

GUIA RÁPIDO SPYRAL

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.

DOCUMENTO EN REVISIÓN



Início



Intermediário



Fim



Atividade



Atividade com ponto de controle



Fluxo



Decisão

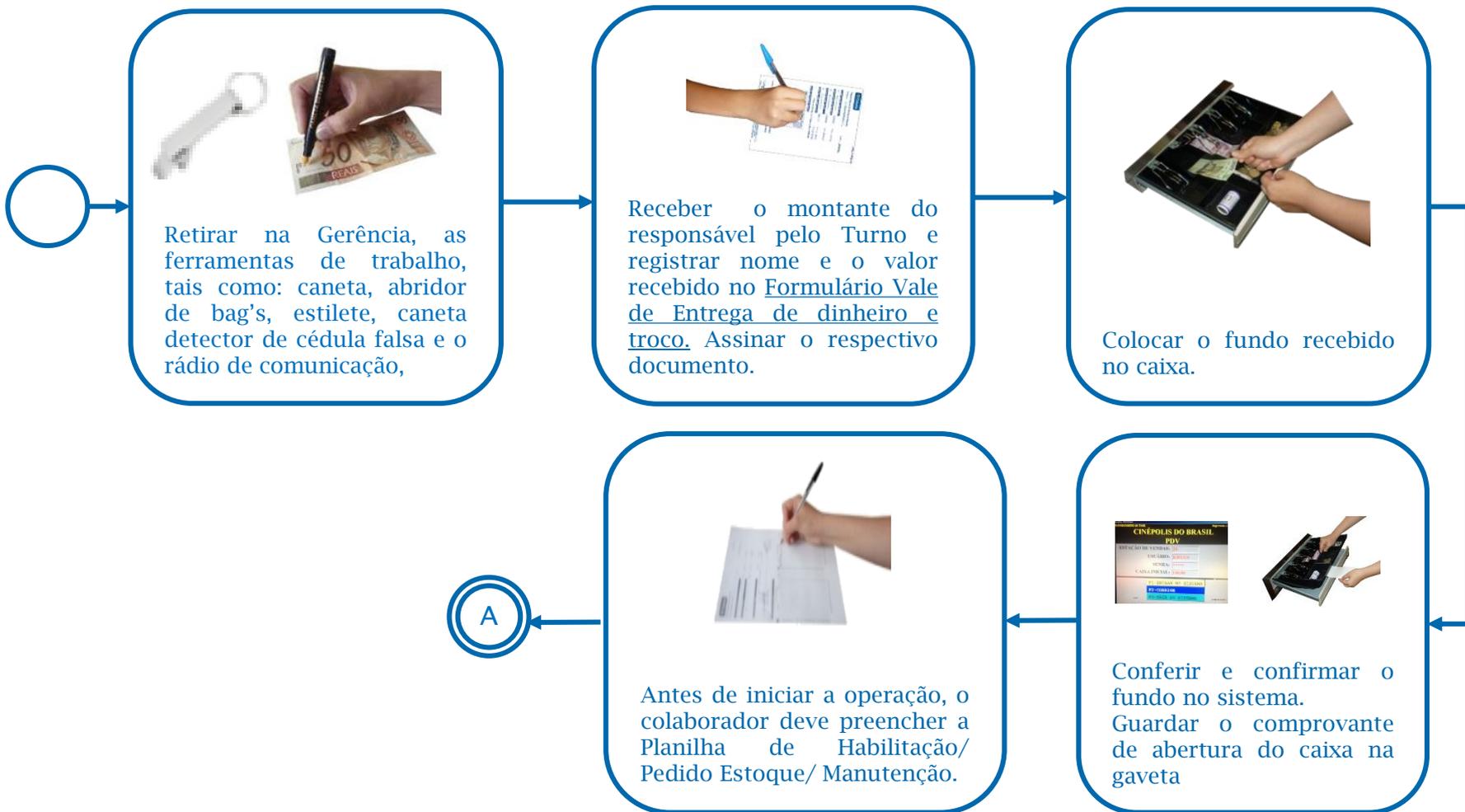




Fundo de R\$ 150,00



Kit de trabalho



Notas: O colaborador designado para trabalhar no quiosque Spyral recebe o montante de R\$ 150,00 para habilitar o caixa.



A



Retirar a lona que cobre o quiosque e guardar.
Retirar do estoque, o kit de peças Taylor.



Higienizar as mãos com o gel higienizante (pressionando o botão 2 vezes).
Iniciar a habilitação.



Colocar o anel preto no eixo e aplicar uma camada uniforme de lubrificante (equivalente ao tamanho de uma ervilha) no interior da borracha.

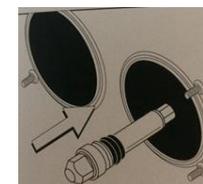
B



Encaixar o batedor no cilindro de congelamento, conforme indicado na imagem.
Alinhe o batedor no furo lateral.



Encaixar as lâminas de raspagem e o anel frontal no batedor.



Encaixar o eixo no cilindro de congelamento, conforme indicado na imagem.
Alinhe o eixo no furo central.



B



Colocar o anel preto e branco na porta do cilindro e aplicar uma camada uniforme de lubrificante (equivalente ao tamanho de uma ervilha) sobre a porta.



Encaixar a porta do cilindro no respectivo lugar (conforme indicado na imagem) e logo em seguida, parafusar em formato de x para não cair a peça.



Colocar os anéis preto e vermelho nas válvulas de extração e aplicar uma camada uniforme de lubrificante (equivalente ao tamanho de uma ervilha) sobre as peças.

C



Encaixar as 3 alavancas na máquina com a ajuda de um pino pivô.



Colocar o encaixe modelador de sorvete nas entradas abaixo da porta do cilindro.



Encaixar as válvulas de extração no devido lugar (conforme indicado na imagem). Obs.: O anel da cor preta deve ser encaixado no meio.



C



Destampar os reservatórios e aplicar o produto Sumaveg.
Medida: 20 litros de água e 66 grs de Sumaveg.

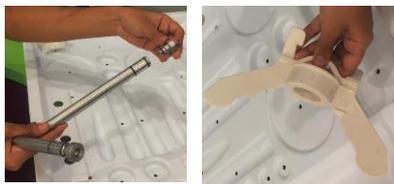


Misturar a água e o produto Sumaveg em um balde medidor com ajuda da escova com cerdas azul.



Despejar a solução pronta em um dos reservatórios. Preparar novamente a solução para despejar no outro reservatório.

D



Colocar o tubo de alimentação e o mix dentro de cada reservatório e deixar secá-los.



Colocar um balde sobre a pingadeira e baixar as três alavancas para liberar por completo a solução.

Botão Lavar



Pressionar o botão **Lavar** para higienizar os reservatórios.

Nota: Em HIPÓTESE ALGUMA, deve pressionar o botão **Lavar** para liberar mais base láctea. Assim que o botão **Falta Mix** acender, deve repor o reservatório indicado **IMEDIATAMENTE**.



D



Encaixar a pingadeira no devido lugar.



Levar até a cozinha, o balde com a solução retirada dos reservatórios e despejar em uma pia. Guardar o balde em seu devido lugar e o kit que armazena as peças.



Abastecer os módulos conforme descrito na Planilha de Habilitação. Obs.: Casquinha e Cascão quebrados devem ser anotado no Formulário de Desperdício.



Aplicar o mop úmido no piso com o produto Alpha HP 1:128. Depois, passar o pano multiuso verde sobre o balcão com uso do produto Suma D27 e, por último, passar um outro pano multiuso verde com uso do produto Sumaveg na parte externa da máquina.



Botão Automático

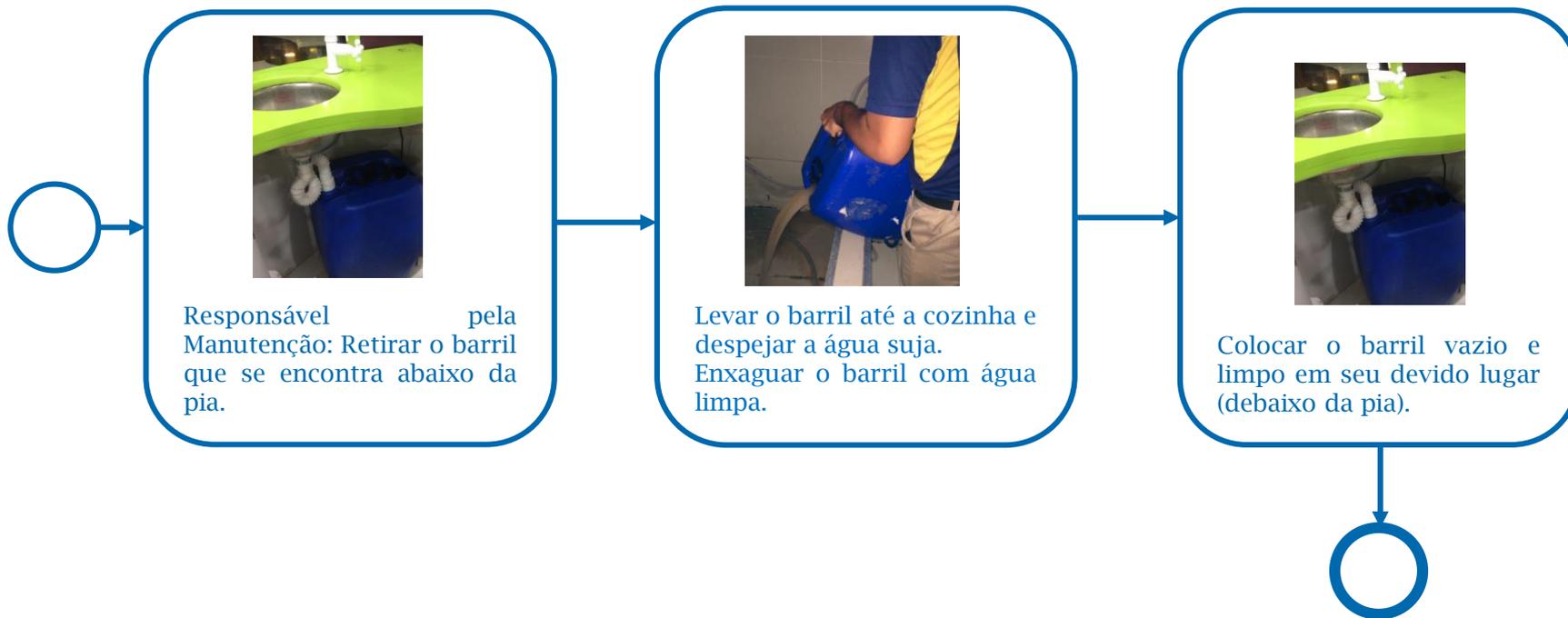
Ligar a máquina acionando o botão **Automático**. Colocar o balde sobre a pingadeira e baixar as três alavancas para liberar o colosso da base láctea e medir a consistência do sorvete. Dessacionar as alavancas quando a base láctea liberada ficar mais espessa (segundos depois).



Abrir a bag utilizando o abridor Taylor e colocar cerca de 40% da base láctea nova nos reservatórios (um de cada sabor). Sabores chocolate e baunilha.

Notas: O colaborador deve agitar a bag antes de abrir. A base láctea sobranete deve ser armazenada SEMPRE no refrigerador (temperatura média 7 ° C).

Zelar pela mobilia abrindo e fechando as portas dos módulos com cuidado.



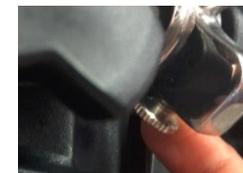


Certificar se os parafusos de controle de vazão do sorvete está indicando 150 a 213 grs a cada 10 segundos.



Calibrar a balança “tarando” ela.
Com o cronômetro preparado, dispensar 10 segundos da mistura líquida com a alavanca totalmente acionada.

Teste



Pesar o copo. O resultado deve ser entre 150 a 213 gramas. Se for maior, aperte o parafuso no sentido horário e repita a operação. Se for menor, abra um pouco o parafuso no sentido anti horário.



Misturar a base láctea nova sobranter (em torno de 60% com a base sobranter - 40%).



Armazenar a mistura líquida no refrigerador, exceto a mista.



Despejar a mistura líquida utilizada para a calibração em um recipiente.
Calibrar os três sabores.

Notas: O teste para calibração da máquina deve ocorrer 1x por dia, na habilitação.

Em HIPÓTESE ALGUMA deve usar o mesmo balde utilizado para sanitizar os reservatórios para calibrar a máquina. Deve utilizar um outro balde.

Não deve comprar base láctea de outro fornecedor que não seja da empresa homologada e negociada com a Cinépolis.



Aguardar entre 10 a 15 minutos para iniciar a produção (depois de retirado a base rala).



IMPORTANTE: Higienizar as mãos com o gel higienizante (pressionando o botão 2 vezes) e colocar a luva de plástico na mão de manipulação.



Pegar a Casquinha/Cascão em seu devido lugar conforme pedido do cliente.



Aplicar 3 voltas e o bico sobre a casquinha ou Cascão.



Inclinar a Casquinha/ Cascão cerca de 45° debaixo da alavanca (sabor escolhido pelo cliente).
Baixar a alavanca e girar suavemente a mão de manipulação para formar o espiral.



Colocar a embalagem Spyral sobre a Casquinha/ Cascão.

A



A



Finalizar a etapa levantando a alavanca e retirando o sorvete.



Acrescentar por cima do sorvete, a calda desejada pelo cliente. Neste caso, morango ou chocolate conforme indicado no slide de medidas.



Por último, colocar o tubete, caso a opção escolhida pelo cliente tenha sido o Cascão.





Aguardar entre 10 a 15 minutos para iniciar a produção (depois de retirado a base rala).



IMPORTANTE: Higienizar as mãos com o gel higienizante (pressionando o botão 2 vezes) e colocar a luva de plástico na mão de manipulação.



Pegar o copo com o logo Spyral em seu devido lugar.



Finalizar a etapa levantando a alavanca e retirando o copo.



Aplicar 3 voltas e o bico caprichado sobre o copo..



Inclinar o copo cerca de 45° debaixo da alavanca (de acordó com o sabor escolhido pelo cliente). Baixar a alavanca e girar suavemente a mão de manipulação.

A



A



Acrescentar por cima do Sundae, a calda desejada pelo cliente. Neste caso, morango ou chocolate conforme indicado no slide de medidas.



Acrescentar por cima do Sundae, o crocante de amendoim.



Por último, colocar o tubete e a colher de servir sobre o Sundae.





Aguardar entre 10 a 15 minutos para iniciar a produção (depois de retirado o colosso de cada base láctea).



IMPORTANTE: Higienizar as mãos com o gel higienizante (pressionando o botão 2 vezes) e colocar a luva de plástico na mão de manipulação.



Pegar o copo Cinépolis para o Milk Shake pequeno e o copo transparente para o Milk Shake médio.



Colocar leite conforme descrito nos slides 19 e 20.



Colocar calda de morango, ou de chocolate no copo conforme indicado no slide de medidas e opção do cliente.



Colocar farofa de amendoim no copo conforme indicado no slide de medidas e opção do cliente.

A



A



Colocar a embalagem Spyral sobre o copo.



Aplicar entre 5 a 6 voltas sobre o copo Cinépolis (Milk Shake pequeno) e base láctea até a marcação do copo (borda inferior conforme foto acima) no copo transparente (Milk Shake médio)



Copo P



Encaixar o anel protetor (plástico ou aço) no copo Cinépolis e colocar embaixo do mixer para misturar a base láctea e a calda ou amendoim.



Por último, colocar a tampa e o canudo.



Finalizar a etapa levantando a alavanca e retirando o copo.



Copo M,G



Encaixar a tampa plástica com furo no copo transparente e colocar embaixo do mixer para misturar a base láctea e a calda ou amendoim.

**Casquinha/ Cascão:**

Calda de morango: 1 concha cheia (sem transbordar)

Calda de chocolate: 2 pumps (cada um equivale 10grs)

Sundae:

Calda de morango: 1 concha cheia (sem transbordar)

Calda de chocolate: 2 pumps (cada um equivale 10grs)

Crocante de amendoim: 1 alavanca

Milk Shake (copo pequeno 300ml):

Calda de morango: 1 concha cheia + $\frac{1}{2}$ (sem transbordar)

Calda de chocolate Blend: 3 pumps

Leite: marca do copo

Farofa de amendoim: usar o copo Cinépolis para medir. Colocar o produto até o logo Cinépolis, conforme indicado na imagem (equivalente a 35grs).

**Milk Shake (copo médio 440ml/550ml):**

Calda de morango: 2 conchas cheias (sem transbordar)

Calda de chocolate Blend: 4 pumps

Leite: marca do copo

Farofa de amendoim: usar o copo transparente para medir. Colocar o produto até a metade da borda do copo, conforme indicado na imagem (equivalente a 45grs).



**Milk Shake (copo grande 700ml):**

Calda de morango: 3 conchas cheias (sem transbordar)

Calda de chocolate Blend: 6 pumps

Leite: marca do copo

Farofa de amendoim: usar o copo transparente para medir. Colocar o produto até a metade da borda do copo, conforme indicado na imagem (equivalente a 60grs).





Dizer: **“Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) ao Spyral”,** fazendo contato visual com o 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.”**



Dizer: **CPF na nota Sr(a)? (válido apenas para o estado de SP).**



Informar ao cliente as promoções vigentes, caso haja.

Nota: As promoções e o diálogo de produtos serão definidos pela área de Comercialização.



Registrar o pedido no sistema enquanto realiza a maximização.

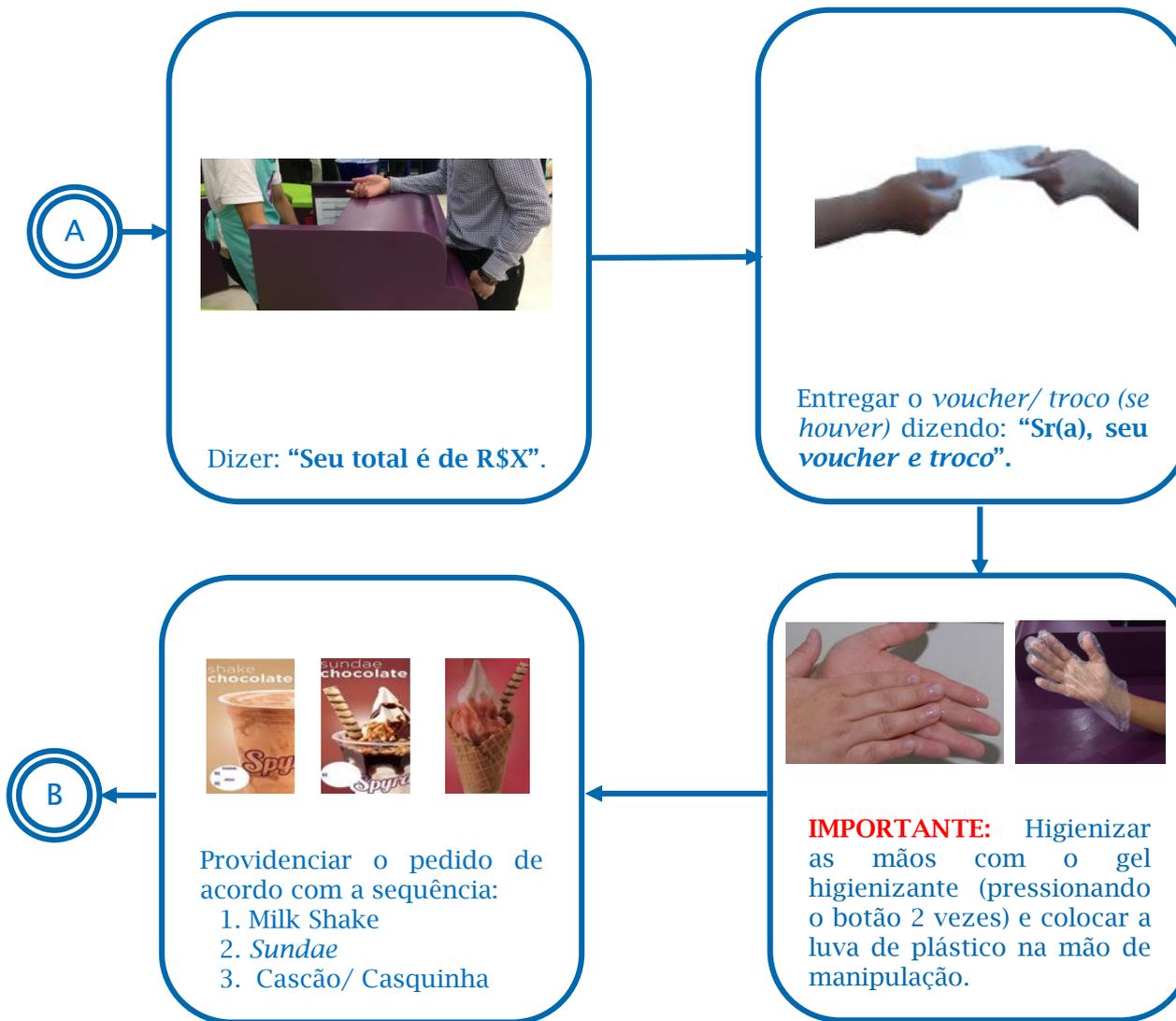


Maximizar o pedido indicado no Apoio de maximização Spyral.

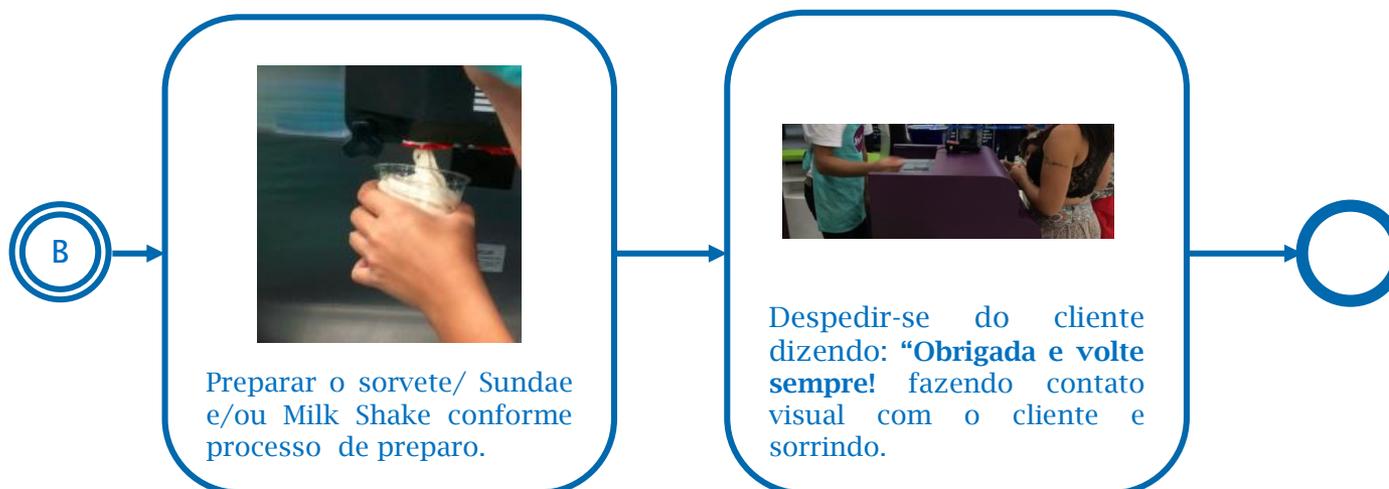


Dizer: **“Qual é o seu pedido?”**





Nota: Higienizar as mãos logo após o contato com efetivo/ moedas e nota fiscal.





PRIMEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar o **tamanho** dos produtos.

Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer: Cascão / Milk Shake médio, sr(a)?

Se ele não aceitar, mencionar que por apenas R\$ X é possível levar o produto de maior tamanho.



Casquinha

Exemplo

Por R\$1,50
a mais:



Cascão



Sundae

Exemplo

Por R\$ 2,50
a mais:



Milk Shake
(copo pequeno)

SEGUNDA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incorporar **extras** ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente.

Exemplo

Por R\$ 2,00
a mais:



Extra de calda
morango/ chocolate

Exemplo

Por R\$ 2,00
a mais:



Extra de crocante
amendoim para
Sundae e farofa para
Milk Shake

TERCEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar **mais** produtos.

Se o cliente pedir um sorvete, oferecer:
- Água para acompanhar Sr(a)?

Exemplo

Por R\$ 3,75





Desligar o break (tela computador, o pin pad e a impressora de cupom fiscal).



O operador deve colocar a placa de caixa fechado. Fechar o caixa e retirar todo o efetivo e os recibos contidos na gaveta.



O operador deve entregar o kit de trabalho na Gerência e a bag.



O responsável pelo turno ou pela área de Valores e o Operador devem assinar o relatório de Fechamento.



O responsável pelo turno ou pela área de Valores deve contar o total de efetivo/ comprovante de cartões de crédito/ débito e conferir se o valor *versus* relatório de fechamento conferem.

A



A



Colocar um recipiente sobre a pingadeira e baixar as três alavancas para liberar por completo a base láctea sobrante. Armazenar no refrigerador.



Retirar as tampas que cobrem as cubas e lavar com o produto Suma D27.



Retirar todos os componentes móveis da máquina e armazenar no porta componentes. Para isso, deve proceder da seguinte maneira, conforme demonstra na atividade seguinte.

B



Retirar o eixo no cilindro de congelamento, conforme indicado na imagem e o anel preto.



Retirar as lâminas de raspagem e o anel frontal do batedor.



Higienizar as mãos com o gel higienizante (pressionando o botão 2 vezes). Iniciar a desabilitação.



B



Retirar a porta do cilindro no respectivo lugar (conforme indicado na imagem). Para isso, deve desparafusar em formato de x para que a peça não caia.

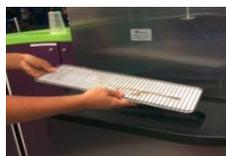


Retirar as válvulas e os anéis preto e vermelho para lavagem.



Retirar o encaixe modelador de sorvete nas entradas abaixo da porta do cilindro.

C



Retirar a pingadeira do devido lugar e lavá-la na água corrente com uso do produto Suma D217 e esponja multiuso. Realizar esse mesmo procedimento de lavagem com todas as peças retiradas da máquina.



Retirar o tubo de alimentação e o mix dentro de cada reservatório e lavá-lo na água corrente com uso do produto Suma D217 e esponja multiuso.



Retirar as 3 alavancas na máquina com a ajuda de um pino pivô.



Botão
lavar



Despejar água nos reservatórios com uso de um balde e pressionar o botão **Lavar** para limpar não somente os reservatórios, como também, a parte interior da porta da máquina de sorvete.



Utilizar a escova com cerdas azul para retirar a base láctea sobre o reservatório.



Colocar um balde sobre a pingadeira e baixar as três alavancas para liberar por completo a solução.



Armazenar o dispenser de calda de morango e de chocolate no refrigerador com a respectiva tampa. Lavar as tampas com o produto Suma D27 e colocar de volta em seu devido lugar para refrigeração.



Limpar o mixer mergulhando-o em um copo com água.



Armazenar a mistura líquida sobante da máquina (referente aos dois sabores) e colocar em um recipiente com etiqueta contendo data secundária (data de validade Cinépolis) e armazenar no refrigerador.



D



Limpar o filtro da máquina que encontra-se na lateral dela e lavar na água corrente 1x por semana. Deixar secar ao ar livre para ser colocado na habilitação.



Aplicar o mop úmido no piso com o produto Alpha HP 1:128. Depois, passar o pano multiuso verde sobre o balcão com uso do produto Suma D27.



Sempre que necessário, limpar o carrinho de transporte com o produto Suma D27 e esponja (parte macia). Em seguida, utilizar o pano multiuso verde para retirar o produto.



Colocar a lona preta sobre o quiosque.

Botão
Desligado



Desligar a máquina de sorvete pressionando o botão **Desligado**.

Nota: O responsável pelo Turno deve controlar a base láctea sobranante para não haver desperdício e diferença no inventário. Para isso, é necessário checar a quantidade de mix sobranante no refrigerador para uso no dia seguinte. Lembrando que não deve sobrar mais que 40% da base láctea de cada sabor para misturar com a nova base no outro dia.

ANEXOS





Porta guardanapo



Caneta detector
Cédula falsa



Recipiente para a
base láctea sobrante



Dispenser para
caldas



Dispenser para
amendoim



Embalagem, tampa
e colher



2 Baldes: 1 para
solução Sumaveg e
outro para mistura
base láctea



Concha para calda



Canudo



Esponja multiuso



Borrifadores Alpha
HP e Sumaveg



Pinpad



Pano multiuso
verde



Mop úmido



Copo para Sundae e
milk shake



Medidor
de leite



Vasilhas para
Tubete



Anéis para preparo
de Milk Shake



Abridor de bag's



Embalagem Spyral
para Casquinha/
Casção e Milk Shake



Tampa plástica
com furo



Luva descartável



Pinça



T-Shirt
Calça Preta
Avental Spyral
Cap Spyral
Luva Nitrílica



Notas: No ato da habilitação e desabilitação, não é recomendável utilizar o avental para não sujar. Manter o cunifome limpo e bem passado.

O colaborador deve apresentar-se ao local seguindo o procedimento de higiene pessoal conforme descrito no Apoio Visual Apresentação Pessoal.





HABILITAÇÃO E DESABILITAÇÃO SPYRAL

CONJUNTO

SEMANA:

HABILITAÇÃO (60 minutos)

QUIOSQUE SPYRAL	Informações Gerais	DIAS DA SEMANA						
		QUARTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA
Guardar lona preta do quiosque								
Checar se há bolhas na lona	Deixar pela manhã, 1 bolha na lona							
Limpeza do refrigerador	Deixar ser limpo pela equipe de Limpeza do sistema							
Checar nível de insetos para ralagem [sacolinha, mouse, lã, favela, mouse, mouse, mouse, mouse]								
Checar nível de papéis para ralagem [liqüido de validade Cinépolis, embalagem Spyrál]								
Checar nível de produtos para limpeza e pass mollious verde	Desfritador Alpha HP + Samsung							
Checar nível de plásticos para ralagem [sulfite, mouse e lona desnatável]								
Checar nível de água e lampas para ralagem								
Adequar nível de Soudar com a lona Spyrál	Diariamente ou quando necessário							
Manutenção da máquina Taylor	Diariamente							
Limpeza dos correioleiros	Prodoto Samsung + Siga							
Limpeza de balcão e piso quiosque	Map Kwidol/ Alpha HP + Pass mollious verde/ Soma D27							
Calibragem da máquina	1x por dia							

DESABILITAÇÃO (1 hora e 30 minutos)

QUIOSQUE SPYRAL	Informações Gerais	DIAS DA SEMANA						
		QUARTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA
Checar lona preta do quiosque	Diariamente							
Retirar fitas para limpeza	1x por semana							
Limpar varredura de lona preta	Limpar, se necessário							
Limpeza da máquina Taylor [papel e álcool 70%]	Diariamente							
Limpeza de balcão e piso quiosque	Map Kwidol/ Alpha HP + Pass mollious verde/ Soma D27							

Assinatura do Gerente de Conjunto

Assinatura do responsável pelo Turno

Assinatura do Gerente de Conjunto

Assinatura do responsável pelo Turno



Em caso de suporte técnico, comercial, compra de peças, ligue para:

Adriana (peça)

Fone: 11- 99270-5582

Robson (técnico)

Fone: 11- 98468-5152

Danúbia (comercial)

Fone: 11- 98319-1235

Obs.: Qualquer problema relacionado a máquina, notificar a área de A&B para tomar ciência do ocorrido.



Dúvidas relacionados ao produto (base láctea), contate:

E-mail: sac@ourolac.com.br

Ao enviar o e-mail, informe o motivo do contato e data do recebimento do equipamento.

Fone: (64) 3614-8200

Obs.: Qualquer problema relacionado a máquina, notificar a área de A&B para tomar ciência do ocorrido.