

# **GUÍA RÁPIDA TAQUILLA REGION ANDINA PERU**

**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 40 minutos antes del inicio de la primera función. El cine debe abrirse 30 minutos antes 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. 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 con un check o chulo ✓, 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. Revisar anexo limpieza canecas/tachos/botes.



Sacar publicidad vigente y colocarla en los lugares indicados.



Limpiar los postes de las unifilas: Diariamente con paño azul, y limpiador de vidrios toda la superficie. Una vez a la semana con limpiador de acero inoxidable o antes si es necesario. Colocarlos en la posición determinada, uniéndolos.



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



Rociar limpiador de vidrios al paño azul. Limpiar el punto de venta, la pantalla, la impresora, 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.



Diariamente con paño azul, y limpiador de vidrios limpiar toda la superficie.



Una vez a la semana con limpiador de acero inoxidable o antes si es necesario.

Tomar el limpiador de acero inoxidable y rociar los postes.  
Tomar un paño azul y secar los postes.



Limpia con el paño azul toda la superficie de la taquilla automática. En caso de material no lavable, limpiar con paño azul seco (ejemplo, cartón)



\*\*\*Rociar limpiador de vidrios al paño azul para la pantalla de la taquilla automática.



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

\*\* Cumplir con las normas de seguridad industrial para trabajo en alturas.  
Las pantallas de plasma se limpian diariamente. El tiempo aproximado de limpieza es de 3 minutos.  
\*\*\* Si el cine cuenta con taquilla automática, esta debe limpiarse todos los días.



Limpiar los estantes del guardarropa con limpiador neutro #3H y un paño azul.\* Volver a pasar otro paño azul para asegurar que la superficie quede limpia.



Barrer el piso de toda el área y usar un recogedor para depositar la basura del piso en el bote/caneca/tacho. 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. *Revisar anexo de Limpieza de botes/tachos/canecas*



Sacar la bolsa con basura a todas las canecas del área y meterla en una bolsa grande. Tomar la bolsa y dejarla en el depósito 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

\* 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, 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.



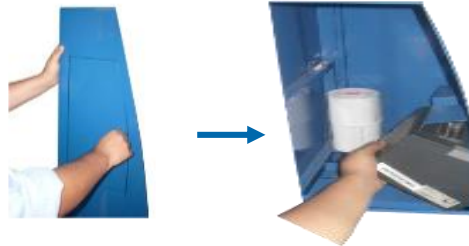
# Taquilla

## Habilitación de Equipos (Taquilla Automática)

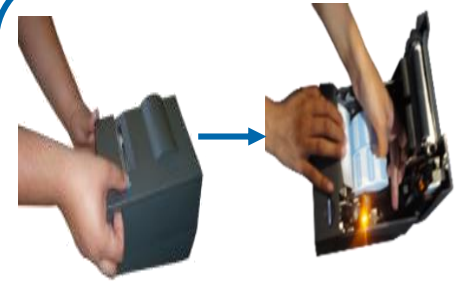
### RA-GR-TQL-TRA-01



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



Abrir con la llave el compartimiento del costado de la taquilla (Solicitar la llave al supervisor).



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.

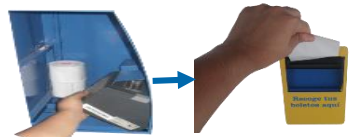
Sin Papel

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 la pantalla de la taquilla automática.



# Taquilla

## Habilitación de Equipos (Punto de Venta - POS)

### RA-GR-TQL-TRA-01



\*\* Tener en cuenta que se cuenta con impresoras fiscales, las cuales tienen el mismo proceso que cualquier otra, sin embargo, tener en cuenta que siempre se debe imprimir con el mismo equipo en el punto de venta donde se encuentra localizada y en la impresión siempre debe aparecer el número de la impresora. Tener en cuenta los tipos de rollos y los colores correspondientes.

# Taquilla

## Apertura de Turno

### 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 emite 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 de 12 Años de Edad.

## Niño

- Igual o menor a 12 Años de Edad.

## Adulto Mayor

- Igual o Mayores de 60 años con credencial.

## General

- Sin restricción de edad.

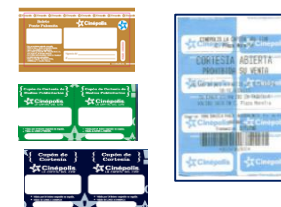
Los Niños menores de 1 año NO pagan Entrada y sólo pueden ingresar a películas en Clasificación AA (Películas para todo público que tengan un atractivo infantil y Sean comprensibles para niños menores de 7 años de edad).



Venta normal



Venta con cupones de descuento



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.

Venta con cupones de descuento: Siempre son convenios, alianzas, o promociones con empresas. Son documentos que el cliente puede cambiar por un boleto de entrada a una función. Tipos de cupones:  
Ponte Palomita:  
Empresarial Promocional: Verde claro y oscuro, naranja claro y oscuro, morado claro y oscuro y azul claro y oscuro.



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 “adelante”



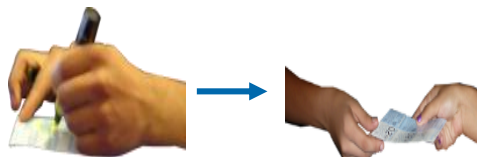
Saludar al cliente con amabilidad, voz clara y tomar su orden, siguiendo la Técnica de Ventas vigente.



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.



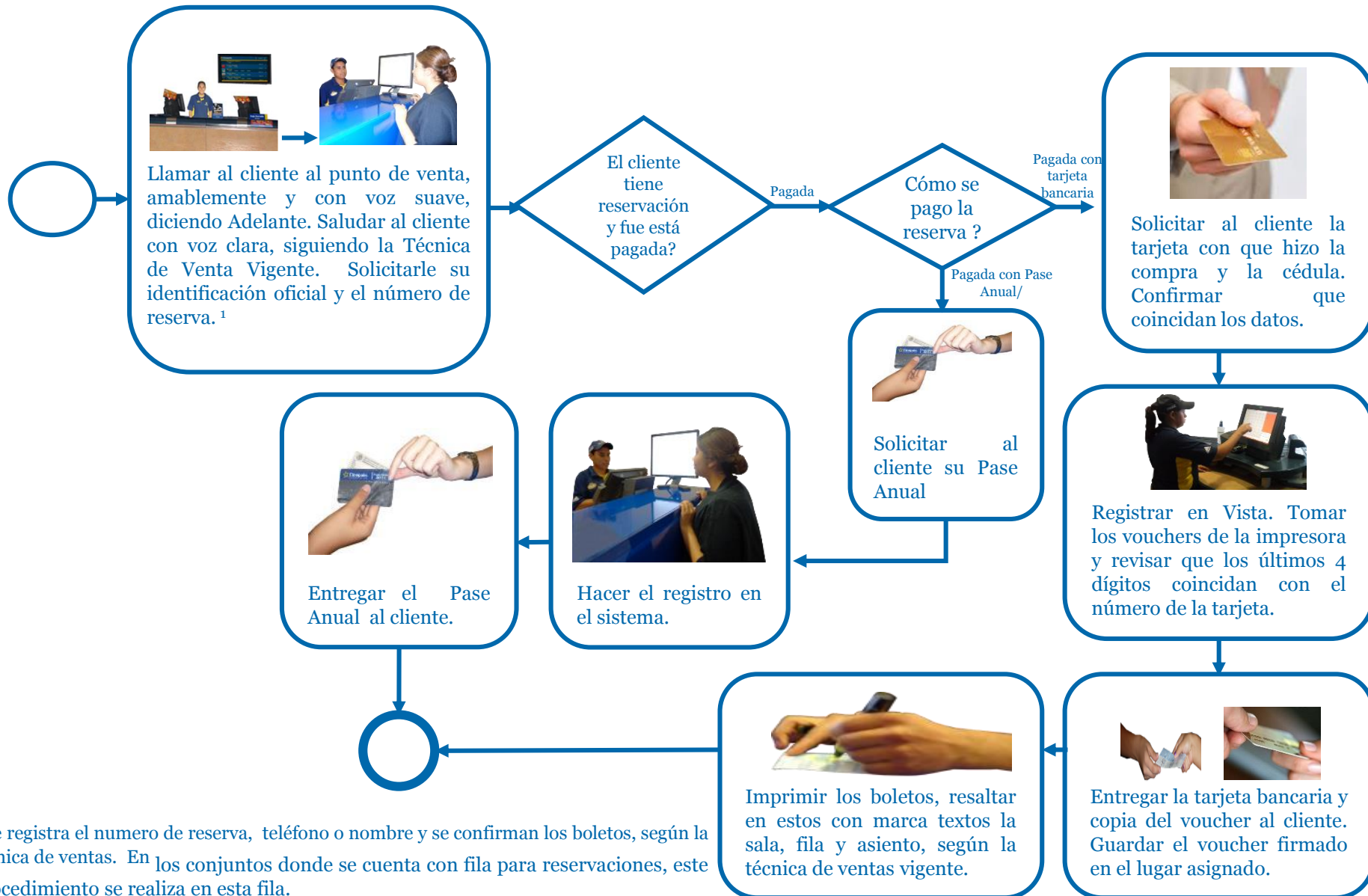
Resaltar con marca textos/resaltador la película, sala, fila y asiento en el/los boletos, y confirmarlos, siguiendo la técnica de ventas vigente. Entregar los boletos al cliente.



Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle de acuerdo al apartado Formas de pago<sup>2</sup>.

\* 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.

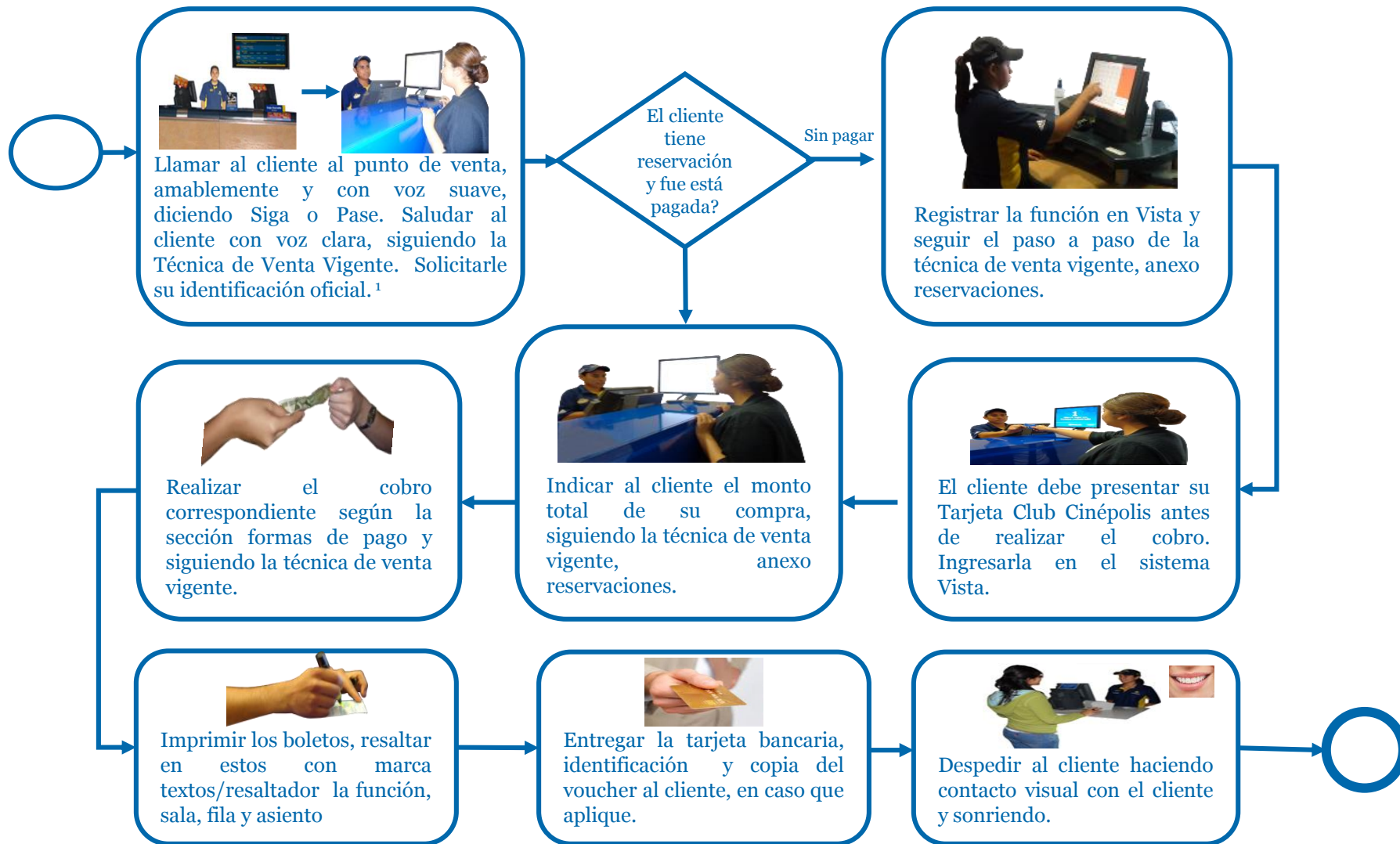
<sup>2</sup> En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



<sup>1</sup> 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.

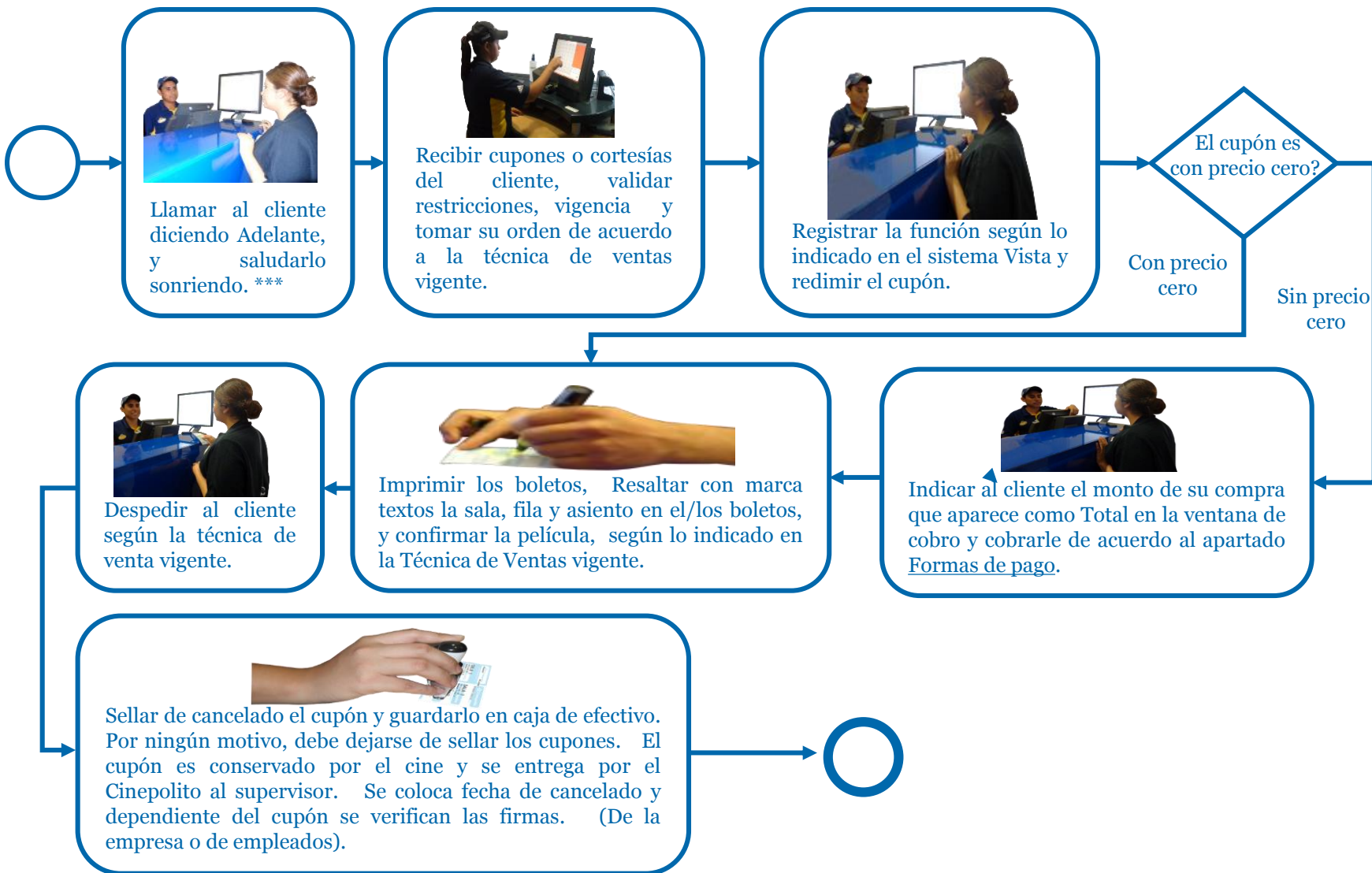
<sup>2</sup> En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.





<sup>1</sup> 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.



<sup>1</sup> 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).



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



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



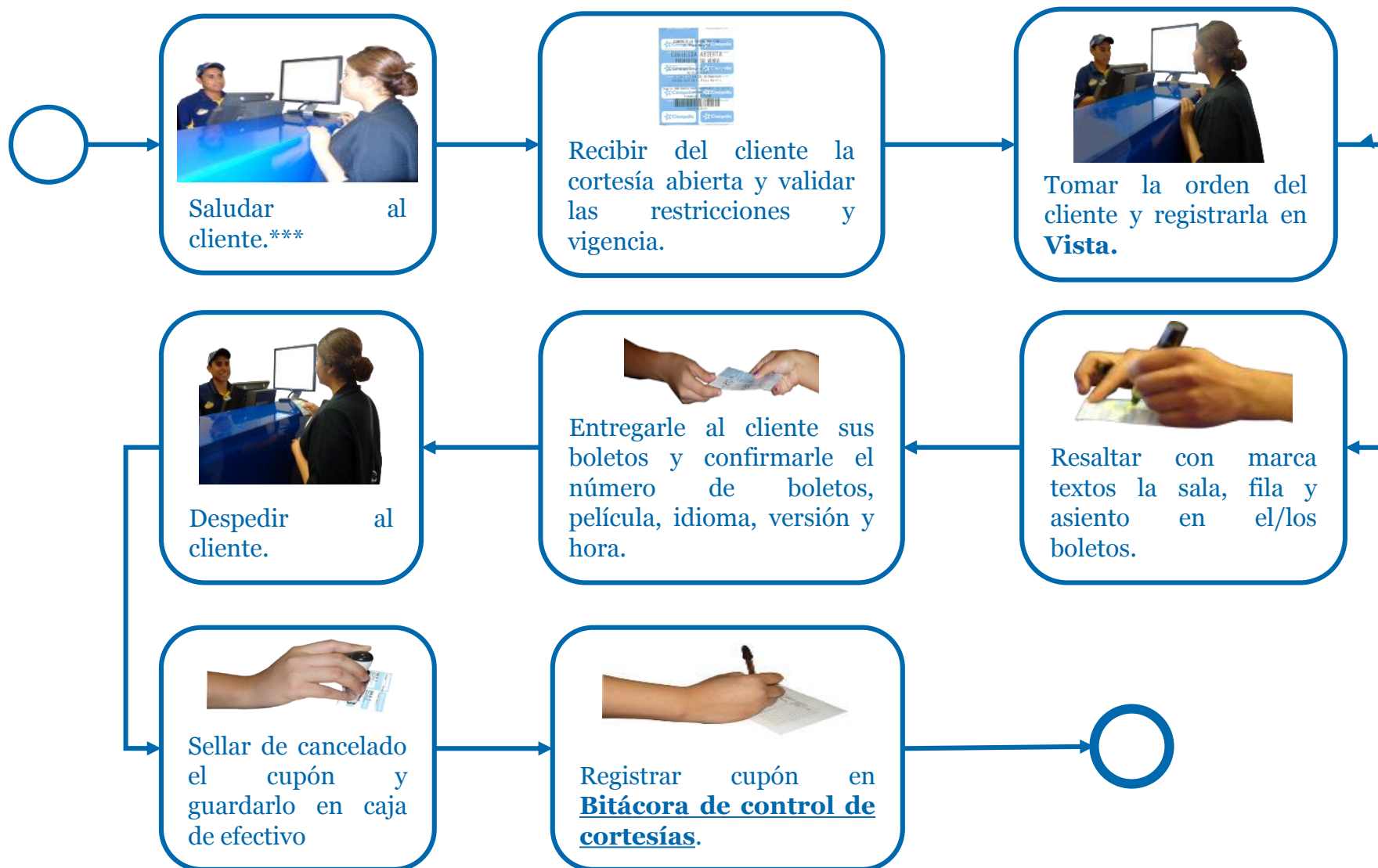
Tomar la orden del cliente y registrarla en el sistema **Vista**.



Despedir al cliente siguiendo la técnica de ventas.



Guardar el *voucher* bajo la caja de efectivo.





Saludar al cliente sonriendo.



Informar al cliente que no se cuenta con sistema y solo se aceptan pagos en efectivo, con membresía, cupones Ponte Palomita y Empresariales.



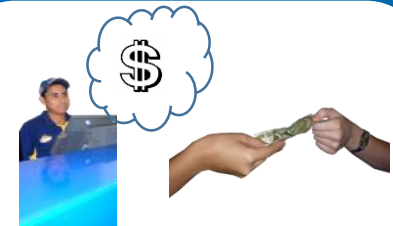
Tomar la orden del cliente y anotar en el/los boleto(s) emergente(s) el monto, horario, sala y tipo. (Ofrecer al cliente los asientos disponibles, tachar los seleccionados y escribir el asiento en el boleto, incluyendo el horario, la sala, silla y la película.



Despedir al cliente siguiendo la técnica de ventas vigente.



Entregarle al cliente sus boletos y confirmarle el número de éstos, película, idioma, versión y hora.



Indicar al cliente el monto de su compra y cobrarle con en efectivo.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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.



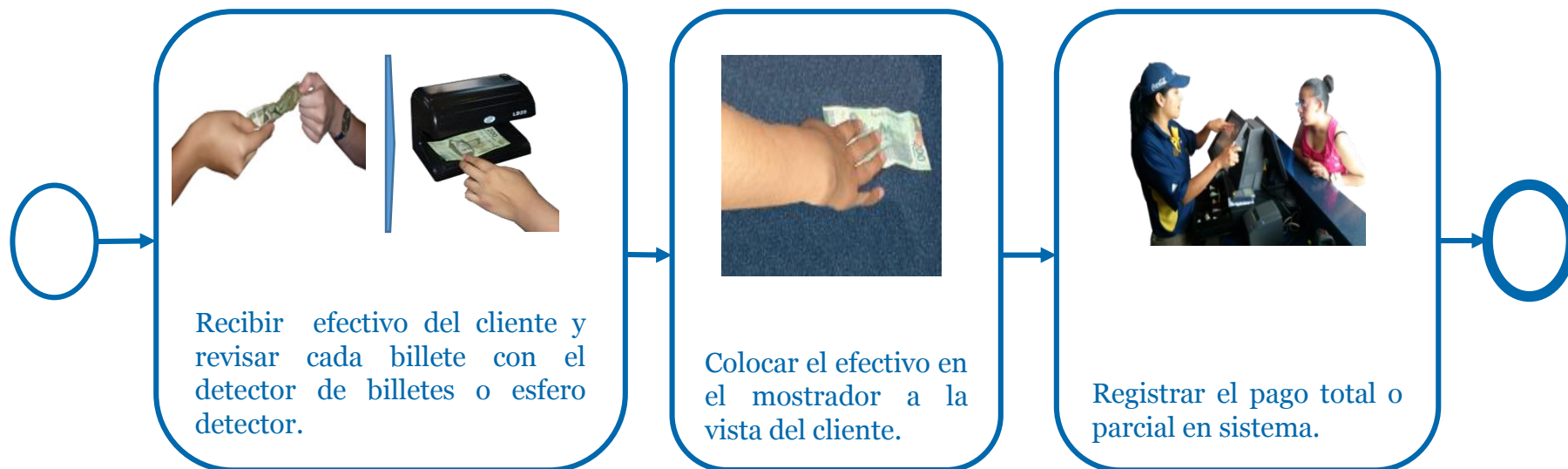
Efectivo



Tarjeta de  
crédito/débito



Puntos Club Cinépolis



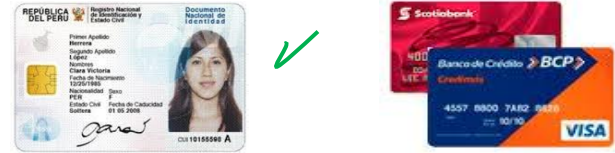
Si se detecta un billete falso, regresar el billete al cliente y solicitar otra forma de pago. Llamar al supervisor, entretener al cliente de manera discreta hasta que llegue el responsable para que lo boletine en los demás módulos.



# Taquilla

## Forma de Pago con Tarjeta de Crédito/Débito

### RA-GR-TQL-TRA-01

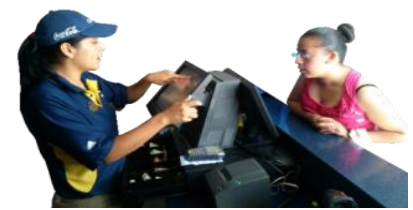


Solicitar al cliente la tarjeta bancaria (Débito o crédito).

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.



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



Conservación del  
negocio



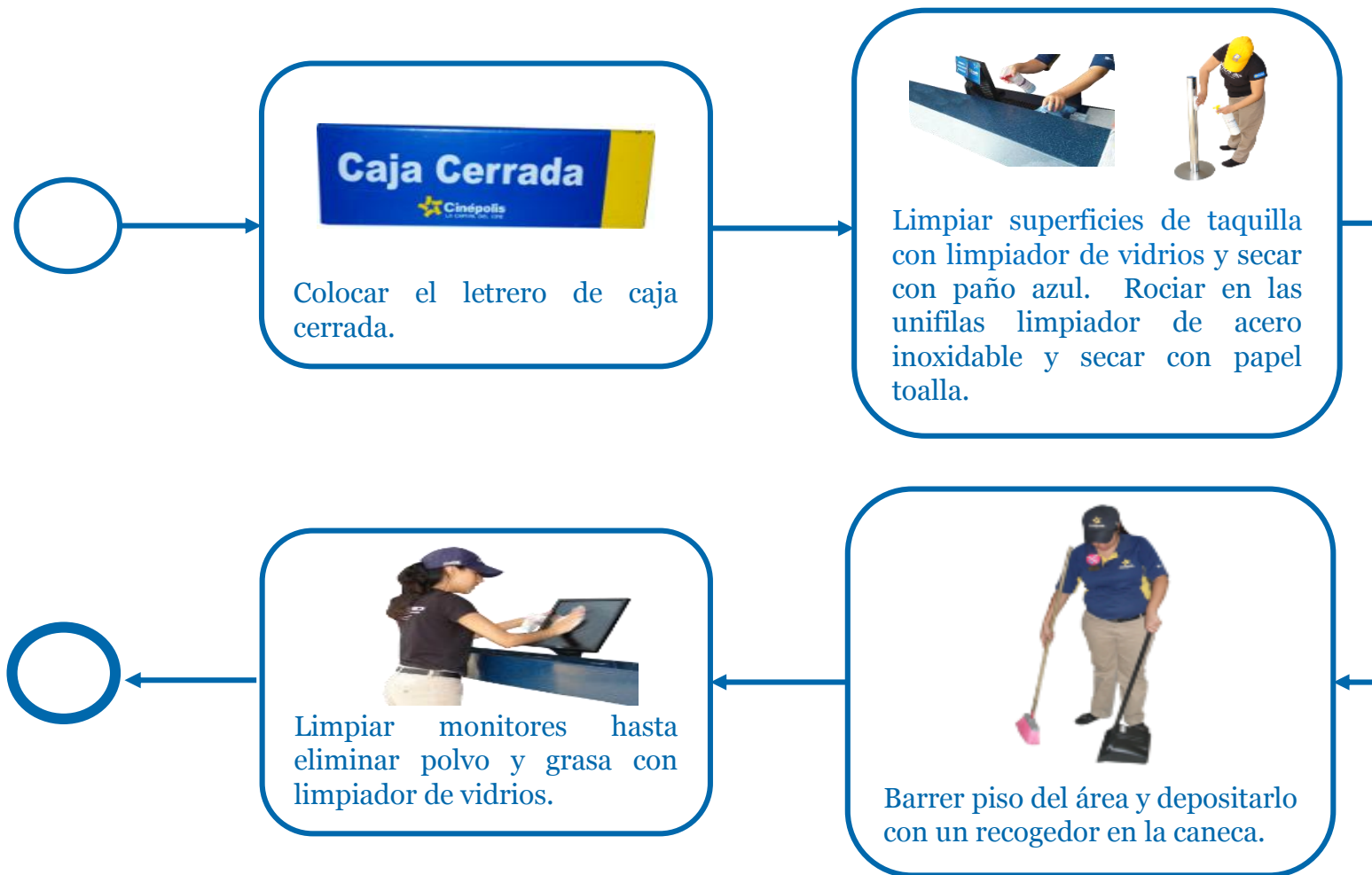
Recuperación de  
fondos



Retiro de efectivo

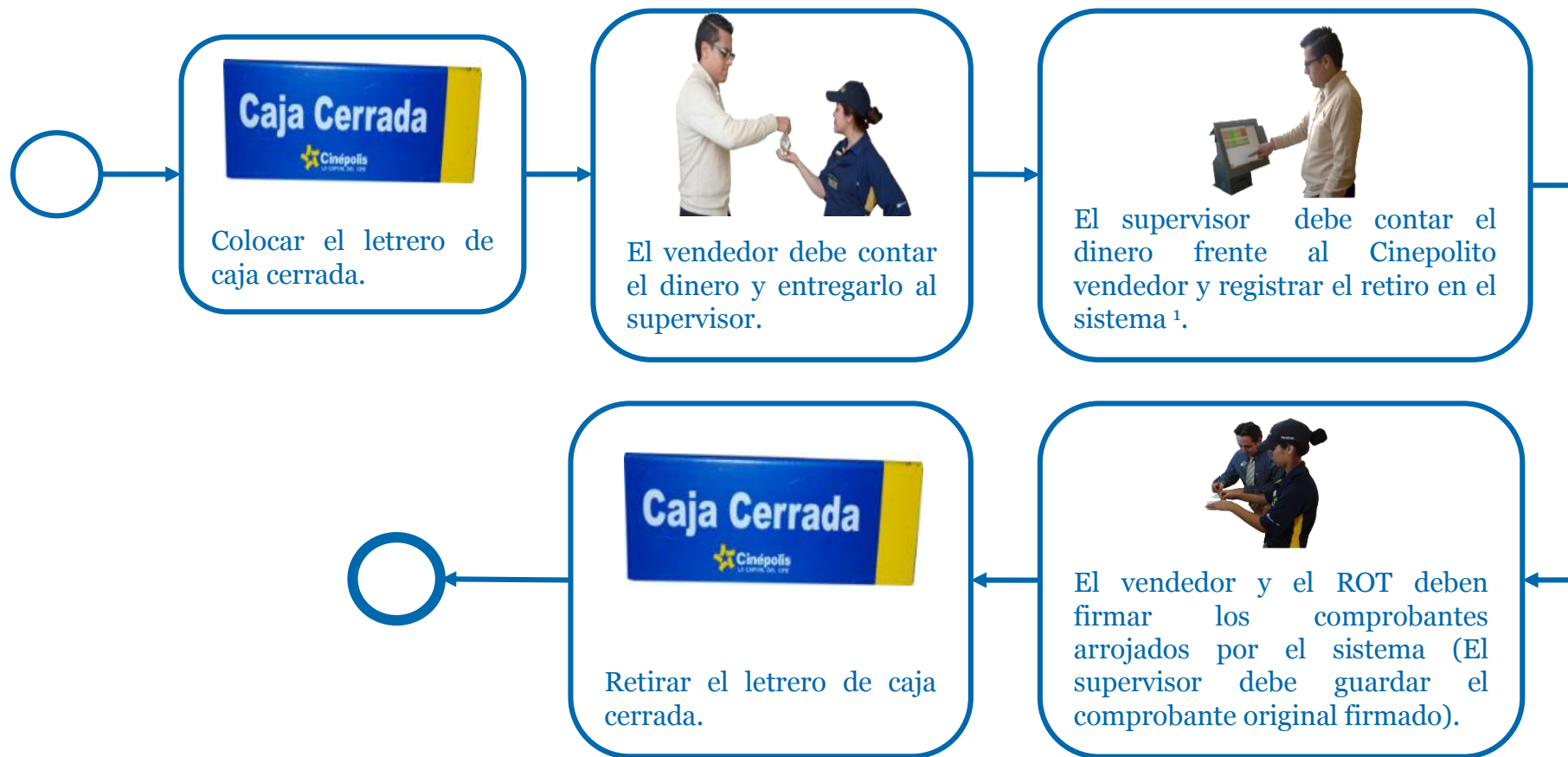


Cambio de turno





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.



<sup>1</sup> 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.







**Caja Cerrada**

Cierre de turno



Equipos



Área de  
complementos

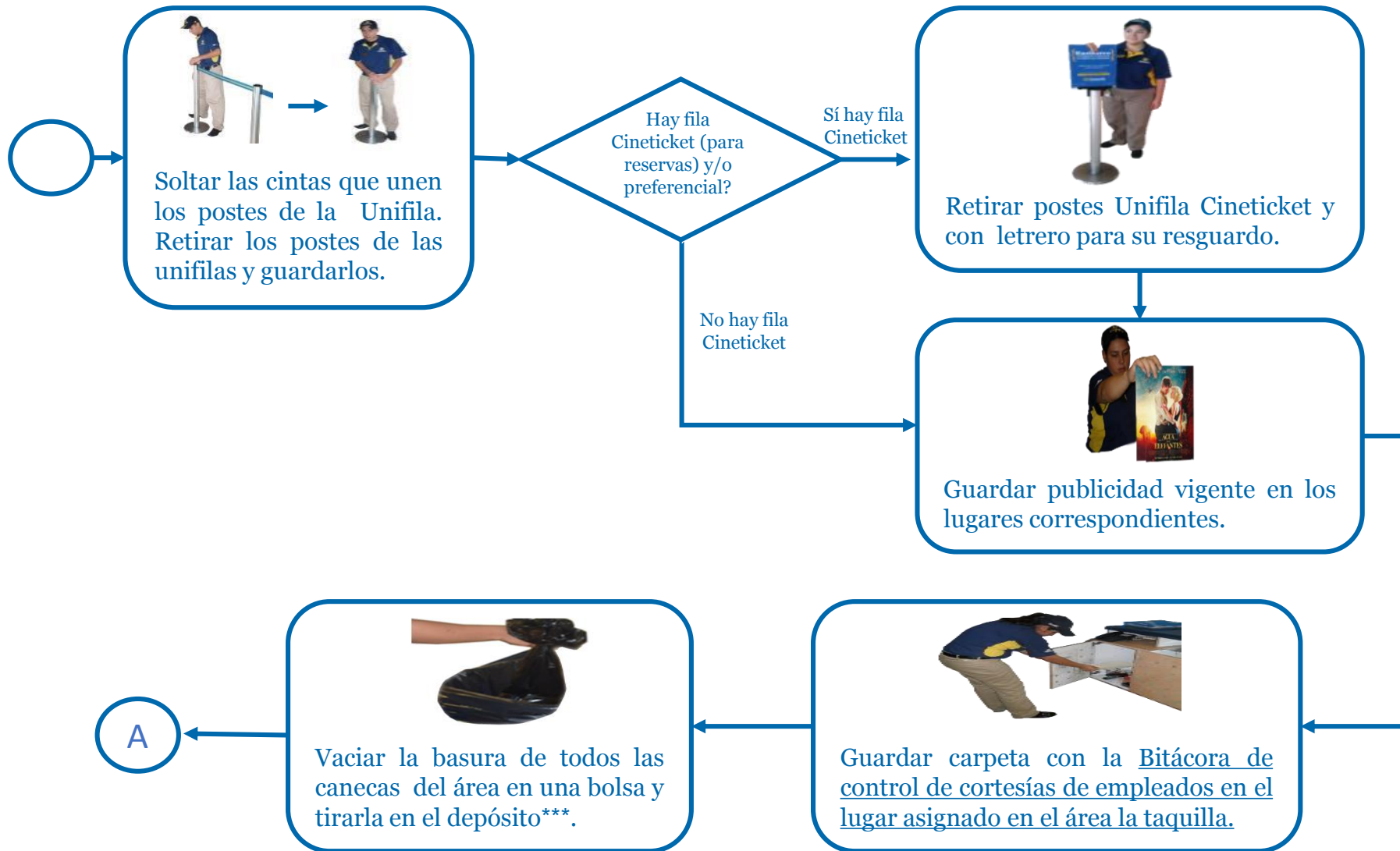


## Taquilla Inhabilitación de Equipos (Punto de Venta) RA-GR-TQL-TRA-01



\*Es importante llenar la bitácora para controlar que no se genere ninguna inconsistencia, y asegurarse que si se ha generado alguna alteración debido a alguna actualización del sistema Vista, esta sea corregida inmediatamente. Esta bitácora debe escanearse semanalmente y enviarse a contabilidad.

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





A



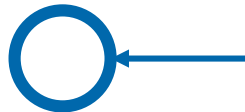
Llenar Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla.

Asegurarse de lo siguiente:

Que la semana registrada en la habilitación sea la que se encuentra en curso.  
Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación/ inhabilitación.  
En la columna correspondiente al día marcar cada una de las actividades realizadas en la inhabilitación indicadas en la bitácora.  
Almacenar la bitácora en el lugar asignado para su resguardo. \*\*



Apagar los interruptores de energía eléctrica que correspondan a las luces, plasmas, puntos de venta y Taquilla automática de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él. No se deben apagar los interruptores correspondientes al sistema. Por ningún motivo se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.



Apagar taquilla automática.



Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador. Entregar las llaves al responsable asignado en cada conjunto.

# ANEXOS





RA-TRA-FT-BHIT-01

Conjuntos:

**HABILITACIÓN**

Reactivos		Criterios	HABILITACIÓN						
			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 (es), POS, impresora, detector de billetes si aplica y cableado. Terminal de punto de venta/datáfono/pin pad encendido y operando.	Limpio, 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. Casaca/vachos/botes limpios, con bolsas limpias y debajo de cada módulo.								
Guardropa	Guardropa limpio, piso y casaca/vachos/botes limpios con bolsa nueva o limpia.								
Taquillas automáticas	Limpias, operando y en buen estado.								
Plasmas y marcapina	Limpia y operando. Con información completa y actualizada.								
Rollo impresora de boletos, cortinas, TCC y formato TCC.	Cortinas, TCC y formato TCC en cantidad suficiente para operar. Rollo de repuesto para la impresora.								
Kit de venta completo	Bolígrafo, calculadora, sello de cancelado, ojeón con tira, plumón o esfero para detectar billetes falsos si aplica y resaltador.								
Apertura de turno / Entrega de fondo	Contar con el fondo establecido en cada conjunto. Turno abierto en el sistema, letrero de caja cerrada retirado.								
Cinepólo	Listo para vender, con uniforme completo y correcto (de acuerdo a PCA) firmado en el sistema.								
<b>Hora:</b>		<b>Inicio:</b>							
		<b>Fin:</b>							
<b>Firmas:</b>	<b>Supervisor</b>								
	<b>Cinepólo Vendedor</b>								

**INHABILITACIÓN**

Reactivos		Criterios	INHABILITACIÓN						
			Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
Equipo: cajón, monitor, POS e impresora, detector de billetes si aplica.	Apagado o sesión 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.								
Área en general	Limpia, sin basuras o residuos y en buen estado.								
<b>Hora:</b>			<b>Inicio:</b>						
		<b>Fin:</b>							
<b>Firmas:</b>	<b>Supervisor</b>								
	<b>Cinepólo Vendedor</b>								

Semana:

Semana:







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 3H neutro y tallar con cepillo suave el bote/caneca/tacho por dentro y por fuera.



Colocar una bolsa de plástico nueva, ajustarla y fajarla bien una vez que el bote esté seco. Se debe tener en cuenta que el color de la caneca armonice con el color del bote/caneca/tacho.



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.