



Guia Rápido Clube de Vantagens Cinépolis

Bilheteria

BRA-GR-FID-00

CINÉPOLIS

Revisão: 08 de fevereiro de 2018.

Toda a informação contida neste documento é confidencial e é uma fonte de informação para a operação dos processos administrativos, operativos e de suporte de Cinépolis (incluindo a qualquer de suas empresas afiliadas e/ou subsidiárias, ou a aquelas que de tempo em tempo formem parte do Grupo Cinépolis). Portanto, fica estritamente proibida a publicação, divulgação e utilização de seu conteúdo por qualquer meio, para fins próprios ou de terceiros não autorizados e sem o consentimento expresso e por escrito de Cinépolis.

Folha de Assinaturas

Elaboração:
Daniele Endler
Daniele Endler Consultora de Processos Scanton

Validação:
Yruana Poulidis
Yruana Poulidis Área CRM

Descrição do Processo

O sistema Vista é uma ferramenta de uso Operativo no qual contempla módulos para fim de vendas, rotinas administrativas, extração de relatórios, inventário e programação.

Trataremos neste documento a respeito das atividades ligadas a técnica de venda.

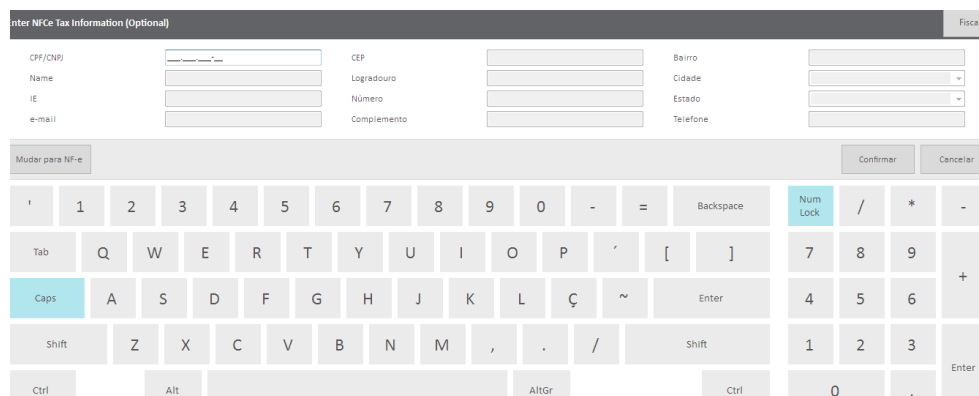
Técnica de venda

1. Dizer: “Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis”, fazendo contato visual com cliente e sorrindo.



NOTA: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, dizer: “No momento Sr(a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro.”.

2. Dizer: “CPF na nota Sr(a)? Se sim, digitar o CPF do cliente no sistema:



Enter NFce Tax Information (Optional)										Fiscal							
CPF/CNPJ	<input type="text"/>	CEP	<input type="text"/>	Bairro	<input type="text"/>												
Name	<input type="text"/>	Logradouro	<input type="text"/>	Cidade	<input type="text"/>												
IE	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/>	Estado	<input type="text"/>												
e-mail	<input type="text"/>	Complemento	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>												
Mudar para NF-e										Confirmar		Cancelar					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	-	=	Backspace	Num Lock	/	*	-	
Tab	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P	'	[]	7	8	9	+
Caps	A	S	D	F	G	H	J	K	L	Ç	~	Enter	4	5	6		
Shift	Z	X	C	V	B	N	M	,	.	/		Shift	1	2	3	Enter	
Ctrl		Alt					AltGr					Ctrl	0	.			

NOTA: Válido apenas para o estado de SP.

3. Dizer: “O(A) senhor(a) conhece o Clube de Vantagens Cinepolis?”:

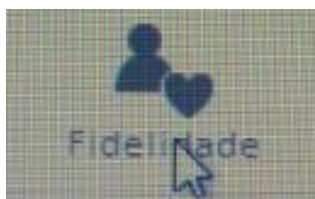


Cliente já Cadastrado

1. Dizer: “Por favor, diga-me seu CPF para informar as promoções vigentes”:



2. Clicar no botão **Mais** (localizado na tela principal de venda). Logo depois, em **Fidelidade**:



3. Digitar o CPF do cliente no campo correspondente e depois, clicar na tecla **Enter**:

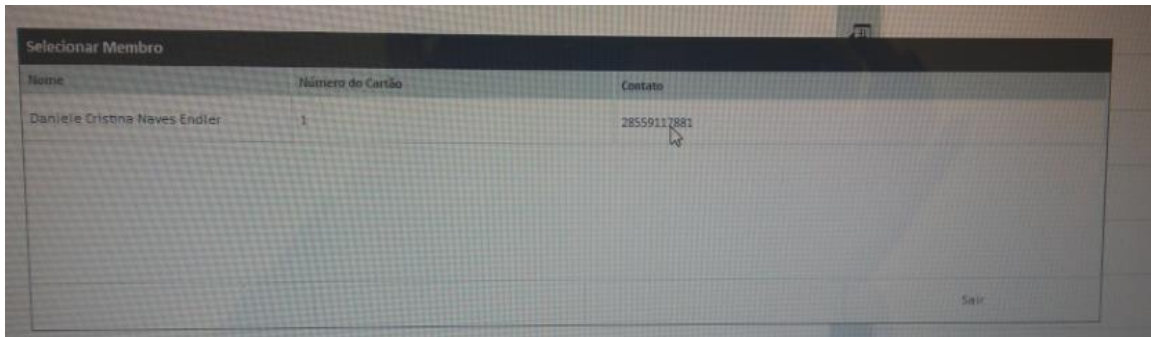
Enter NFCe Tax Information (Optional) Fiscal

CPF/CNPJ	<input type="text"/>	CEP	<input type="text"/>	Bairro	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>	Logradouro	<input type="text"/>	Cidade	<input type="text"/>
IE	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/>	Estado	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>	Complemento	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>

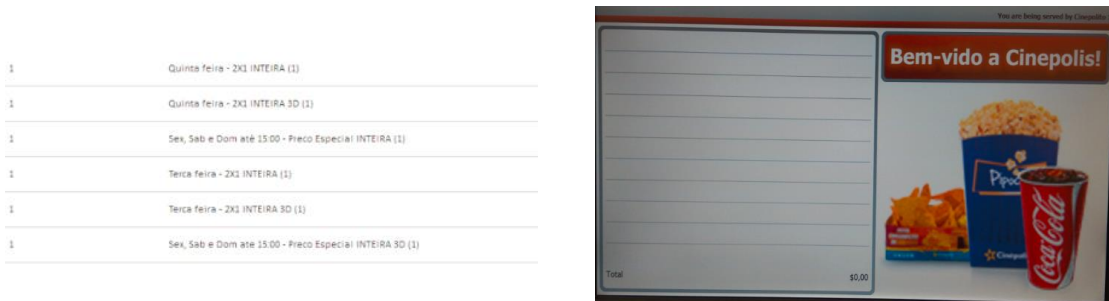
Mudar para NF-e Confirmar Cancelar

'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	-	=	Backspace	Num Lock	/	*	-
Tab	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P	'	[]	7	8	9	+
Caps	A	S	D	F	G	H	J	K	L	Ç	~	Enter	4	5	6	+	
Shift	Z	X	C	V	B	N	M	,	.	/	Shift	1	2	3	Enter	Enter	
Ctrl	Alt										AltGr	Ctrl	0	.			

4. Abrirá uma nova tela onde o Cinepolito deve clicar duas vezes sobre o nome para selecionar o cliente:



5. Uma nova tela surgirá demonstrando ao cliente e ao colaborador, as promoções vigentes:



NOTA 1: Se o cliente estiver na Bilheteria aparecerá somente as promoções relacionadas à ingressos, exceto a promoção de segunda-feira que dá o direito de mini pipoca salgada.

NOTA 2: Para o item promocional (ingresso + produto), o cinepolito selecionará esta opção no sistema e entregará para o cliente um voucher.

Com esse voucher, o cliente deve apresentar na Bomboniere (Caixa Rápido) e efetuar o pagamento. O Cinepolito entregará o produto e também, seu cupom fiscal.

6. Dizer ao cliente: “Qual dessas promoções o(a) senhor(a) tem interesse?:



7. Abrir a tela onde o Cinepolito deve clicar no campo que informa os dados do filme, conforme indica na abaixo:

Ingressos (Ter 21 Nov 17)

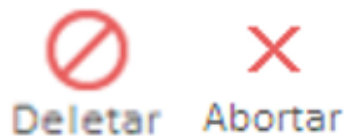
	03 As Aventuras de Ozzy 2.35 04:45p - 06:25p 128/0/2 0%	L	>>> 	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	
	05 DUAS DE MIM 2D NAC 2.35 07:40p - 09:10p 128/0/2 0%	12	>>> 	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	▲
	05 EMOJI DUB 2.35 12:15a - 01:51a 128/0/2 0%	L	>>> 	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	◀
	06 JOAO - O MAESTRO 2.35 05:25p - 07:32p 128/0/2 0%	12	>>> 	INTERA3D \$22,00	MEIA3D \$11,00	50%SMA3D \$0,00	SANTAN3D \$11,00	Hoje

8. Logo depois, aparecerá os itens promocionais grifados em azul para seleção. Ao selecionar o item promocional, o respectivo item selecionado aparecerá no campo superior direito:

Todos	2X1 INTERA Sa LY TRAD	\$22,00
A-B	INTERA LY TRAD	\$100,00
C-D	50% CLUB ASSI SANTA MARIA TRAD	\$13,00
E-F	50% JORNAL A TARDE TRAD	\$13,00

02 2X1ANIVL 2.35	DIVORCIO N Qua 09:50p	\$20,00
2X1 ANIVERSARIO PQ LY		\$20,00
1	INTERA	
1	2X1 ANIV	

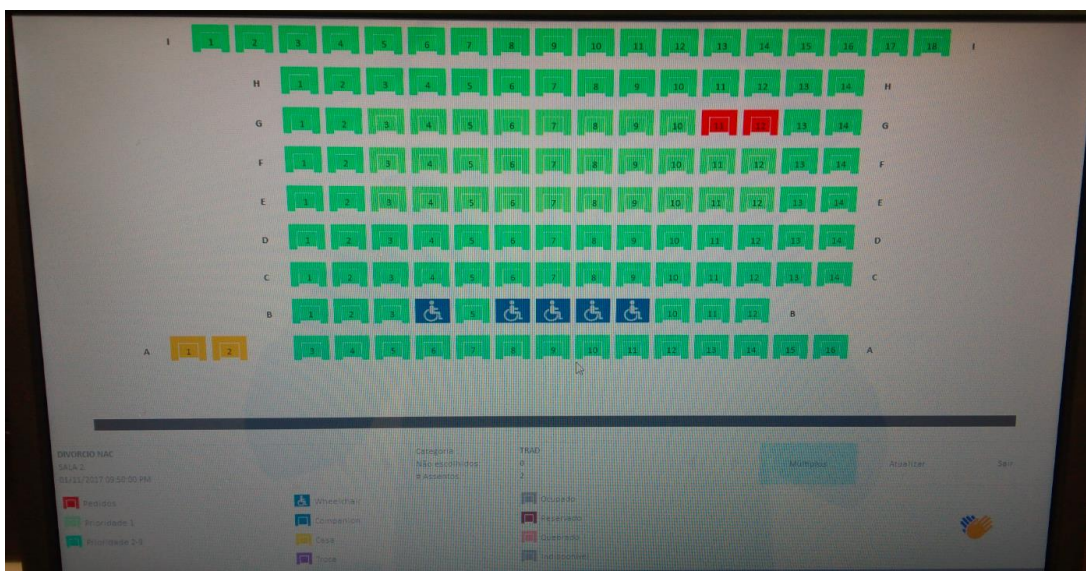
9. Caso o cliente tenha interesse em excluir um ítem, o Operador deve clicar em **Deletar**. Caso o cliente tenha interesse em excluir o pedido, o Operador deve clicar em **Abortar**. Em ambas operações, o sistema pedirá a senha de um responsável pelo turno para liberação:



10. Vender outros ingressos, caso seja do interesse do cliente. Seguir o procedimento descrito no Guia Rápido Técnicas de Venda (maximização). Clicar no símbolo Vista para dar seguimento ao pedido:



11. Dizer: “A tela se encontra na parte inferior. Os lugares disponíveis neste momento são os verdes”. Depois de selecionado os assentos escolhidos pelo cliente no sistema, clicar no símbolo Vista:




Nota 1: Na tentativa de incluir mais de um item por CPF, o sistema mostrará uma mensagem de erro.

Nota 2: Os assentos cujo prioridade 1 são os melhores lugares. Então, se o cliente perguntar qual assento sugere, priorize os destacados com prioridade 1.

12. Selecionar a forma de pagamento. Se for em dinheiro digitar o valor recebido para o sistema indicar o troco que deve ser devolvido ao cliente. Em seguida, clicar no símbolo Vista:

Bomboniere	\$69.75
Ingressos	
Total	\$69.75
DINHEIRO	\$70.00 -

DINHEIRO
DEBITO
CREDITO
VCHPAGMTO



13. Entregar ao cliente, dizendo: “Sr(a), seus ingressos”:



NOTA: Em caso de venda de algum item promocional (ingresso + produto), o sistema emitirá um voucher para que o cliente apresente na Bomboniere.

14. Despedir-se do cliente, dizendo: “Obrigada, Divirta(m)-se” fazendo contato visual com o cliente e sorrindo:



NOTA: Se a promoção referir-se a um item de produto, o Cinepolito deve entregar um voucher para que o cliente apresente no Caixa Rápido Bomboniere.

Cliente não Cadastrado

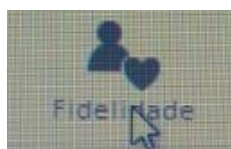
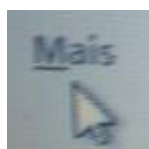
1. Dizer: “O Clube de Vantagens Cinépolis é um programa gratuito criado para você se beneficiar das promoções exclusivas. É muito simples; basta me dizer seu nome completo, CPF, data nascimento e e-mail”:



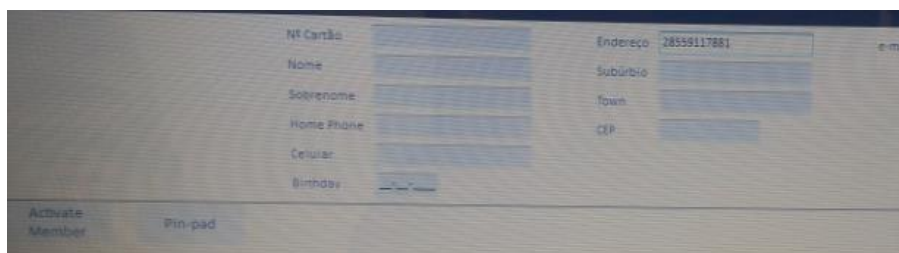
2. Se o cliente tiver interesse pelo programa, seguir com o procedimento seguinte:



3. Clicar no botão **Mais** (localizado na tela principal de venda). Logo depois, em **Fidelidade**:




4. Clicar no botão **Activate Member** para incluir os dados pessoais do cliente, tais como: nome, sobrenome, CPF, data nascimento e e-mail. Em seguida, clicar em **Enter** para confirmar o cadastro:



5. Informar ao cliente que é necessário concluir o cadastro no site para participar de todas as promoções:



6. Informar ao cliente que é necessário concluir o cadastro no site para participar de todas as promoções:

Bem-vindo a Clube de Vantagens Cinepolis!	
Membro: Miguel_ROLDAN	
Data Nascimento: 29/September	
Email: roldan.leon.miguel@gmail.com	
MESSAGES	
No Messages	
RECOGNITIONS	
1	Quinta feira - 2X1 INTEIRA (1)
1	Quinta feira - 2X1 INTEIRA 3D (1)
1	Sex, Sab e Dom até 15:00 - Preço Especial INTEIRA (1)
1	Terça feira - 2X1 INTEIRA (1)
1	Terça feira - 2X1 INTEIRA 3D (1)
1	Sex, Sab e Dom até 15:00 - Preço Especial INTEIRA 3D (1)
▼ ▲ ↻ ⊘ Repeat Order Delete	
Order Total \$0.00	
	
Update Member	Clear Member
Exit	

IMPORTANTE: Todos os itens promocionais de Cliente Fidelidade mostrará no monitor do cliente na Bilheteria; porém, ele terá acesso apenas ao item correspondente do dia.

NOTA 1: Termo de Adesão trata –se de um documento que descreve os regulamentos e critérios acerca do Clube de Vantagens.

NOTA 2: Contrato de Confidencialidade tem o objetivo de informar o cliente que seus dados cadastrais é restrito e não será utilizado para outro fim que não seja para o programa.

NOTA 3: Acessar o site da Cinépolis para obter acesso a Ficha Cadastral e ao Termo e Contrato.

NOTA 4: Para os clientes se beneficiarem dos itens promocionais (aniversariante do mês), é importante que ele realize o cadastro completo.

Itens Promocionais

SEGUNDA-FEIRA

1 pipoca
mini salgada



Na compra de 1 ingresso, o cliente recebe 1 pipoca mini salgada (1 pipoca por cliente).

Válido para todas as salas e formatos. Não aplicável em estréias, sessões especiais ou conteúdo.

TERÇA E QUINTA-FEIRA

2x1
ingressos



Válido para inteira, todas as salas, formatos e para o mesmo filme/ horário. Não aplicável em estréias, sessões especiais ou conteúdo alternativo.

MÊS ANIVERSÁRIO

2x1
ingressos



Válido para inteira, todas as salas tradicionais (somente), formatos e para o mesmo filme/ horário. Não aplicável em estréias, sessões especiais ou conteúdo alternativo.

Para usufruir desta vantagem, o cliente deve aguardar 24 hrs após o cadastro prévio e apresentar seu RG na Bilheteria.

SESSÃO MATINÊ

1 transação
por dia



Preço promocional para sessões de sexta a domingo e feriados em horário matinê (sessão com início às 15hs).

Válido para as salas tradicionais. Não aplicável em estréias, sessões especiais ou conteúdo alternativo.

Considerações Importantes

- Cliente estrangeiro tem direito ao Clube de Vantagens Cinépolis desde que apresente o CPF para cadastro;
- O cadastro prévio realizado na Bilheteria dá o direito do cliente de se beneficiar do Clube de Vantagens Cinépolis;
- Os itens promocionais da Bomboniere poderão ser vendidos na Bilheteria e retirar os produtos na Bomboniere (Caixa Rápido);
- Cliente aniversariante do mês usufruirá do item exclusivo após 24 horas contados a partir do cadastro prévio;
- Para finalizar o cadastro e obter acesso ao Termo de Adesão e ao Contrato de Confidencialidade, o cliente deve acessar o site da Cinépolis.
- Não será possível realizar o cadastro no ATM para se beneficiar do Clube de Vantagens Cinépolis;
- Por ora, a venda dos itens promocionais Clube de Vantagens Cinépolis não estará disponível pela internet;
- Colaboradores da empresa terá condições de usufruir do Clube de Vantagens Cinépolis.