



TÉCNICA DE VENTA CRUZADA  
REGION ANDINA- CHILE  
RA-GR-TVCR-CH-02



**Elaboró**

**Diana Amaya Barbosa**  
**Consultor Senior de Procesos R.A.**

**Aprobó**

**Natalia Arce**  
**Gerente de Comercialización**

**Revisó y Aprobó**

**José María Ortega**  
**Gerente de Operaciones R.A.**

## VENTAJAS DE LA TÉCNICA DE VENTA

**Minimizar  
tiempos de  
espera del  
cliente**

**Maximizar  
ventas**

**Brindar un  
servicio  
rápido con  
calidad**

**Evitar  
errores**

**Ofrecer un  
servicio  
sorprendente**

**Manejo  
seguro del  
dinero**





## LINEAMIENTOS GENERALES

- ▶ La técnica de venta cruzada combina venta de boletería y confitería y siempre se deben seguir todos los pasos descritos en esta guía en el momento de realizar la venta.
- ▶ La técnica de venta cruzada es el modelo de venta asistida para el CINE LA REINA, hace parte de una de las formas de venta que tiene el cine, siendo esta el último recurso a utilizar por el cliente, cuando este así lo requiera o no se cuente con la APP habilitada.
- ▶ Se debe brindar al cliente toda la información necesaria y requerida por este, para que pueda entender el modelo de entrega de productos de atmósfera, atendiéndolo con amabilidad y asegurándose que tenga una experiencia de servicio sorprendente.
- ▶ Es importante tener en cuenta que no se podrá comprar alimentos con anticipación, ya que estos se entregarán después de terminar de realizar la venta, por lo cual, debe advertirse al cliente, que no podrá comprar con horas de anticipación alimentos y que tampoco es permitido comprarlos para otro día diferente al día presente. La compra anticipada de boletos si es permitida.
- ▶ Los productos de alimentos que se compren sin realizar la adquisición de boletas, le serán entregados al cliente en el piso donde se proyecte la película, es importante entonces explicarle al cliente, que para su comodidad, es aconsejable que se desplace al piso donde recibirá sus alimentos lo más pronto posible ya que estos iniciarán su elaboración inmediatamente termine la transacción de venta.
- ▶ Al cliente se le deben entregar varios comprobantes después de la venta; los boletos de entrada a la función, el ticket de compra de alimentos con el cual reclamará sus productos y si es pago con tarjeta, el voucher correspondiente.



## PASOS IMPORTANTES DE LA TÉCNICA DE VENTA

TECNICA DE VENTA  
CRUZADA

PASOS IMPORTANTES

ATMÓSFERA LA REINA

**SALUDO**

**SOLICITUD SOCIO CLUB HOYTS**

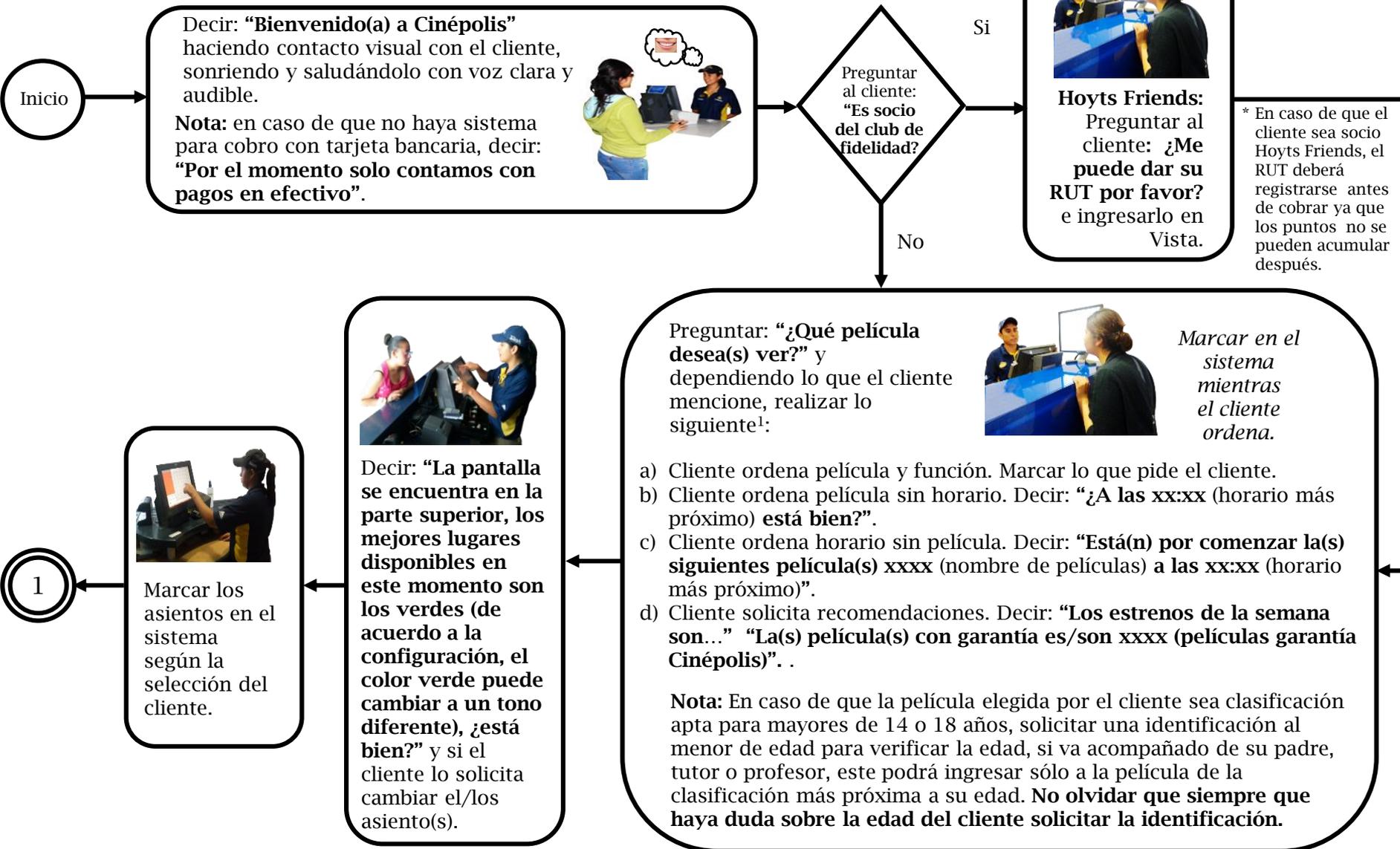
**VENTA DE BOLETAS**

**VENTA DE ALIMENTOS  
MAXIMIZACION**

**COBRO  
FORMAS DE PAGO**

**EXPLICACION AL CLIENTE  
RECLAMO ORDEN**

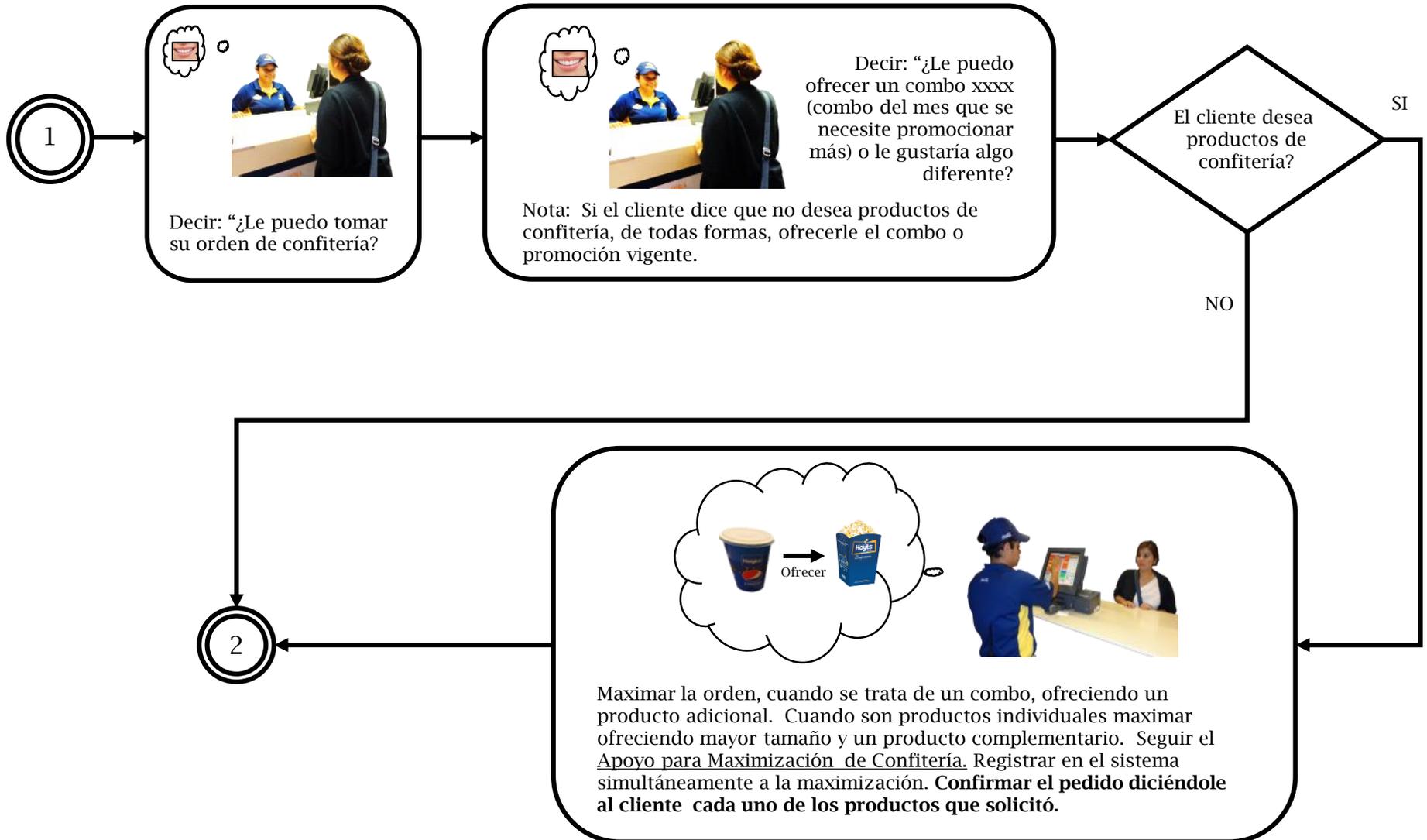
**DESPEDIDA**



\* En caso de que el cliente sea socio Hoyts Friends, el RUT deberá registrarse antes de cobrar ya que los puntos no se pueden acumular después.

\* 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 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”**.

Realizar el cobro correspondiente.

Como es la forma de pago?

Tarjeta

Efectivo

Cupones o Folio

Puntos Hoyts Friends



**Tarjeta de crédito o Débito.**

Decirle al cliente que pase la tarjeta por el Transbank, con el frente hacia arriba y el chip al fondo, solicitar al cliente digitar la clave y confirmar el monto.



**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.

**Cupones** Recibir del cliente el/los cupón(es) y/o cortesía(s) correspondiente y validar las restricciones particulares y la vigencia e ingresarlo(s) en Vista .

**Folio Electrónico.** Decir: “¿Me permite(s) su folio / código?” e ingresarlo(s) en Vista

**Puntos Hoyts Friends.**  
Redimir los puntos en Vista.



Entregar el *ticket* diciendo: “Le/te entrego y entregar copia del voucher .

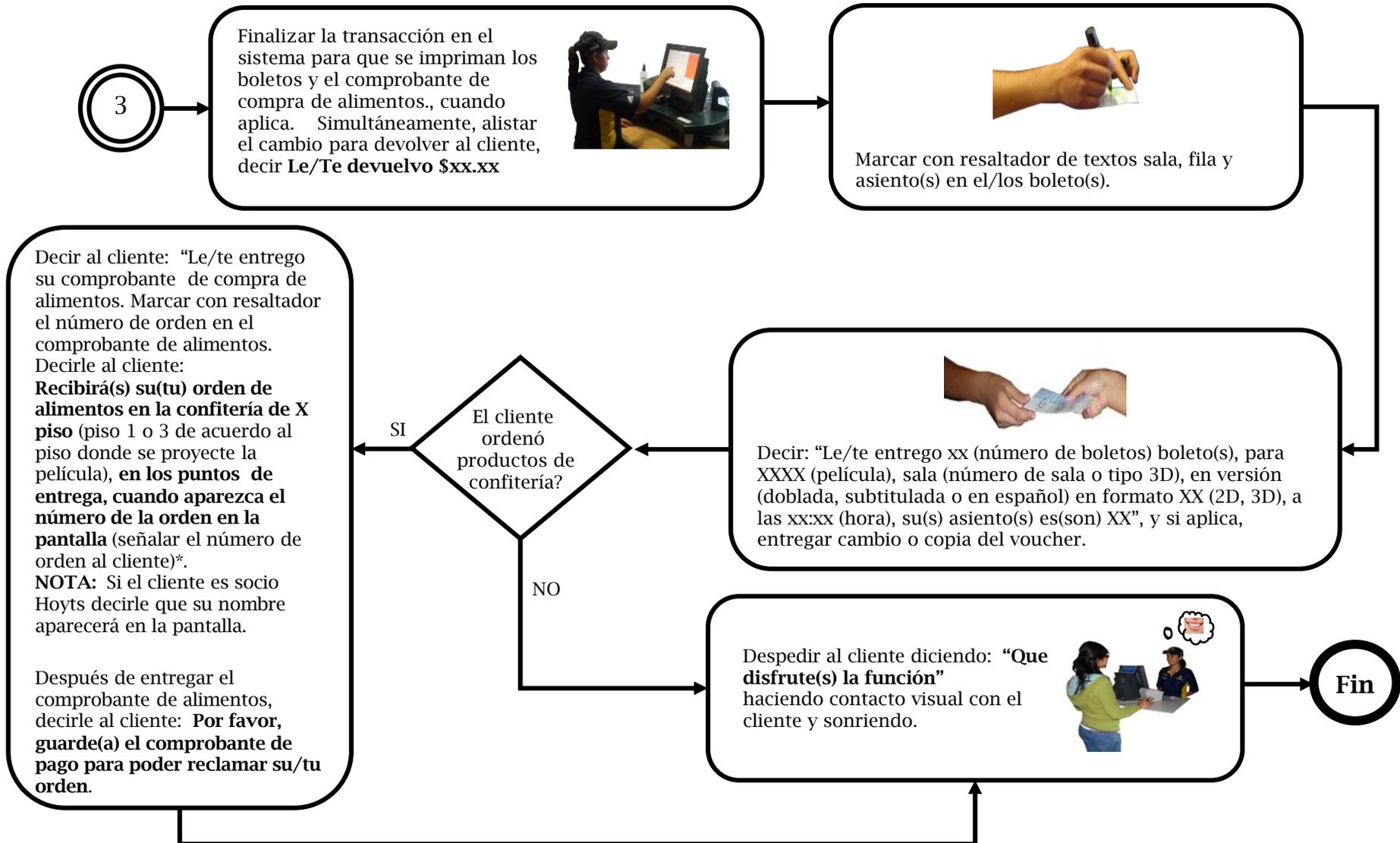


Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio cuando aplica, diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx.**



Redimir el/los cupón(es) impresos en sistema. Timbrar con Nulo a parte frontal el cupón y colocar la fecha también con el timbre. Guardar el cupón en la caja.

3



# ANEXOS



## PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: “**¿Grande está bien?**”

Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

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

### Ejemplos



## SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.

### Ejemplos



Ofrecer



Ingrediente Extra



## TERCERA MAXIMIZACIÓN

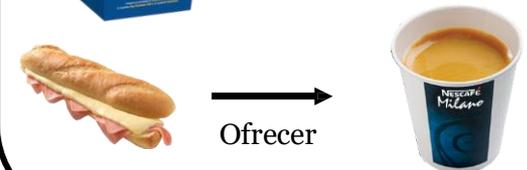
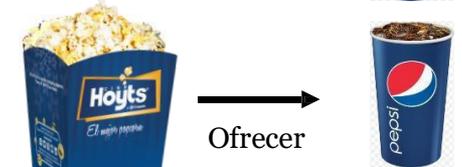
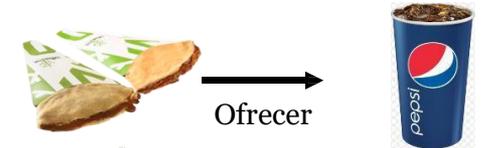
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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





<b>Tabla de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Descripción de Cambios</b>	<b>Fecha</b>
01	Versión Inicial	30/11/2018
02	<ul style="list-style-type: none"><li>• En lineamientos se especifican que esta Técnica de venta pertenece al modelo atmósfera, de venta asistida.</li><li>• En lineamientos se modifica la entrega de alimentos en el piso donde se hace el pedido, por el piso donde se proyecta la película.</li><li>• Se agrega en lineamientos que al cliente debe decirse que es aconsejable que se desplace hacia el piso donde verá su película, ya que allí la serán entregados los alimentos y su elaboración iniciará inmediatamente termine la transacción de venta.</li><li>• Se elimina la siguiente leyenda: Si el pedido del cliente sólo incluye alimentos el Cinépolito debe decirle: Su/tu orden le/te será entregada en la confitería de este piso. Se agrega lo relacionado al club de fidelidad en cambio del Club Hoyts.</li></ul>	15/02/2019

## 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.

