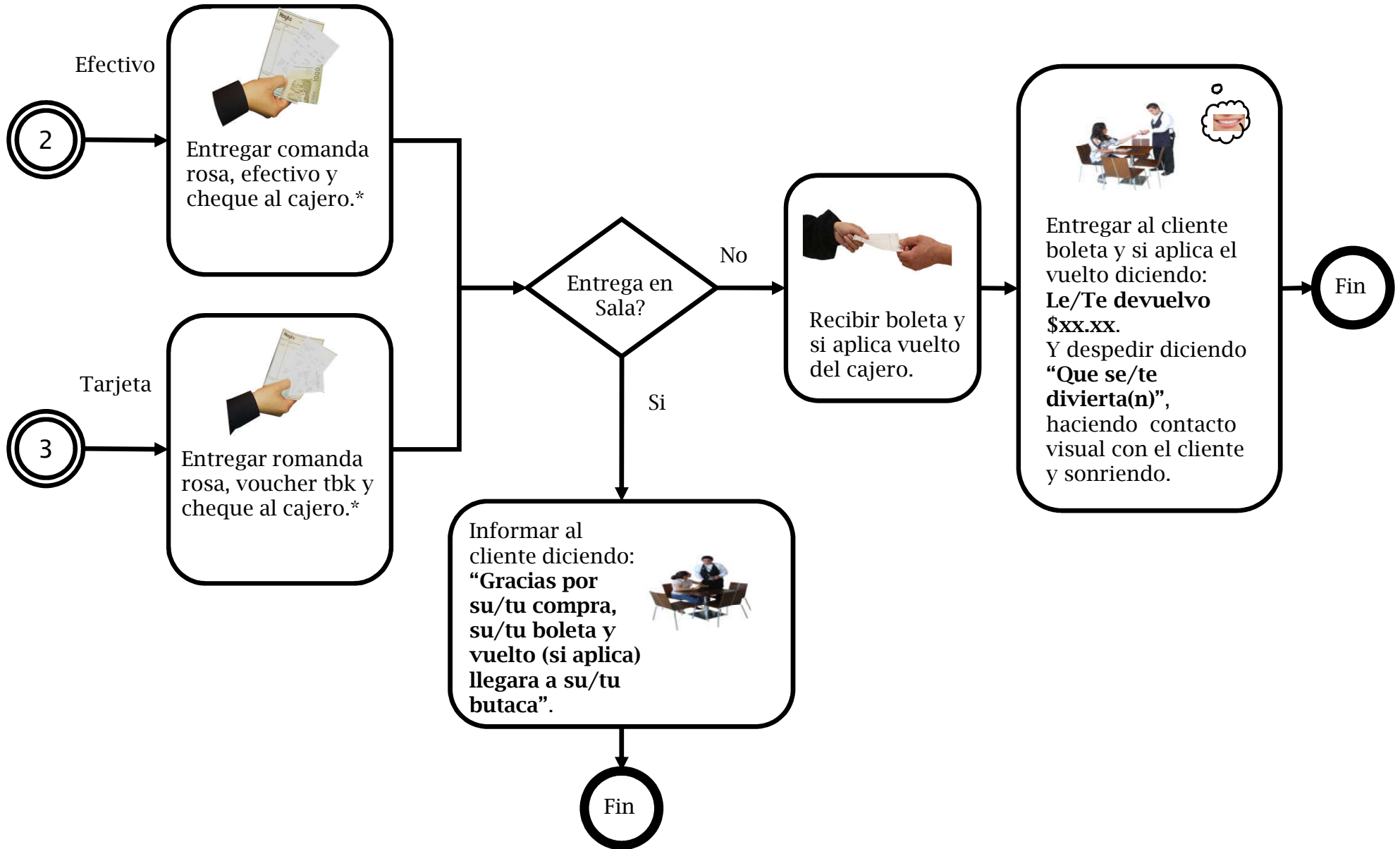
* Si posee descuento marcar en Vista los productos creados para a la promoción respectiva.

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

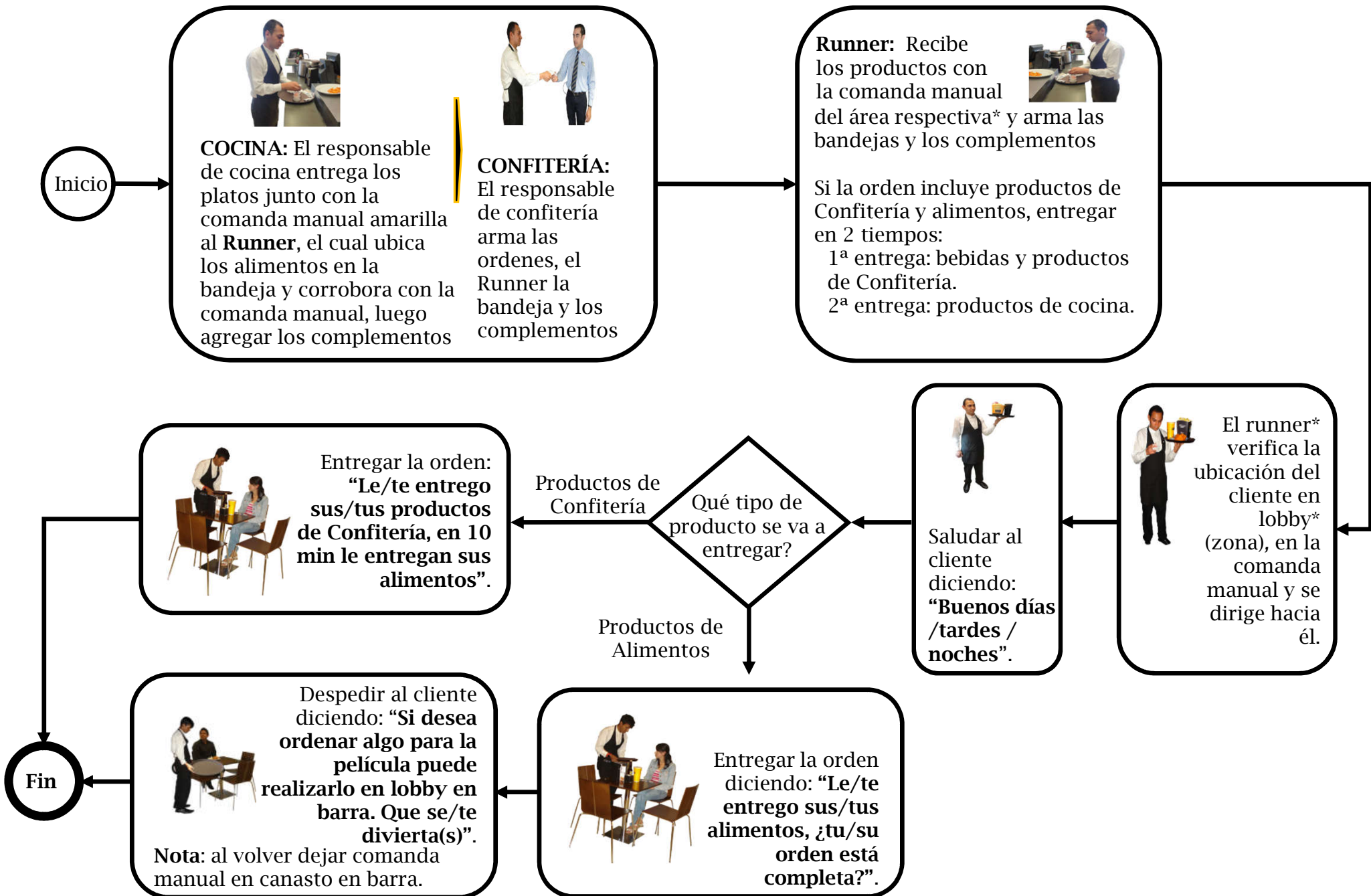


Todos los datos deben ser anotados en la comanda manual, esto es: Pedido, lugar de entrega, Rut socio Club Hoyts, observaciones, Etc. Procurar marcar bien la comanda, para que el papel autocopiativo funcione correctamente.





* El pago es procesado en sistema Vista por el cajero, por eso se le debe entregar el cheque, voucher tbk o efectivo y la comanda.



Inicio

COCINA: El responsable de cocina entrega los platos junto con la comanda manual amarilla al **Runner**, el cual ubica los alimentos en la bandeja y corrobora con la comanda manual, luego agregar los complementos

CONFITERÍA: El responsable de confitería arma las ordenes, el Runner la bandeja y los complementos

Runner: Recibe los productos con la comanda manual del área respectiva* y arma las bandejas y los complementos

Si la orden incluye productos de Confitería y alimentos, entregar en 2 tiempos:
1ª entrega: bebidas y productos de Confitería.
2ª entrega: productos de cocina.

El runner* verifica la ubicación del cliente en lobby* (zona), en la comanda manual y se dirige hacia él.

Saludar al cliente diciendo: **"Buenos días /tardes /noches"**.

Qué tipo de producto se va a entregar?

Productos de Confitería

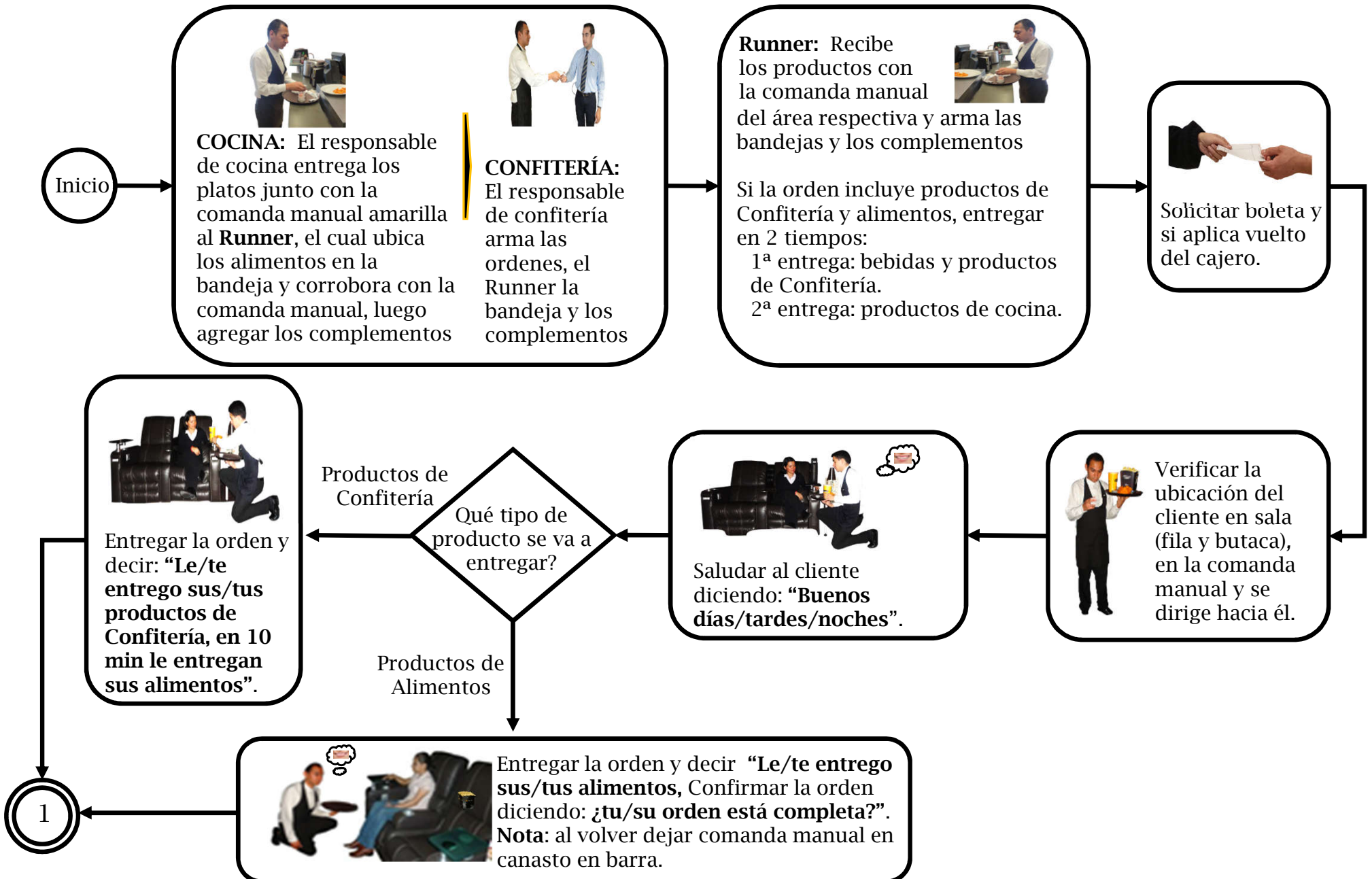
Productos de Alimentos

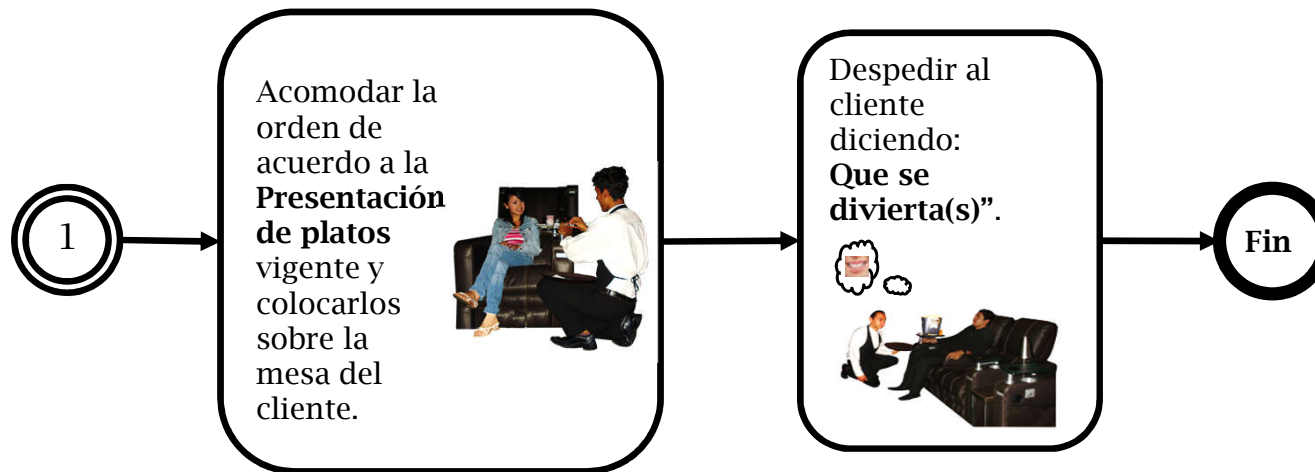
Entregar la orden: **"Le/te entrego sus/tus productos de Confitería, en 10 min le entregan sus alimentos"**.

Entregar la orden diciendo: **"Le/te entrego sus/tus alimentos, ¿tu/su orden está completa?"**.

Despedir al cliente diciendo: **"Si desea ordenar algo para la película puede realizarlo en lobby en barra. Que se/te divierta(s)"**.
Nota: al volver dejar comanda manual en canasto en barra.

Fin





NOTAS:

- Es necesario que los runners sean discretos al hablar y desplazarse. Utilizar un tono de voz discreto.
- Ser muy sigilosos al desplazarse dentro de la sala.
- Bajar sobre una rodilla al momento de tomar la orden o entregarla.
- Es necesario que los runners realicen la entrega buscando la ruta más corta y libre de clientes para evitar incomodarlos. Si el cliente está ubicado de la mitad de la sala hacia la derecha, el runner debe subir por la segunda escalera.
- Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
 - Si son dos, entregar la orden completa a la primera de ellas.
 - Si son tres o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



Técnicas de Venta Premium Class
Anexos
RA-GR-TVPC-CH-01



ANEXOS

PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Como primer paso decirle al cliente: “¿Grande está bien?”

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

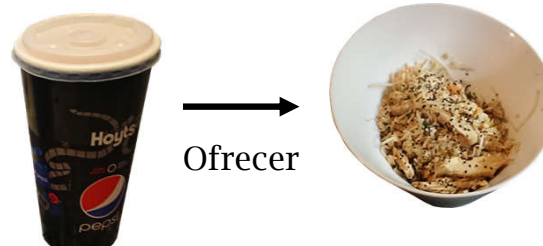
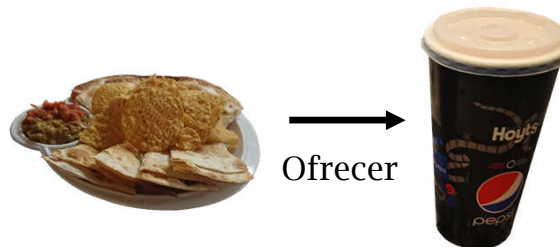
Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.

Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

Ejemplos



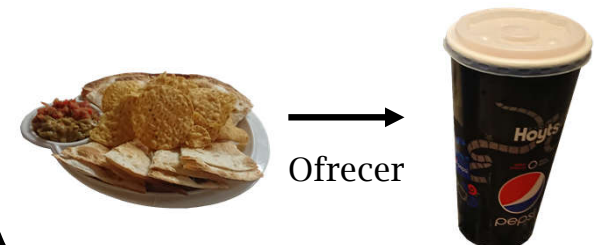
MAXIMIZACION PARA LA MITAD DE LA FUNCION

Buscar que el cliente haga un pedido extra.

Ofrecer café o postre si son horas de la tarde y se pidieron platos fuertes.

Si el pedido son hamburguesas o snacks ofrecer un helado o jugo.

Ejemplos





Técnicas de venta Premium Class
Control de cambios
RA-GR-TVPC-CH-01



Versión	Descripción de cambios	Fecha
01	Versión Inicial	04/03/2019

Cláusula de Confidencialidad

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

