

GUIA RÁPIDO ATENDIMENTO AO CLIENTE

BRA-TRA-GR-ATNCL-00



Recebimento de mercadoria



Recepção de currículos



Queixas e Sugestões





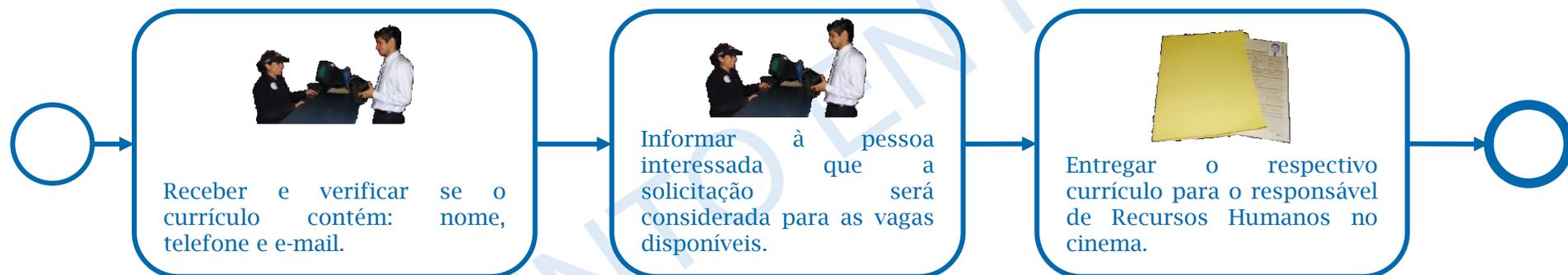
O responsável pelo estoque deve receber as caixas e verificar se a mercadoria coincide com a especificada na NF da empresa contratada.



Assinar o comprovante de conformidade e entregá-lo ao funcionário da empresa contratada.



Avisar a cada uma das áreas interessadas, a chegada da mercadoria; realizar a entrega.





O cinepolito deve escutar a queixa do cliente.



Chamar o responsável pelo turno para buscar solucionar o problema do cliente.



Solucionar o problema do cliente de acordo com a situação. O responsável pelo turno deve oferecer a troca de sala como sendo a primeira opção. A segunda opção seria a liberação de cortesia, e em último caso, o ingresso é estornado no sistema para então, devolver o dinheiro ao cliente.



Nota: Os objetos perdidos ou esquecidos no cinema serão guardados por 90 dias (contados a partir do dia do acontecimento). Após esse período, o objeto será descartado.

O cliente não terá acesso a Planilha de Achados e Perdidos, apenas em situações em que o colaborador precisar colher assinatura dele.



Solicitar ao cliente, a descrição do objeto perdido e verificar se as características coincidem com algum dos pertences guardados na gerência ou no cofre como também na Planilha Controle de Achados e Perdidos.



Caso encontrado, solicite a assinatura do cliente no espaço destinado a ele e solicite seus dados como sendo nome e telefone de contato. Inserir a data de entrega na respectiva planilha.



Pegar o objeto onde encontra-se guardado e entregar ao cliente.



Caso o cliente apresenta sinal ruim de saúde, o responsável pelo turno deve acionar o Bombeiro do shopping.



Fornecer informações necessárias que eventualmente o Bombeiro possa fazer.



Se necessário, guiar o cliente até a saída do cinema para que o Bombeiro leve o cliente até o ambulatório. Pedir ao bombeiro para posicionar ele sobre o estado de saúde do cliente.



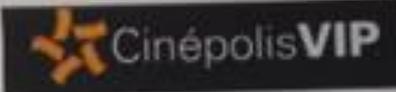
ANEXO

DOCUMENTO EM REVISÃO



CONTROLE DE ACHADOS E PERDIDOS

CONTROLE DE PERTENÇAS ENCONTRADOS NO INTERIOR DO CINÉPOLIS



DATA: ___/___/___

PERTENCE: _____

NOME: _____

TEL. CONTATO: _____

FUNCIÓNÁRIO: _____ DATA DE ENTREGA: ___/___/___

DATA: ___/___/___

PERTENCE: _____

NOME: _____

TEL. CONTATO: _____

FUNCIÓNÁRIO: _____ DATA DE ENTREGA: ___/___/___

DATA: ___/___/___

PERTENCE: _____

NOME: _____

TEL. CONTATO: _____

FUNCIÓNÁRIO: _____ DATA DE ENTREGA: ___/___/___

DO