



GUIA RÁPIDO
TÉCNICA DE VENDA COMBO AMIGOS
BILHETERIA
BRA-GR-TV-COMB-00

Confidentiality Clause

This document and its attachments contain strategic business information, trade secrets and in general the know-how of Carbondale, S.L. Co., (“Scanton US” or “Carbondale”), and its group, derived from commercial experience and research and development programs, which has been compiled for exclusive use by the groups’ affiliates (and, particularly, by certain of their employees and senior staff), with the goal of securing and expanding the group’s long term profitability and return. The content of this document and its attachments is, therefore, strictly confidential to the recipient/s, and for their exclusive use only.

In this document and its attachments, “**Confidential Information**” shall mean any document or information (containing economic, financial, technical, commercial, strategic or any other kind of information) that is by any means provided (orally, in written form or recorded in any kind of support) and at any time, whether prior or subsequent to the date of this document or its attachments, and that is not otherwise publicly available, relating to Carbondale, any company within its group or any related party of the foregoing, including, but not limited to, scientific technical or architectural information; information relative to the current or proposed business, commercial experiences, sales, and marketing plans, including, but not limited to, financial information, contractual terms or customer lists and data; drawings, designs, samples, computer programs and software devices; costs and pricing information; and identification of personnel or other possible resources for possible use in the business. In particular, any document and information: (i) marked as confidential or similar; (ii) identified by Carbondale or its personnel, whether in writing or orally, as Confidential Information; (iii) that has a commercial value; (iv) that is not generally available in the market or industry; or (v) which, in view of its nature or the circumstances in which it is disclosed, must, in good faith, be treated as confidential, shall be considered Confidential Information.

The recipient/s of this document and its attachments undertake/s at all times to treat and hold the Confidential Information in secret and as confidential information and they shall neither communicate nor disclose it whether directly or indirectly (orally or in writing) to any other private individual or legal person without the prior written consent from, except only to those members of its personnel who need to know such information in rendering their services or if such disclosure is expressly authorised by Carbondale. The disclosure, distribution, electronic transmission or copying by any means of the Confidential Information is strictly prohibited. The recipient/s of this document and its attachment agree/s not to duplicate, distribute or disclose by any means any information contained herein.



Seguir com o Processo de Saudação e venda de ingressos conforme procedimento descrito nos Guias Rápido Técnicas de Venda e Bilheteria.



COM: R\$ 0,50 R\$ 1,00
R\$ 2,50 R\$ 5,00

Seguir com o processo de doação para o Instituto Ayrton Senna.

Etapa 1: Maximização



Após registrar a venda de ingressos no sistema, dizer: **Senhor(a) Combo Temático para acompanhar?**
Complementar dizendo: **O (a) senhor (a) não precisará enfrentar a fila novamente. Já pode ir direto ao caixa exclusivo da Bomboniere e retirar seus produtos.**
Dizer a composição dos combos e o preço na medida em que o cliente for perguntando.

Mostrar os combos existentes no monitor para o cliente escolher.

Nota: Se não houver o Combo Temático para venda, ofertar o Combo Amigos.

A



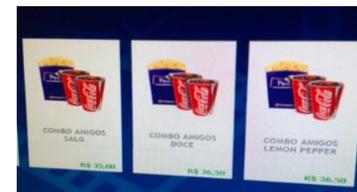
A



Clicar no botão Bomboniere



Depois, clicar no botão Doação e logo depois, Promoções Bomboniere.



Neste momento, o cliente tem condições de escolher o Combo através do monitor.

B



Coca-Cola grande, senhor (a)?
Se o cliente optar por outro sabor, registrar o que o cliente solicitou.



Registrar o combo escolhido pelo cliente clicando no botão Carrinho.



B

Informar: **“Seu total é de R\$xx.xx”**. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: **“Recebo R\$xx.xx”** e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: **“Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad.”**
- Se o cartão for sem chip, dizer: **“Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?”**, e posteriormente: **“Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor”**. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: **“Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”**.

C



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



Circular no(s) ingresso(s) com o marca texto (na ausência dele, utilizar a caneta), a sala, a fileira e a poltrona e, em seguida, dizer: **“Seus xxx (número de ingressos). para o(s) (filme(s) às xx:xx horas. Seus lugares aparecem nos ingressos.**

Entregar à ele também, o *voucher* para retirada dos produtos na Bomboniere e dizer: **Apresente esse *voucher* na Bomboniere e dirija no caixa exclusivo: Retire seu combo.**



número pedido de compra



O colaborador escolhido para providenciar o pedido desses cliente na Bomboniere deve dar baixa do *voucher* no sistema para impressão do Cupom Fiscal.



O cliente deve se dirigir à Bomboniere e retirar o seu produto.
Se houver um(a) cliente com deficiência ou grávida, deve priorizá-lo(a), pois o colaborador trabalhará no caixa preferencial.



Baixa do *voucher* no Sistema: Clicar no botão Resgate Venda Externa

número pedido de compra

Importante



Clicar no botão Resgatar para imprimir o Cupom Fiscal.



Digitar o número pedido de compra no campo Código Busca.



D



Entregar o Cupom Fiscal ao cliente dizendo: “Sr(a), seu *cupom*”. Em seguida, entregar o pedido à ele.



Etapa 2: Maximização

Dizer: Senhor(a) aceita uma água, um doce para acompanhar o pedido?



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



PRIMEIRA MAXIMIZAÇÃO

Ofertar Combo Amigos
na Bilheteria



SEGUNDA MAXIMIZAÇÃO

Ofertar doces/ águas e produtos
na Bomboniere





Situação 1: Sem baixa do voucher na Bomboniere:

Realizar na Bilheteria



O responsável pelo Turno deve realizar o estorno no sistema vigente em um das caixas da Bilheteria.



Clicar em Consultar Vendas e logo depois, em Devolução.



Inserir o código de busca inserido no ingresso do cliente e clicar no botão Devolução.



Entregar uma via do cupom / ingresso cancelado ao cliente e a outra via, guardar no caixa.

Preencher o Formulário Controle de Estorno e solicitar assinatura do cliente.



Se a venda foi realizada no cartão, surgirá uma tela onde o colaborador deve clicar em Confirmar.



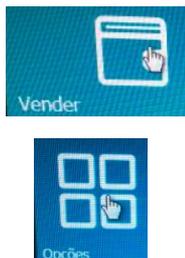
Informar o motivo do cancelamento. Neste caso, desistência.

Situação 2: Com baixa do *voucher* na Bomboniere – última venda:

Realizar na Bomboniere



O responsável pelo Turno deve realizar o estorno no sistema vigente em um dos caixas da Bomboniere.



Clicar em Vender e logo depois, em Opções.



Clicar no botão Cancelar último Cupom Fiscal.



Inserir o código de busca inserido no ingresso do cliente e clicar no botão Devolução.

BILHETERIA

Cancelar os ingressos no sistema seguindo o mesmo procedimento descrito na Bilheteria (situação 1).



Entregar uma via do cupom cancelado ao cliente e a outra via, guardar no caixa. Preencher o Formulário Controle de Estorno e solicitar assinatura do cliente.



Informar o motivo do cancelamento. Neste caso, desistência.

Se a venda foi realizada no cartão, surgirá uma tela onde o colaborador deve clicar em Confirmar.

Situação 3: Com baixa do voucher na Bomboniere – vendas anteriores:

Realizar na Bilheteria



O responsável pelo turno deve estornar o valor pago pelo(s) ingress(s) e Combo(s) utilizando efetivo em um dos caixas da Bilheteria.

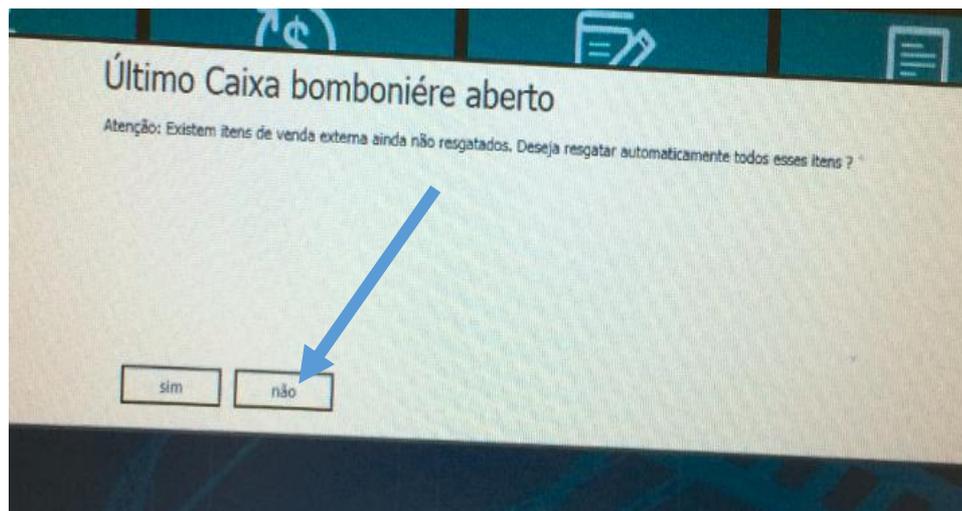


Entregar uma via do cupom cancelado ao cliente e a outra via, guardar no caixa. Preencher o Formulário Controle de Estorno e solicitar assinatura do cliente.

Nota: No fechamento do caixa, o responsável pela área de Valores ou pelo Turno notará que haverá diferença de efetivo, no qual será justificado por meio do Formulário Controle de Estorno.



Toda venda antecipada de Combo na Bilheteria deve ser dado baixa no **dia** em que o cliente apresentar o *voucher*. Neste caso, o colaborador responsável pelo fechamento deve clicar no botão **não**¹.



¹ O botão não significa que o produto será dado baixa no sistema somente no dia em que o cliente apresentar seu *voucher*. Do contrario, haverá problema no inventário.



O botão **sim** deve ser utilizado apenas em situações em que o colaborador esqueceu de dar a baixa do *voucher* no sistema. Para isso, deve selecionar o produto do respectivo esquecimento.

