

GUÍA RÁPIDA TAQUILLA REGION ANDINA PANAMÁ

RA-GR-TQL-TRA-01





Habilitación



Venta



Formas de pago



Conservación del negocio



Inhabilitación





Áreas y
complementos



Equipos



Apertura de turno

La habilitación debe iniciar por lo menos 1 : 30 horas antes de la primera función. Es responsabilidad del vendedor del primer turno. La taquilla debe encontrarse lista para operar por lo menos 30 minutos antes del inicio de la primera función.

El vendedor que habilita es responsable de realizar la limpieza diaria del área de Taquilla y éste deberá realizarla como se indica en este guía.



Encender los interruptores de energía eléctrica y revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador. No se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.



Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta. Si no se encuentra, informar al supervisor.



Sacar la Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla y empezar a llenarla. Cada vez que se termina de realizar una actividad marcar en la casilla correspondiente, de forma que la bitácora es llenada a lo largo del proceso de habilitación.



Limpiar las canecas de basura. Acomodarlos en el lugar asignado (debajo de cada módulo) y revisar que estos tengan bolsa de plástico limpia. , colocar debajo de cada módulo.



Sacar publicidad vigente y colocarla en los lugares indicados. Sacar las bitácoras de control de cortesía y colocarlas al costado del punto de venta.



Limpiar los postes de las unifilas y colocarlos en la posición determinada, uniéndolos.



Recoger la basura que se encuentre en el mostrador y en el módulo y depositarla en la caneca.



Rociar limpiador de vidrios al paño azul. Limpiar el punto de venta, la pantalla de selección de la silla, la impresora, el detector de billetes falsos, y el terminal punto de venta.



Rociar limpiador de vidrios al paño azul y limpiar debajo de todos los equipos del punto de venta.



Rociar las superficies del mostrador con limpiador de vidrios.



Limpiar debajo del mostrador los cajones e interior con limpiador de vidrios.



Limpiar cableado de los equipos de punto de venta con limpiador de vidrios y paño azul.



Secar con paño azul las superficies del mostrador.



Tomar el limpiador de acero inoxidable y rociar los postes.



Tomar un paño azul y secar los postes.



Rociar limpiador de vidrios al paño azul.



Limpiar con el paño azul toda la superficie de la taquilla automática.



***Rociar limpiador de vidrios al paño azul.



**Limpiar con el paño azul toda la superficie de las pantallas.

** Las pantallas de plasma se limpian diariamente. El tiempo aproximado de limpieza es de 3 minutos.

*** Si el cine cuenta con taquilla automática, está debe limpiarse todos los días..



Limpiar los estantes del guardarropa con limpiador neutro #3H y un paño azul.*



Barrer el piso de toda el área y usar un recogedor para depositar la basura del piso en el bote. Si hay residuos difíciles de retirar con la escoba, usar una espátula para removerlos.



Llenar hasta la mitad una cubeta con limpiador neutro #3H y agua.



Colocar una bolsa de plástico nueva a cada bote del área, ajustarla y fajarla bien.



Rociar desengrasante a las canecas #7L y limpiar su interior y exterior con un paño azul.



Sacarles la bolsa con basura a todas las canecas del área y meterla en una bolsa grande. Tomar la bolsa y tirarla en el deposito de basura del conjunto.



Trapear todo el piso del área con esa solución. Enjuagar el trapeador en la solución y exprimirlo perfectamente, las veces que sea necesario para limpiar todo el piso del área.

* La limpieza del guardarropa y del piso se debe hacer diariamente y se realiza en 8 minutos aproximadamente.

** La limpieza regular de las canecas de basura se debe hacer diariamente, de la siguiente manera, y se realiza en 2.35 minutos aproximadamente. El lavado profundo de las canecas se debe hacer dos veces por semana de acuerdo al anexo Lavado de Canecas.

Taquilla

Habilitación de Equipos (Taquilla Automática)

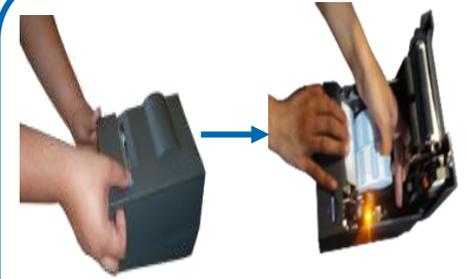
RA-GR-TQL-TRA-01



Verificar que se encuentre conectada la taquilla automática, de lo contrario conectarlo.



Abrir con la llave el compartimiento del costado de la taquilla (Solicitar la llave al supervisor). Bajar la impresora, y colocarla horizontalmente.



Abrir la tapa de la impresora y encenderla.



Introducir el nuevo rollo y dejar una parte del extremo del papel fuera del orificio de la impresora.



Despegar el extremo del rollo con cuidado de no romperlo.



Sacar el carrito vacío de la impresora y tomar un nuevo rollo de papel.

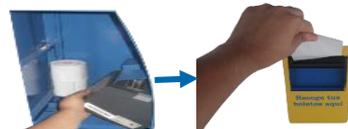
Sin Papel

La impresora tiene papel?

Con Papel



Cerrar tapa de la impresora presionando hasta que ensamble.



Levantar impresora, dejar una parte del extremo del papel fuera del orificio de la taquilla y cortarlo.



Cerrar compartimiento interior de la impresora.



Revisar que cuente con un rollo de papel para boletos de repuesto.



Encender taquilla automática.

Taquilla

Habilitación de Equipos (Punto de Venta - POS)

RA-GR-TQL-TRA-01





Recibir el fondo y kit de venta entregado por el supervisor.



Registrar nombre, monto recibido y firmar el Vale de Entrega de Fondo y Morralla.



Colocar el fondo recibido en la caja de efectivo.



Guardar el comprobante firmado por el supervisor en la caja de efectivo para la conciliación.



El vendedor y el supervisor deben firmar los comprobantes que arroja el sistema.



Abrir turno en sistema.



Retirar el letrero de caja cerrada*.

* El letrero de caja cerrada siempre se deja en el mostrador al término de la operación.



Adulto

- Mayores o iguales a 12 Años de Edad.

Niños

- Menores de 12 años

Tercera Edad

- Igual o Mayores de 55 años con identificación.

Los precios son diferentes en cada uno de los tres tipos de entradas.
Los Niños menores de 1 año NO pagan Entrada y sólo pueden ingresar a películas en Clasificación AA (Películas para todo público que tengan un atractivo infantil y Sean comprensibles para niños menores de 7 años de edad).



Venta normal



Venta con cortesías

Venta normal: Boletos o entradas que son vendidos en la taquilla.

Venta con cortesías: Hay abiertas y de tres colores, verde, marrón y azul claro. Verde, para entregar al cliente cuando hay algún inconveniente en la operación que afecta el servicio. Marrón, que se obsequia al cliente cuando se afilia a Club Cinépolis. Azul Claro, es la de medios de comunicación, que se usa para relaciones públicas.



8500200547697775

Venta con Reserva
(Cineticket)



Venta con Pase Anual



Venta con boletos emergentes

Venta con Reserva: Boletos que pueden reservarse a través de internet o por teléfono y su pago puede realizarse por estos medios o al llegar en la taquilla.

Venta con pase anual: De acuerdo a los días de vigencia: Azules, para una vigencia de lunes a viernes y grises para una vigencia de lunes a domingo.

Venta con boletos emergentes: Cuando no hay sistema, la venta de boletos se realiza de forma manual y los boletos emergentes se los debe entregar el supervisor al vendedor.



Llamar al cliente, de forma suave, educada y sonriendo, diciendo siga o pase.



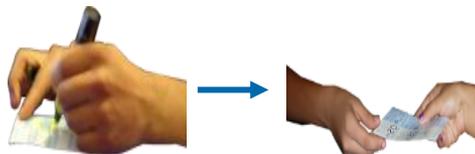
Saludar al cliente con amabilidad, voz clara y tomar su orden, siguiendo la Técnica de Ventas vigente.



Registrar la función en el Sistema VISTA (Voltear la pantalla hacia el cliente, mostrar los asientos disponibles y marcarlos, siguiendo la técnica de ventas vigente.



Despedir al cliente, haciendo contacto visual con el cliente, sonriendo y siguiendo la técnica de ventas vigente.



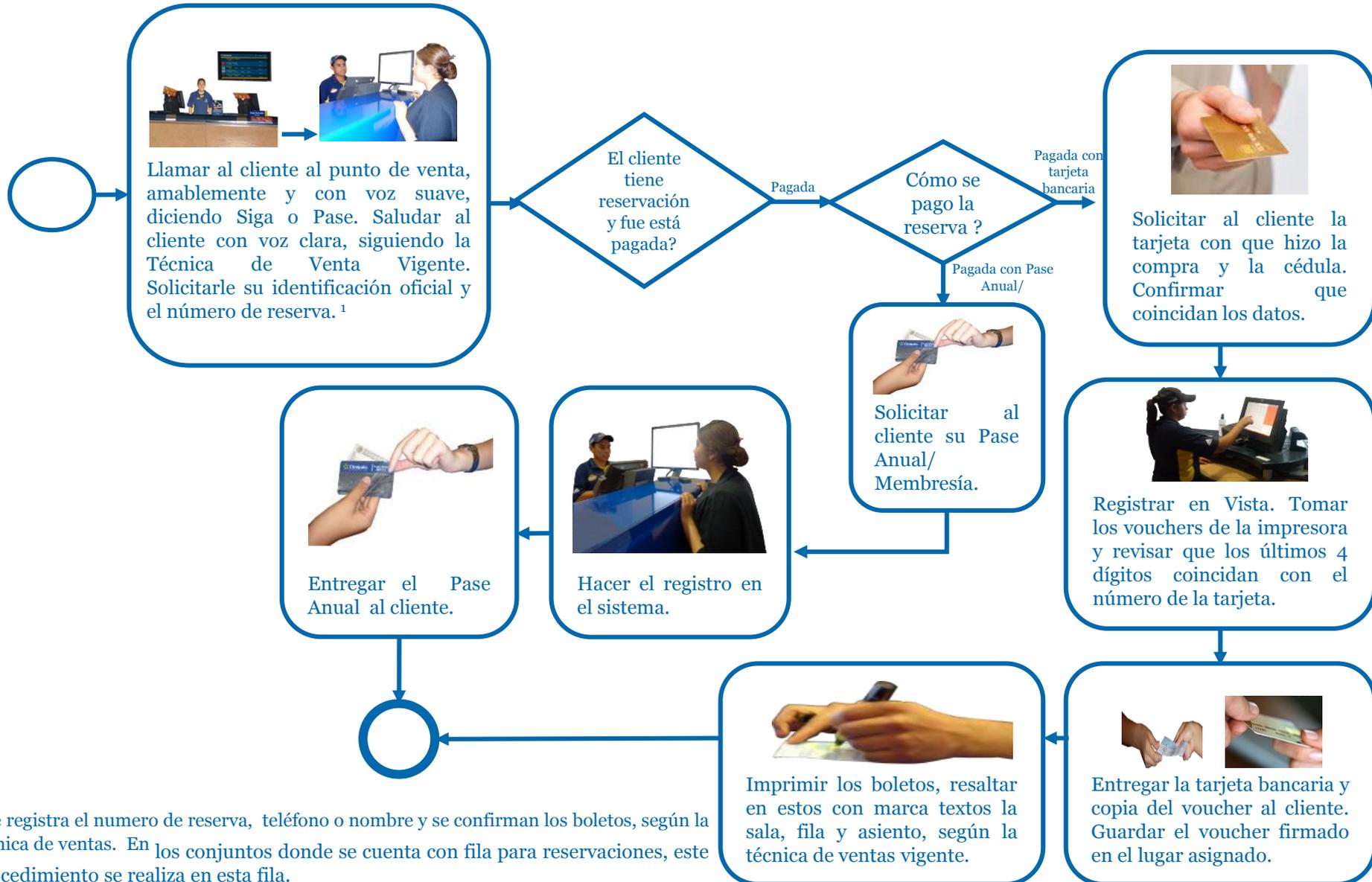
Resaltar con marca textos la sala, fila y asiento en el/los boletos, y confirmarlos, siguiendo la técnica de ventas vigente. Entregar los boletos al cliente.



Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle de acuerdo al apartado Formas de pago².

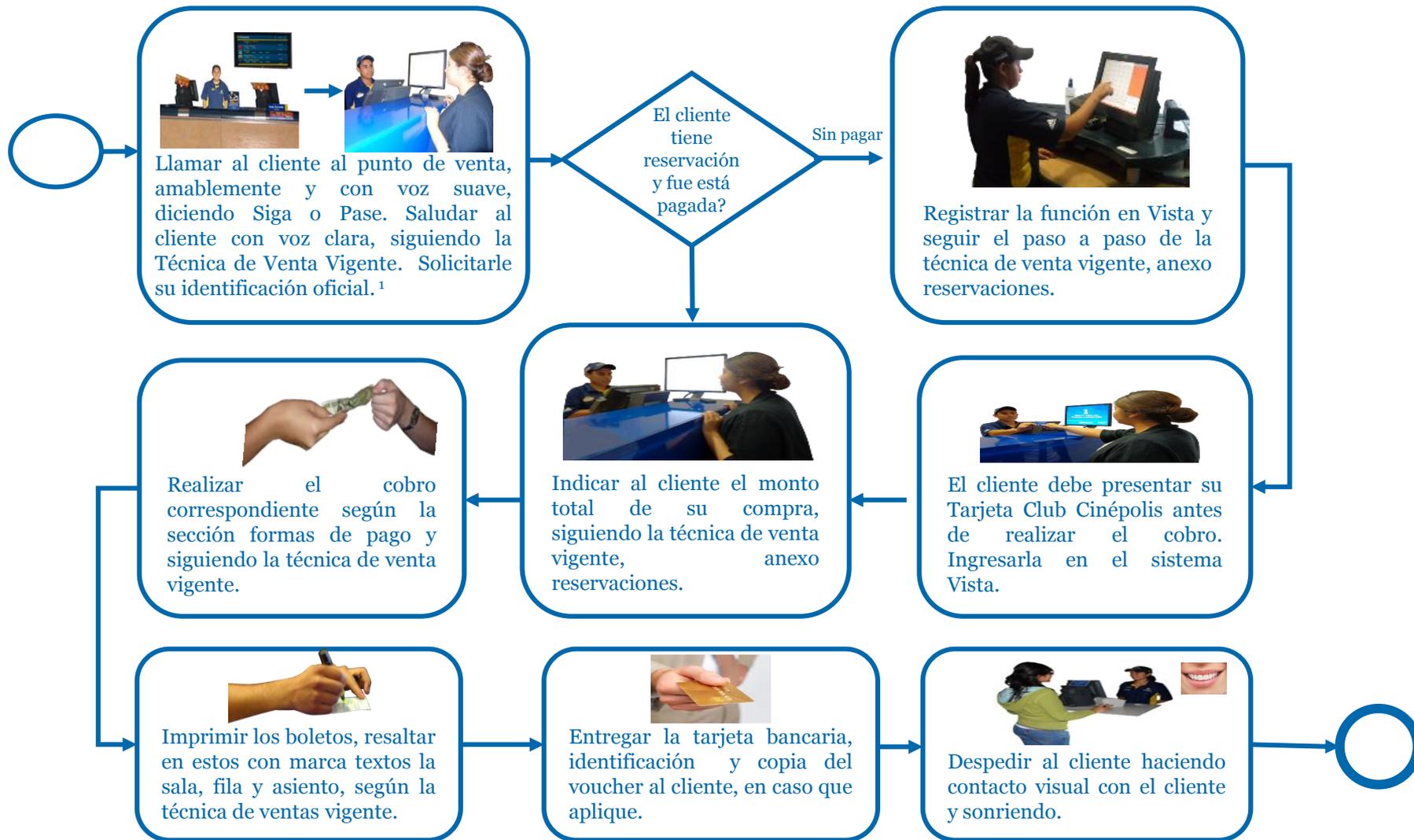
* Cuando vemos el símbolo de la sonrisa, es un recordatorio que siempre se debe sonreír y ser amable con el cliente, tratándolo con corte educación.

² En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



¹ Se registra el número de reserva, teléfono o nombre y se confirman los boletos, según la técnica de ventas. En los conjuntos donde se cuenta con fila para reservaciones, este procedimiento se realiza en esta fila.

² En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



¹ Se registra el numero de reserva, teléfono o nombre y se confirman los boletos, según la técnica de ventas.

En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



¹ En este tipo de venta, no hay acumulación de puntos club Cinépolis. Para las cortesías de empleados siempre se van a manejar cupones, no se hará registro en ninguna bitácora.

***En el proceso se debe seguir la técnica de ventas vigente.



Saludar al cliente.***



Recibir del cliente titular su Pase Anual e identificación oficial revisar que coincida el nombre y/o firma.



Validar restricciones particulares del Pase Anual. Se registra en el sistema (siguiendo el mismo proceso que para la tarjeta club Cinépolis en el sistema).



Solicitar al cliente su firma en el *voucher*, verificar que esta coincida con la del Pase Anual e identificación



Cumplir con la técnica de venta, diciéndole al cliente que seleccione la silla en la pantalla frontal de la taquilla.



Tomar la orden del cliente y registrarla en el sistema **Vista**.



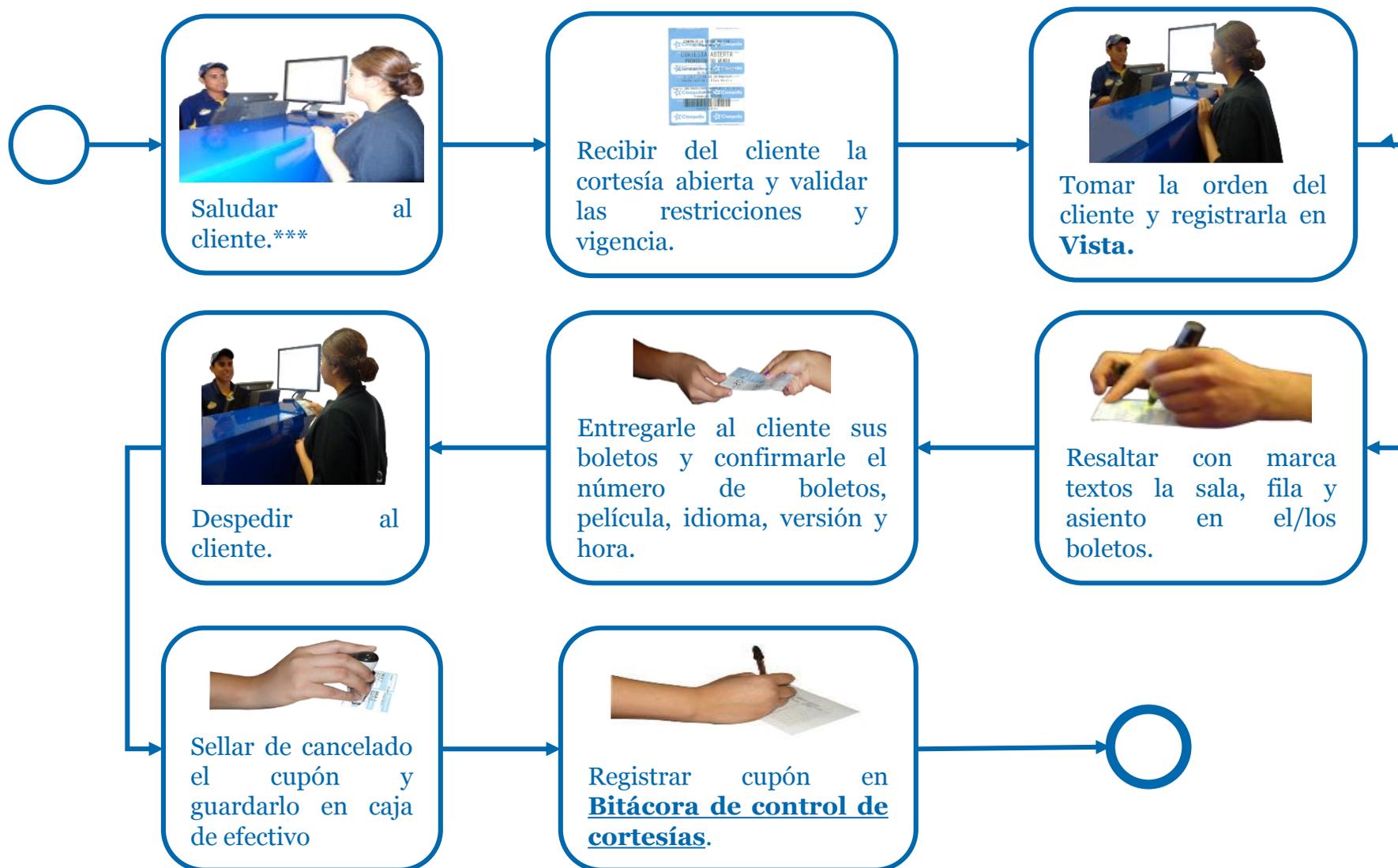
Entregarle al cliente su Pase Anual, identificación y sus boletos, confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



Despedir al cliente siguiendo la técnica de ventas.



Guardar el *voucher* bajo la caja de efectivo.





¹ Cuando no hay sistema previamente, se entregan los boletos, un mapa de la sala y los horarios por parte del supervisor al cinépolito. Una vez que se restablezca el sistema se realizará el registro de los pagos recibidos, de acuerdo al apartado Formas de pago. En este caso, se debe registrar cada boleto por parte del supervisor.



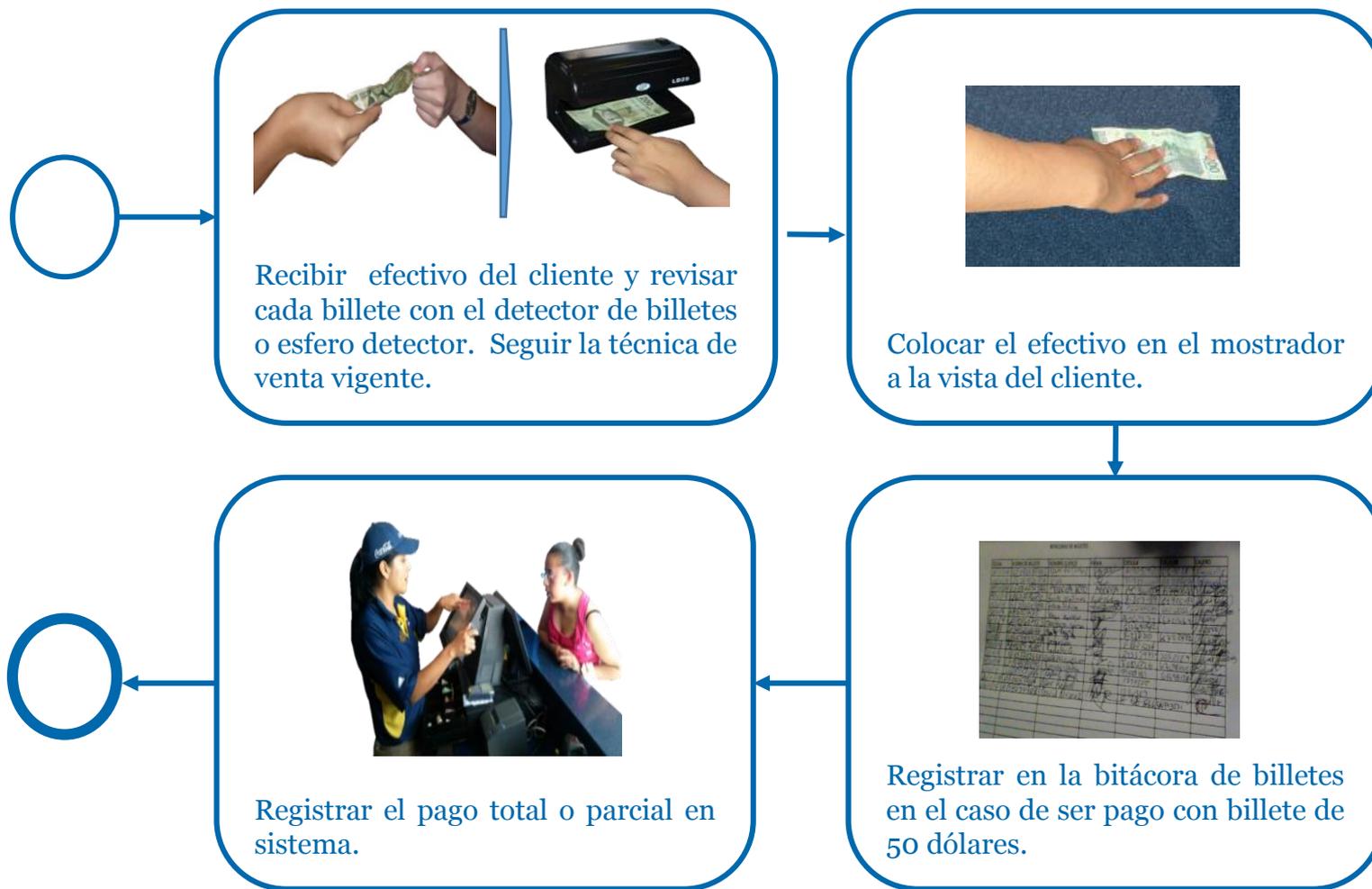
Efectivo



Tarjeta de
crédito/débito



Puntos Club Cinépolis



Si se detecta un billete falso, regresar el billete al cliente y solicitar otra forma de pago. Llamar al supervisor, entretener al cliente de manera discreta hasta que llegue el responsable para que lo boletine en los demás módulos.

Taquilla

Forma de Pago con Tarjeta de Crédito/Débito

RA-GR-TQL-TRA-01



Solicitar al cliente la tarjeta bancaria (Débito o crédito).



Pedir al cliente una identificación oficial cuando se trata de tarjeta crédito y la tarjeta correspondiente, revisar que los documentos no presenten alteraciones y estén en buen estado.



Verificar que la información de los *vouchers* coincida con la de la tarjeta, revisando que los últimos cuatro dígitos sean iguales.



Registrar el pago total o parcial en el sistema.



Entregar tarjeta bancaria, identificación oficial (si aplica) y copia de *voucher* al cliente.



Guardar el *voucher* original debajo de la caja de efectivo.



No se le debe regresar al cliente la tarjeta ni la identificación (si aplica) hasta que finalice la transacción.

Seguir la técnica de ventas vigente.



¹ Solo se podrán redimir los puntos Club Cinépolis, cuando se tenga acumulado el valor total del boleto.



Conservación del
negocio



Recuperación de
fondos



Retiro de efectivo

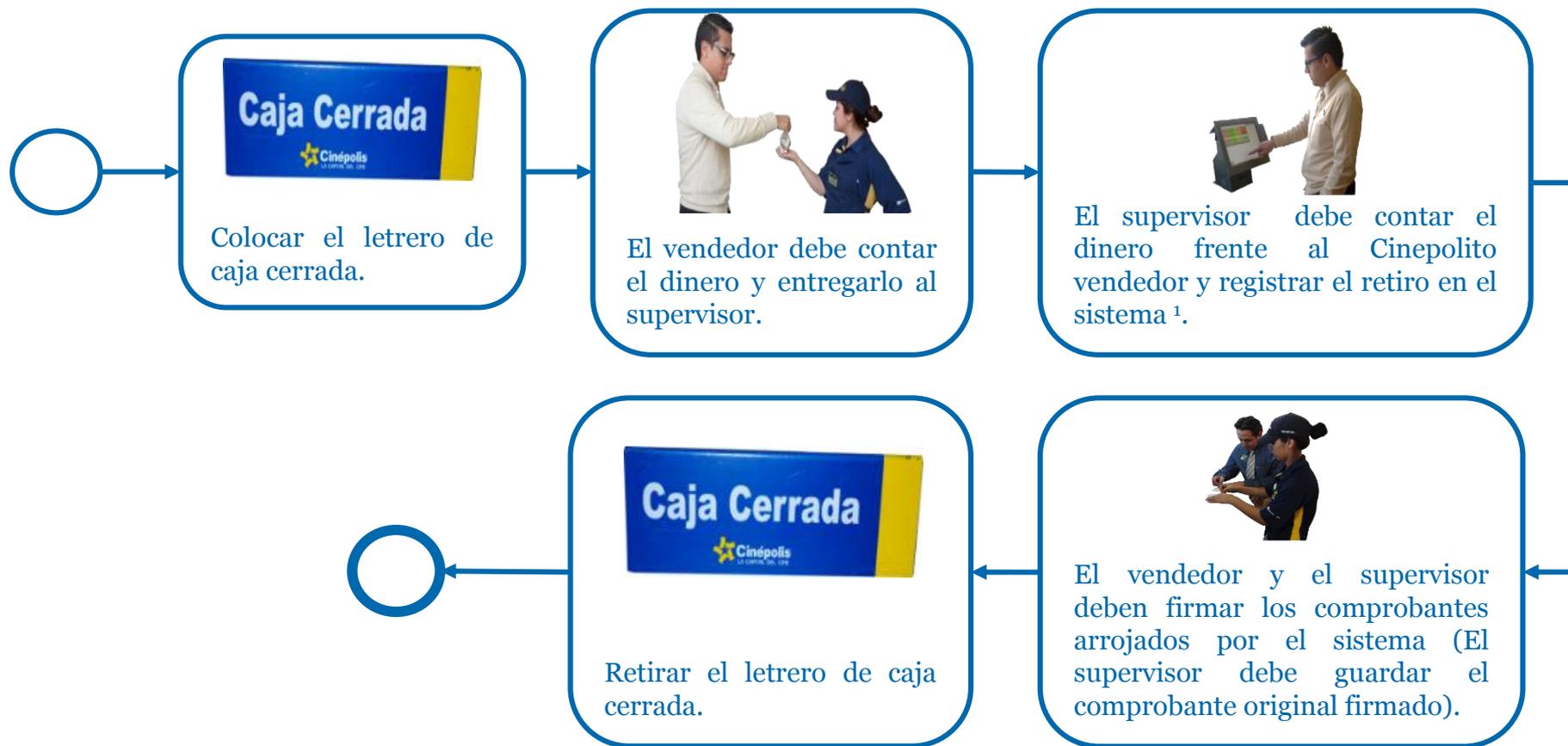


Cambio de turno





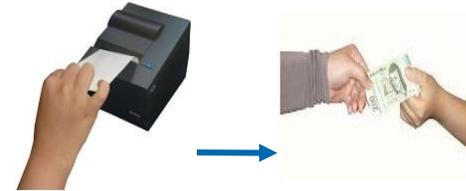
El proceso de recuperación de fondos debe efectuarse para cada uno de los vendedores, antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. El comprobante original debe ser guardado por el supervisor.



¹ El Supervisor y el vendedor deben realizar retiros de efectivo a lo largo del día de operación . Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en el apartado Recuperación de Fondos.

Se deberán realizar como mínimo 2 cortes sorpresa diarios, de forma aleatoria en los distintos puntos de venta (o más según la necesidad de operación y control) durante la operación y deben tener una diferencia en tiempo mínima de 15 minutos entre un mismo POS.





A

Si el pago se realizó con dinero en efectivo, realizar la transacción. Si el pago se realizó con tarjeta se debe notificar al banco para que realice la devolución.

Se imprimirá nuevamente el boleto reembolsado. Regresar al cliente el efectivo reembolsado.



El Supervisor debe firmar el boleto con la leyenda "REEMBOLSO" que arroja el sistema.



Sellar de "Cancelado" el boleto reembolsado y colocar la fecha con los sellos correspondientes.



El vendedor deberá despedir al cliente como lo indica la Técnica de Venta Tradicional vigente.



Guardar debajo de la bandeja de la caja de efectivo, el boleto reembolsado o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso, para uso posterior en la conciliación.





Cuando un cliente desea cambiar los boletos el supervisor y el vendedor deben ejecutar una serie de actividades.



Lamar al cliente al punto de venta, diciendo “Siga” o “Pase” con voz suave y amable.



Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.

El sistema emite dos boletos por cada boleto cambiado (boleto nuevo y boleto cambiado). El/los boleto(s) cambiado(s) debe(n) aparecer con la leyenda impresa “CAMBIO”.



Realizar el cambio en sistema.



Solicitar al cliente el boleto que se desea cambiar.



El vendedor debe tomar de la impresora, el/los boletos nuevo(s) y el/los boleto(s) a cambiar y entregar al cliente el /los nuevo(s) boleto(s).

A

A



El Supervisor debe firmar el/los boleto(s) con la leyenda "CAMBIO" para anotar el número de boletos que se cambiaron en la parte central del mismo.



Sellar de "Cancelado" el boleto reembolsado y colocar la fecha con los sellos correspondientes.



Guardar debajo de la bandeja de la caja de efectivo, el boleto reembolsado o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso, para uso posterior en la conciliación.



El vendedor deberá despedir al cliente como lo indica la Técnica de Venta Tradicional vigente.



Caja Cerrada



Cierre de Turno



Equipos



Área de
Complementos



Colocar letrero de caja cerrada.



Realizar el retiro de todo el efectivo que se tenga en caja de acuerdo a lo indicado en el apartado Retiros de efectivo.



Realizar el cierre de turno, siguiendo el proceso de cambio de turno, explicado a continuación.



El vendedor y el supervisor, firman los comprobantes del sistema y los guardan en la caja para el momento del corte.



El supervisor debe contar el dinero frente al Cinepolito vendedor y registrar el retiro en el Sistema **Vista**.



El vendedor debe contar el total de efectivo que tiene en caja y entregárselo al supervisor, indicándole la cantidad contada.



Cerrar sesión en sistema Vista.



Reunir comprobantes que se acumularon durante el turno (comprobantes de sistema, cupones, cortesías, vouchers)..



Guardar las herramientas de kit de venta (Bolígrafo, calculadora (si aplica), esfero detector de billetes falsos (si aplica), sello de cancelado, cojín con tinta, sello fechador y resaltador. Entregar al supervisor.



Acudir a gerencia para que se realice la conciliación de ingresos correspondiente.***

Taquilla Inhabilitación de Equipos (Punto de Venta) RA-GR-TQL-TRA-01



Abrir la tapa de la impresora.



Apagar la impresora.



Cerrar la tapa de la impresora presionando hasta que ensamble.



Apagar cada uno de los plasmas

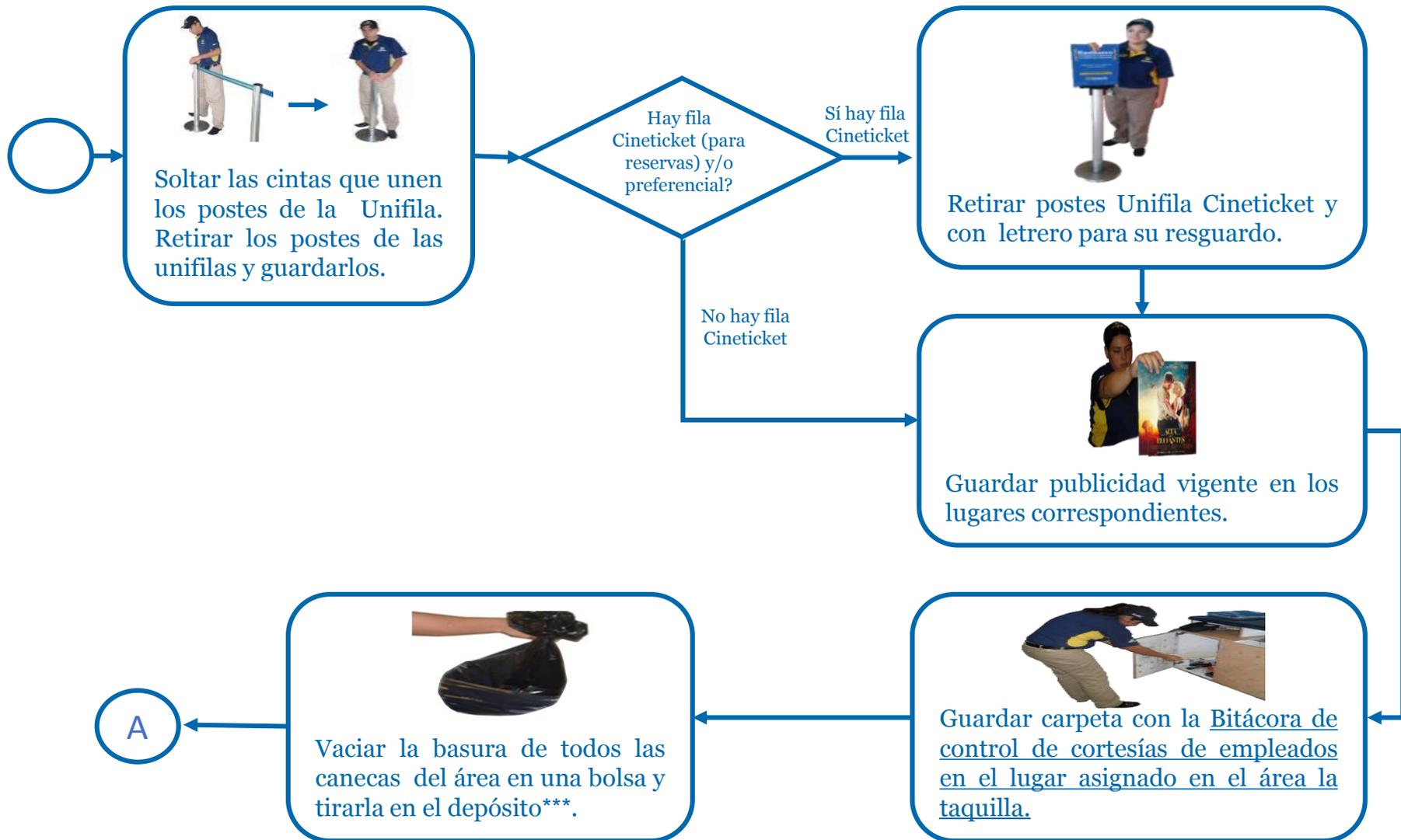


Verificar que el detector de billetes esté apagado.



Verificar que el TPV (Terminal punto de venta) se encuentre encendido.**

**El datafono siempre debe estar encendido, de lo contrario se debe avisar al supervisor y éste levante un soporte a Sistemas.



ANEXOS





RA-TRA-FT-BHIT-01

Conjunto:

		HABILITACIÓN							
Reactivos	Criterios	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	
Interruptores	Encendidos, caja cerrada, limpia y en buen estado.	40 min antes de la 1ª función							
Postes de Unifila	Limpios, unidos y arreglados según la posición determinada en cada conjunto.								
Publicidad vigente	Publicidad instalada en el lugar correspondiente.								
Equipo: cajón, monitor (m), POS, Impresora, detector de billetes si aplica y cableado. Terminal de punto de venta/datáfono/pin pad.	Limpios, operando y en buen estado. Tener rollo de papel de impresión de repuesto. Terminal de punto de venta / datáfono / pin pad encendido y operando.								
Mobiliarios y accesorios	Mostrador de Taquilla limpio, en buen estado de mantenimiento. Cuadros y señalización limpios, en buen estado. Cáscaras/tachos/botes limpios, con bolas limpias y debajo de cada módulo.								
Guardropa	Guardropas limpio, piso y cáscaras/tachos/botes limpios con bola nueva o limpia.								
Taquillas automáticas	Limpias, operando y en buen estado.								
Plasmas y marcapina	Limpias y operando. Con información completa y actualizada.								
Stock de boletos	1 adicional al que está en uso.								
Kit de venta completo	Bolígrafo, calculadora, sello de cancelado, ojeón con tinta, plasmón para detectar billetes falsos si aplica y resaltador.								
Aperturas de turno / Entrega de fondo	Contar con el fondo establecido en cada conjunto. Turno abierto en el sistema, letrero de caja cerrada retirado.								
Cinepolito	Listo para vender, con uniforme completo y correcto (de acuerdo a PCA) firmado en el sistema.								
	Hora:		Inicio:						
		Fin:							
Firmas:	Supervisor								
	Cinepolis Vendedor								

Sección:

Sección:

		INHABILITACIÓN							
Reactivos	Criterios	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	
Equipo: cajón, monitor, POS e Impresora, detector de billetes si aplica.	Apagado o acción cerrada y en buen estado.	15 min después de la última función							
Letrero de caja cerrada	Colocado sobre el mostrador y en buen estado.								
Taquillas automáticas	Apagadas y en buen estado.								
Plasmas y marcapina	Apagadas y en buen estado.								
Postes y unifilas	Cintas retiradas y postes guardados.								
Publicidad vigente	Publicidad guardada								
Entrega de fondos	Supervisor de servicio firma el último vale de retiro.								
Interruptores de energía, letrero de caja cerrada.	Interruptores apagados de las luces de los plasmas, puntos de venta y taquilla automática. Letrero de caja cerrada en el mostrador.								
Áreas en general	Limpia, sin basuras o residuos y en buen estado.								
	Hora:		Inicio:						
		Fin:							
Firmas:	Supervisor								
	Cinepolis Vendedor								



El lavado de las canecas pequeñas de taquilla se debe realizar dos veces por semana en el cuarto de limpieza. El tiempo aproximado de lavado es de 5.30 minutos.



Preparar limpiador de baños no ácido #15L en un recipiente.



Enjuagar con agua el bote, eliminando los restos de basura.



Sumergir el cepillo en la solución limpiadora y tallar el bote por dentro y por fuera.



Colocar una bolsa de plástico nueva, ajustarla y fajarla bien una vez que el bote esté seco.



Colocar boca abajo el bote y dejarlo secar al aire.



Enjuagar con agua el bote de basura y tirar el agua acumulada en la pileta.

El lavado de las canecas medianas se debe realizar dos veces por semana en el cuarto de limpieza. El tiempo aproximado de lavado es de 6 minutos.



Preparar limpiador de baños no ácido #15L en un recipiente.



Tallar el anillo o tapa del bote de basura con una fibra esponja P-94 y la solución limpiadora.



Enjuagar con agua el anillo o tapa y dejarlo secar al aire.



Enjuagar con agua de la manguera de la pileta el contenedor y tirar el agua acumulada en la pileta.



Vaciar media cubeta de la solución limpiadora al contenedor y tallar éste por dentro y por fuera con una escoba y la solución limpiadora.



Enjuagar el bote con agua de la manguera, eliminando restos de basura.



Colocar el bote boca abajo y dejarlo secar al aire.



Colocar una bolsa de plástico nueva, ajustarla y fajarla bien una vez que esté seco el bote.



Colocar el anillo o tapa del bote de basura.