



Guia Rápido Clube de Vantagens Cinépolis

Bomboniere

BRA-GR-FID-00

CINÉPOLIS

Revisão: 28 de novembro de 2017.

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.

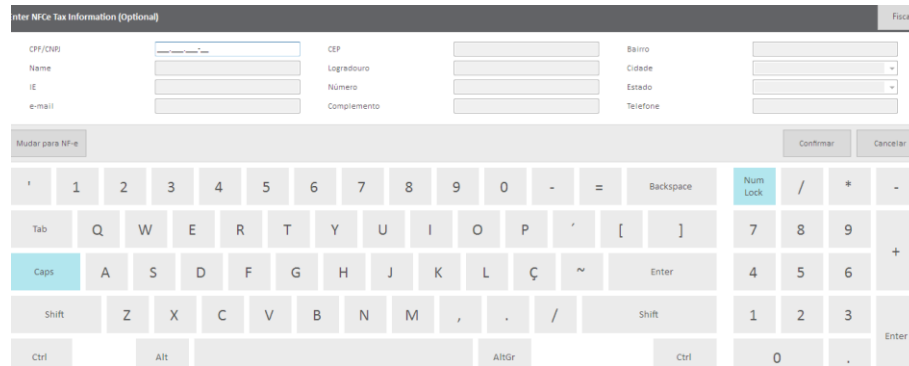
Técnica de venda

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:

A screenshot of a software interface for entering tax information (NFC-e). The interface includes fields for CPF/CNPJ, Name, IE, e-mail, CEP, Logradouro, Número, Complemento, Bairro, Cidade, Estado, and Telefone. A virtual keyboard is overlaid on the interface, showing the numeric keypad and function keys. The interface also has buttons for 'Mudar para NF-e', 'Confirmar', and 'Cancelar'.

NOTA: Válido apenas para o estado de SP.

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

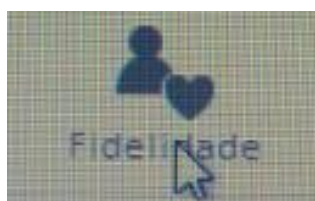


Cliente já Cadastrado

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**:

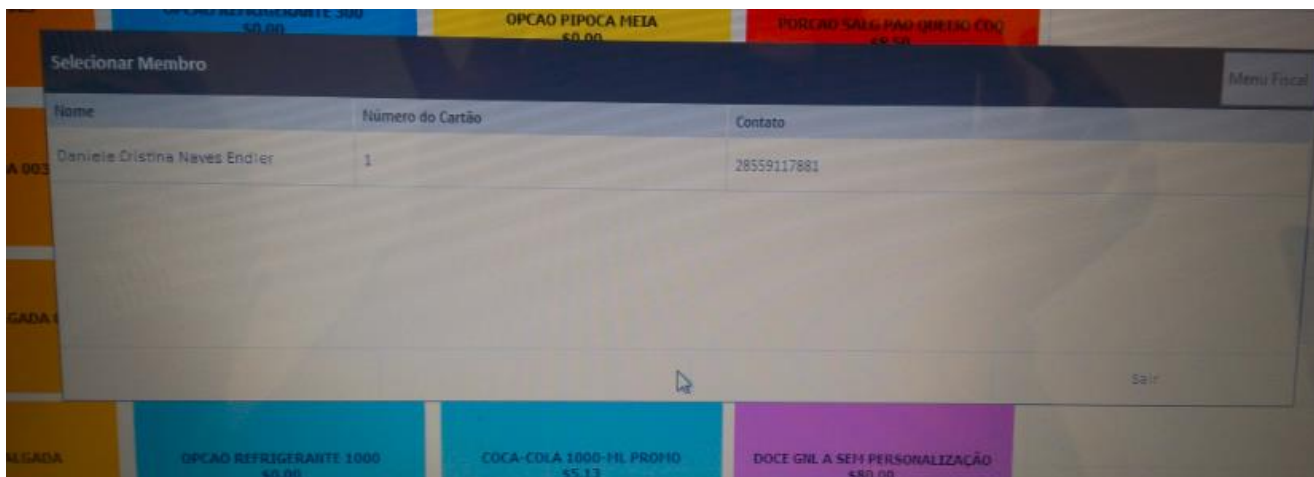
Enter NFCe Tax Information (Optional) Fiscal

| | | | | | |
|----------|----------------------|-------------|----------------------|----------|----------------------|
| 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"/> |

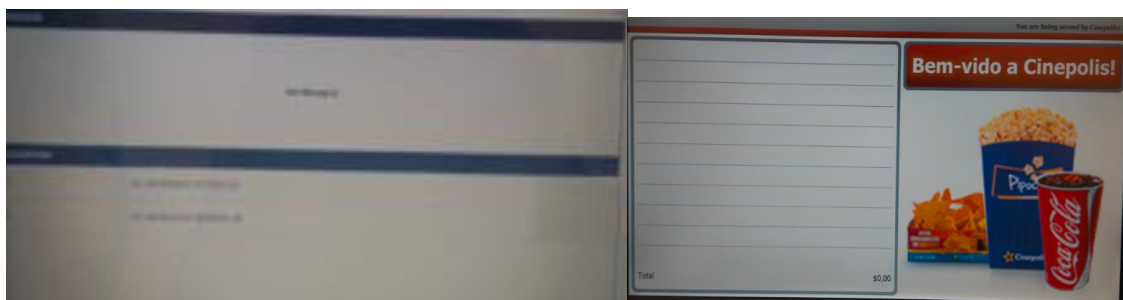
Mudar para NF-e Confirmar Cancelar

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|-----------|----------|-------|-------|---|
| ' | 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 | | |
| Ctrl | Alt | | | | | | | | | | | AltGr | Ctrl | 0 | . | Enter | |

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

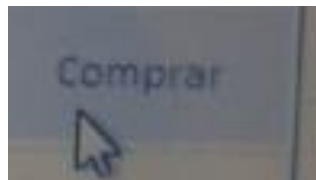


5. Uma nova tela surgirá demonstrando ao cliente e ao colaborador, as promoções vigentes:



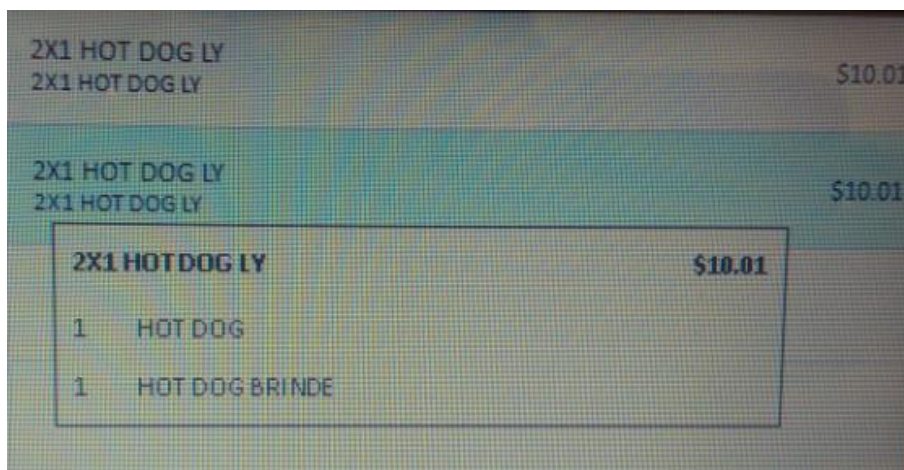
NOTA: Se o cliente estiver na Bomboniere aparecerá somente as promoções relacionadas à produtos.

6. Dizer ao cliente: “Qual dessas promoções o(a) senhor(a) tem interesse? Logo depois, clicar em Compras (no ítem escolhido pelo cliente):

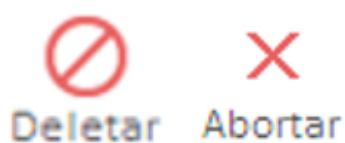


NOTA: Esse procedimento também se aplica para os itens promocionais (produtos + ingressos) onde o Cinepólito deve clicar no botão **Comprar** (correspondente ao voucher) e efetuar o processo de pagamento e emissão de Cupom Fiscal conforme descrito no item 10.

7. Abrirá a tela onde demonstrará os itens selecionados (canto superior direito):



8. 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:



9. Vender outros produtos, 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:



10. Clicar no símbolo Vista para ir a tela 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 novamente para finalizar a compra e emitir o cupom fiscal:



11. Entregar o produto e o Cupom Fiscal, dizendo: “Sr(a), seu cupom fiscal:



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

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

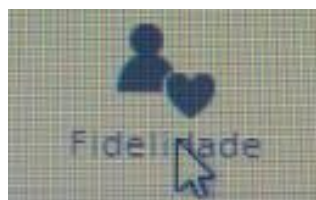


Cliente não Cadastrado

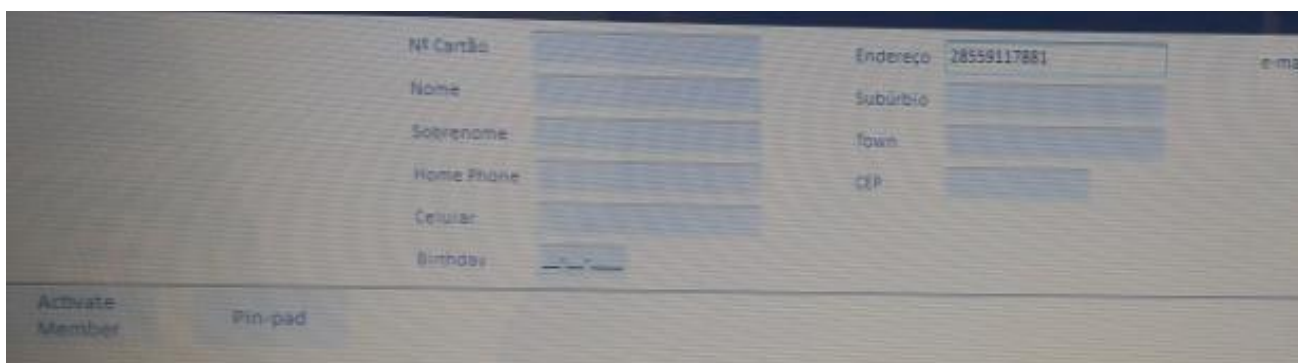
1. Dizer: “O Clube de Vantagens Cinépolis é um programa gratuito criado para você se beneficiar das promoções exclusivas. É muito simples; basta me dizer seu nome completo, CPF, data nascimento e e-mail”:



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



3. 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:



| | | | | |
|------------|--|----------|-------------|--------|
| NT Cartão | | Endereço | 28559117881 | e-mail |
| Nome | | Subúrbio | | |
| Sobrenome | | Town | | |
| Home Phone | | CEP | | |
| Celular | | | | |
| Birthdate | | | | |

Activate Member Pin-pad

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



NOTA 1: Para obter acesso ao Termo de Adesão e ao Contrato de Confidencialidade, peça ao cliente para entrar no site.

NOTA 2: Termo de Adesão trata –se de um documento que descreve os regulamentos e critérios acerca do Clube de Vantagens.

NOTA 3: 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 4: Acessar o site da Cinépolis para obter acesso a Ficha Cadastral e ao Termo e Contrato.

NOTA 5: Para os clientes se beneficiarem dos itens promocionais (aniversariante do mês), é importante que ele realize o cadastro completo.

Itens Promocionais

MÊS ANIVERSÁRIO

2x1
hot-dog



Para usufruir deste benefício, é necessário aguardar 24 hrs após o cadastro prévio e apresentar seu RG na Bomboniere.

Importante que o cliente realize o cadastro completo no site para se beneficiar deste ítem promocional.

TERÇA-FEIRA

2x1
nachos



Considerações Importantes

- Cliente estrangeiro tem direito ao Clube de Vantagens Cinépolis desde que apresente o CPF para cadastro;
- O cadastro prévio realizado na Bomboniere dá o direito do cliente de se beneficiar do Clube de Vantagens Cinépolis;
- 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.