

GUÍA RÁPIDA
TAQUILLA REGION ANDINA
PANAMÁ

RA-GR-TQLA-PA-02



Descripción del
Negocio y
Distribución Física



Variedad de
Productos/Tipos
de Boletos



Habilitación



Venta



Formas de Pago



Actividades durante
la operación



Inhabilitación

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de
control



Flujo



Decisión





Taquilla es el negocio en donde se venden o redimen las entradas para las funciones cinematográficas que se exhiben en los conjuntos de Cinépolis.

Hay diferentes entradas que existen en la taquilla, entre estos podemos encontrar:

- **Boletos:** Se venden directamente en Taquilla.
- **Reservación Cineticket:** Son boletos que se pueden reservar a través de internet y su pago puede realizarse por este medio o al presentarse en la Taquilla, en la cual se realiza el canje de los mismos.
- **Boletos Empresariales:** Se venden a través de canales alternativos vía el área de venta empresarial corporativo y deben ser canjeados en Taquilla.
- **Boletos Ponte Palomita:** Se venden a los trabajadores de Cinépolis a precios diferenciales y bajo ciertas restricciones.
- **Cortesías:** Son entradas que se otorgan sin costo como parte del modelo de calidad en el servicio de Cinépolis con vigencia y cobertura variable.
- **Folio Electrónico:** Son códigos numéricos únicos configurables que están cargados con entradas y se asignan en convenios comerciales o se venden a través de canales alternativos por parte del área comercial y deben ser canjeados en Taquilla por el beneficio especificado.

La distribución física del negocio puede variar de un conjunto a otro, sin embargo debe contar con los siguientes elementos:



Plasmas

Punto De Venta
POS

Publicidad

Aviso Caja
Cerrada



Boletos Taquilla



Ponte
Palomita



Empresarial



Cortesías

Cupones Impresos

Boletos: Boletos o entradas que son vendidos en la taquilla bajo políticas de precios específicas para cada conjunto y que se segmentan por formato, experiencia, butaca, día, hora o tipo de cliente.

Venta con Cortesías: Son aquellos cupones que se otorgan sin costo como parte del modelo de calidad en el servicio de Cinépolis con vigencia y cobertura variable.

Cupones Impresos: Se venden a través de canales alternativos y/o terminales de venta y deben ser canjeados en Taquilla.

Boletos Empresariales: Se venden a empresas desde la oficina corporativa. Varían de acuerdo a la negociación con la empresa.

Ponte Palomita: Son boletos vendidos a los trabajadores a precios diferenciales. Válido todos los días. Sólo para formato 2D.

Pase Anual: Es una tarjeta personalizada y cargada con beneficios en el negocio de taquilla. Que se redime como una cortesía.



Reservación: Boletos que pueden reservarse a través de internet (pagina web o aplicación Cinépolis) y su pago se realiza al llegar en la taquilla.

Venta Web: Boletos pagados a través de la pagina web o por la aplicación de Cinépolis, se puede hacer el canje en la taquilla o ingresar directamente con la imagen de la compra digital o impresa si hay arquilla automática en el cine.

Folio Electrónico: Son códigos numéricos únicos configurables que están cargados con entradas y se asignan en convenios comerciales o ventas empresariales y deben ser canjeados en Taquilla. Para la redención, el cliente debe presentarlo de manera verbal, digital o impresa. La vigencia, cobertura y restricciones varían.



DESCRIPCION DE TIPOS DE BOLETOS DE TAQUILLA

Los boletos de venta en taquilla están basados en la **Política de Precios** de cada cine y varían de acuerdo a:

1. **Tipo De Sala o Experiencia:** Tradicional, Macro XE, IMAX, 4DX, VIP.
2. **Hora:** La política de precios está segmentada por horarios de alto y bajo tráfico durante el día.
4. **Día:** La política de precios está segmentada por días de alto y bajo tráfico durante la semana.
5. **Club Cinépolis:** Precios preferenciales a clientes que presentan la tarjeta de fidelidad Club Cinépolis.

* Las **Políticas de Precios** son definidas por el área de Comercialización y enviadas a los conjuntos vía correo electrónico.



DESCRIPCION DE TIPOS DE BOLETOS DE TAQUILLA

ADULTOS

- 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).

* Las **Políticas de Precios** son definidas por el área de Comercialización y enviadas a los conjuntos vía correo electrónico.



CUPONES DE CORTESÍA

CUPONES DE CORTESÍA



CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS OPERATIVAS 2D

Nombre de botón en POS
TAQUILLA de la Referencia
de la Cortesía Operativa.



Fecha que se
marca de
manera manual.
Corresponde a
la fecha del día
en que se
entrega la
cortesía al
cliente.

Restricciones

Valido por un (1) boleto canjeable en las taquillas Cinépolis tradicional. Sujeto a disponibilidad de cupo por cortesías en salas y clasificación de películas. No valido para películas en primera semana de estreno. No es valido en reservaciones, ventas vía página web ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas vigentes. Valido en las salas Cinépolis tradicionales únicamente. Valido para la fecha que se detalla al frente. No valido para funciones de contenido alternativo ni preventas. No aplica para formatos IMAX, Macro XE ni salas Cinépolis VIP. Los cupones deben presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida su venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. no valido como medio de pago para la compra de otros productos. Válido en Panamá.

CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS OPERATIVAS 3D, 4DX, IMAX



Restricciones:

Válido por un (1) boleto canjeable en las taquillas Cinépolis tradicional. Sujeto a disponibilidad de cupo por cortesías en salas y clasificación de películas. No válido para películas en primera semana de estreno. No es válido en reservaciones, ventas vía página web ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas. Válido en lasas Cinépolis tradicionales únicamente. Válido para la fecha que se detalla al frente. No válido para funciones de contenido alternativo ni preventas. No aplica para formatos 4DX, IMAX, Macro XE ni salas Cinépolis VIP. Los cupones deben presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida su venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. no válido como medio de pago para la compra de otros productos. Válido en Panamá.
 en premieres o eventos especiales.
 No válido con otras promociones.
 Válido únicamente en la fecha indicada al frente.
 Cinépolis se reserva el derecho de admisión.
 Sujeto a disponibilidad.
 Válido en Altaplaza



Restricciones:

Prohibida su venta
 No válido en Cinépolis Tradicionales VIP, IMAX,, PREMIUM NI MACRO XE.
 No aplica en premieres o eventos especiales.
 No válido con otras promociones.
 Válido únicamente en la fecha indicada al frente.
 Cinépolis se reserva el derecho de admisión.
 Sujeto a disponibilidad.
 Válido en Altaplaza



Restricciones:

1. Prohibida su venta
2. No válido en Cinépolis Tradicionales VIP, 4DX, FUNCIONES, PREMIUM NI MACRO XE.
3. No aplica en premieres o eventos especiales.
4. No válido con otras promociones.
5. Válido únicamente en la fecha indicada al frente.
6. Cinépolis se reserva el derecho de admisión.
7. Sujeto a disponibilidad.
8. Válido en Altaplaza.



CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍA TARJETA CLUB CINÉPOLIS



Restricciones:

Valido por un (1) boleto canjeable en las taquillas Cinépolis tradicional. Sujeto a disponibilidad de cupo por cortesías en salas y clasificación de películas. No valido para películas en primera semana de estreno. No es valido en reservaciones, ventas vía página web ni taquillas automáticas. No es acumulable con promociones, convenios o programas vigentes. Valido en salas Cinépolis tradicionales únicamente. Valido para la fecha que se detalla al frente. No valido para funciones de contenido alternativo ni preventas. No aplica para formatos 3D, 4DX, IMAX, Macro XE ni salas Cinépolis VIP. Los cupones deben presentarse en perfecto estado y sin enmendaduras. Prohibida su venta o reproducción. No canjeable por dinero en efectivo ni por otro producto. no valido como medio de pago para la compra de otros productos. Válido en Panamá.

CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS SOCIOS



Restricciones:

Aplican únicamente para salas regulares 2D y Macro Xe.
No es válido para salas 3D,IMAX, 4DX, ó salas VIP.
Válido de L-D. Aplica restricción de distribuidora.



Restricciones:

Aplican únicamente para salas VIP 2D.
No es válido para salas 3D,IMAX,MACRO XE, 4DX. Válido de L-D.
Aplica restricción de distribuidora.



CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS DE EMPLEADO OPERATIVO

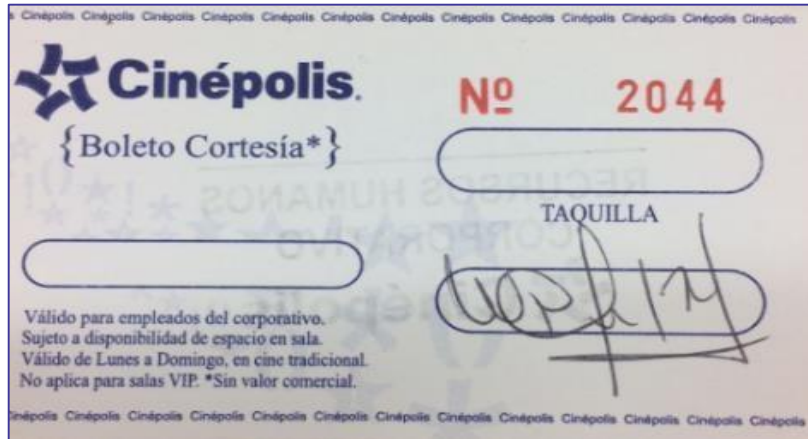


Restricciones:

Aplican únicamente en el cine que indica.
Caso Soho se debe recibir en cualquier tradicional.

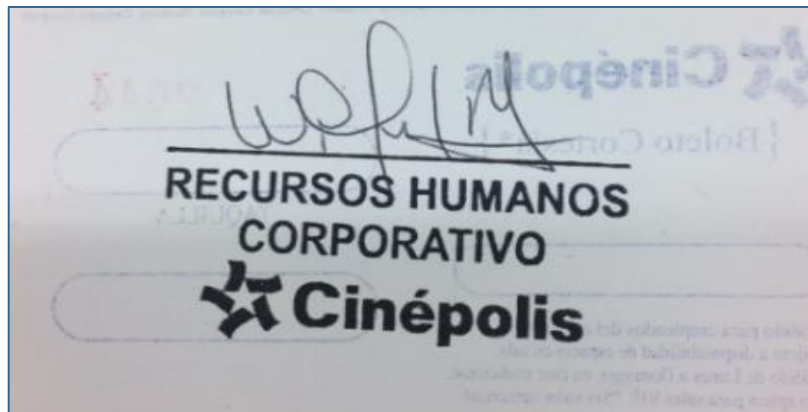


CUPONES DE CORTESÍA: CORTESÍAS DE EMPLEADO CORPORATIVO



Restricciones:

Válido para empleados del corporativo
Sujeto a disponibilidad de espacio en sala
Válido de Lunes a Domingo en Tradicional.
No aplica para salas VIP
Sin Valor Comercial.
Aplica de lunes a domingo





BOLETOS EMPRESARIALES

BOLETOS EMPRESARIALES

BOLETO EMPRESARIAL CONVENIO 2D. NO APLICA ESTRENOS



Restricciones:

- Prohibida su venta.
- Aplica en salas regular 2D, no aplica 3D.
- No aplica premier, estreno, contenido alternativo, pre-estrenos, pre-venta.
- No aplica para formatos especiales 4DX, Macro XE, IMAX.
- No es acumulable para puntos Tarjetas Club Cinépolis.
- No aplica con otras promociones ni descuentos.
- No aplica sala VIP.
- Vigencia de 3 meses.

Ticket Type: Cortesía Convenios Locales

BOLETO EMPRESARIAL CONVENIO VIP 2D. NO APLICA ESTRENOS



Restricciones:

- Prohibida su venta.
- Aplica en salas VIP 2D, no aplica sala VIP 3D.
- No aplica premier, estreno, contenido alternativo, pre-estrenos, pre-venta.
- No aplica para formatos especiales 4DX, Macro XE, IMAX.
- No es acumulable para puntos Tarjetas Club Cinépolis.
- No aplica con otras promociones ni descuentos.
- Vigencia de 3 meses.

BOLETO EMPRESARIAL CINEMINUTOS 2D Y VIP 2D

Arte 2D

Ticket Type: Cineminuto empresarial 2D



Restricciones:

Boleto 2D aplica en salas regulares y MacroXe. Aplica de L-D. No aplica en premier, contenido alternativo, salas VIP ni formatos especiales. No aplica con otras promociones ni descuento. Aplica para estrenos.

Arte VIP 2D

Ticket Type: Cineminuto empresarial VIP



Restricciones:

Boleto VIP 2D aplica en VIP. Aplica de Lunes a Domingo. No aplica en premier, contenido alternativo, salas regulares ni formatos especiales. No aplica con otras promociones ni descuento. Aplica para estrenos.

Estos boletos aplican también para formato 3D en tradicional y VIP con las mismas restricciones. Diferenciándose en la leyenda 3D o 2D respectivamente.

BOLETO EMPRESARIAL PONTE PALOMITA



Ticket Type: PP empresarial

Venta realizada desde el corporativo por volumen de compra. Cliente NO paga. No aplica para estrenos.



Restricciones:

Canjeables solo en taquilla. Sólo se podrá canjear por el boleto indicado en dicho cupón. Cupón válido de lunes a domingo. No valido con otras promociones ni paquetes armados. No válido para boletos tradicional 3D, macro XE, macro XE 3D, 4DX; IMAX, ni VIP 2D o 3D. No se podrá cambiar por dinero en efectivo. No sumará puntos club Cinépolis, Por ningún motivo se podrán resellar o extender la vigencia. No aplica ara estreno, pre-estreno, preventas premier o contenido alternativo.

BOLETO EMPRESARIAL PONTE PALOMITA VIP



Ticket Type: PP empresarial VIP

Venta realizada desde el corporativo por volumen de compra
 Cliente NO paga.



Restricciones:

Canjeables solo en taquilla. Sólo se podrá canjear por el boleto indicado en dicho cupón. Cupón válido de lunes a domingo. No valido con otras promociones ni paquetes armados. No válido para boletos tradicional 3D, macro XE, macro XE 3D ni VIP 3D. No se podrá cambiar por dinero en efectivo. No sumará puntos club Cinépolis, Por ningún motivo se podrán resellar o extender la vigencia. No aplica para estreno, pre-estreno o preventa.

BOLETO EMPRESARIAL: COCA-COLA TRADICIONAL Y VIP 2D



Restricciones:

Aplica únicamente para películas en formato 2D en Cinépolis Tradicional de Lunes a Domingo. No aplica para estrenos, no aplica con otras promociones. No valida para formato 3D digital, salas Macro XE, 4DX, IMAX ni salas VIP.



Restricciones:

Aplica únicamente para películas en formato 2D en Cinépolis VIP de Lunes a Domingo. No aplica para estrenos, no aplica con otras promociones. No valida para formato 3D digital, salas Macro XE, 4DX ni IMAX.

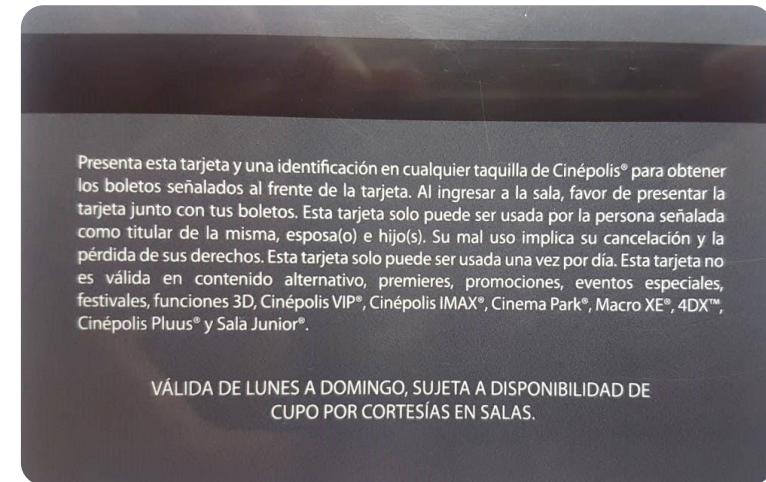
Ticket Type: Cortesía Coca Cola
Cliente no paga
No aplica estrenos.

PASE ANUAL

Frente



Reverso



* En sistema POS Vista se marca como CORTESIA PASE ANUAL.

Descripción:

El pase anual es una tarjeta plástica cargada con beneficios en el negocio de taquilla que se redime como una cortesía .

- Es personalizada e intransferible.
- Emitida para gerentes corporativos Cinépolis, proveedores, clientes, personal de gobierno, medios de comunicación; estratégicos.
- Autorizada por la gerencia de comercialización regional.

Lineamientos de uso:

1. Son inventariados por la gerencia de comercialización con validación de auditoría.
2. Tienen vigencia al 31 de Diciembre del año correspondiente.
3. El pase anual sólo puede ser usado por la persona señalada como titular presentando su documento de identidad, esposa(o) e hijo/a(s).
4. Aplica para acceder a los conjuntos Cinépolis Tradicionales.
5. El pase anual sólo se debe utilizar una vez al día por el máximo de entradas señaladas en el pase, está sujeto a disponibilidad por cupo de cortesías en sala.
6. Está prohibido el uso del pase anual en premieres, promociones, eventos especiales, contenidos alternativos, preventas, Cinépolis VIP, IMAX, 4DX, Macro XE y Sala Junior.
7. El mal uso del pase, implica su cancelación y pérdida de sus derechos.
8. La empresa se reserva el derecho de cancelar dichos pases en caso de uso inadecuado o abuso.
9. La empresa se reserva el derecho de auditar vía sistema, arquilla o coteo físico el buen uso de esta facilidad, así como aplicar las sanciones correspondientes que considere.



Lineamientos Generales para la habilitación:

- 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.

Las siguientes son las áreas y actividades que son consideradas y deben realizarse durante la habilitación:



Cada una de estas 3 partes, a su vez se divide en una serie de actividades a realizar y que serán detalladas a continuación:

Medida de Precaución:
Las manos deben estar secas, no mojadas ni húmedas. Los interruptores deben estar en buenas condiciones.



Medida de Precaución:
Procure no agacharse y de ser necesario hágalo en la posición adecuada.



Inicio



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.

1

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.



1



Sacar publicidad vigente y colocarla en los lugares indicados de acuerdo a la **guía semanal de ubicación de publicidad taquilla** enviada por comercialización vía correo electrónico.

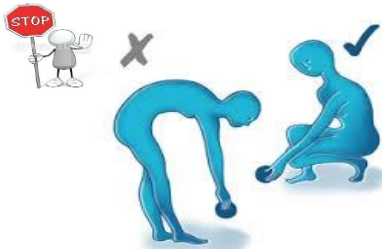
Colocar en el cajón de servicio al cliente, el folder de taquilla con la siguiente información:

Política de precios vigente
Clasificación de películas
Guías de promociones de taquilla vigente.
Guía de procesos
Taquilla vigente.



Limpiar los botes de basura si están sucios. Acomodarlas en el lugar asignado (debajo de cada módulo) y revisar que estas tengan bolsa de plástico limpia, bien colocada y que corresponda con el tamaño del bote. Realizar esta actividad siguiendo el anexo **limpieza de botes**.

Fin



Medida de Precaución:

Procure no agacharse y de ser necesario hágalo en la posición adecuada:

En primer lugar, **siempre doblar las piernas** mientras se agacha.

En segundo, procurar **no curvar y no relajar del todo la espalda**.

Inicio



Si hay basura en el mostrador y en el modulo, recogerla y depositarla en el bote de basura.



Rociar **limpiador de vidrios Glance al paño azul**. Limpiar el punto de venta, la pantalla, la impresora, el detector de billetes falsos y el datáfono con el paño azul.



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

Rociar las superficies del mostrador con **limpiador de vidrios Glance**.



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



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

Secar con **pañó azul** las superficies del mostrador.



Fin

NOTA: La limpieza debe realizarse diariamente. El tiempo aproximado es de 2.0 minutos por punto de venta, incluyendo su respectivo mostrador.

Antes de utilizar las escaleras realice las siguientes verificaciones y cumpla las siguientes requisitos:

1. Correcto ensamblaje de los peldaños.
2. Utilizar zapatos antideslizantes.
3. Escaleras de tijeras con dispositivo o cadena que limite la abertura de la misma y topes en su extremo superior.
4. No usar escaleras reparadas con clavos, puntas, alambres o que tengan peldaños defectuosos.
5. La inclinación de la escalera debe ser de 75° con respecto al piso.
6. Realizar siempre los ascensos y descensos de frente a la escalera.
7. Colocar la escalera apartada de elementos móviles que puedan derribarlas.
8. El área alrededor de la escalera debe estar perfectamente limpia de materiales y sustancias resbaladizas.
9. Si se utilizan en zona de tránsito se debe advertir para evitar el paso cercano.
10. No asomar el cuerpo sobre los laterales de la escalera, mantener cuerpo dentro del frontal de la escalera y no desplazarla con alguien subido en ella.
11. Los trabajos a mas de 3.5m de altura deben cinturón con anclaje (línea de vida).
12. No trabajar a horcadas ni pasarse de un lado a otro por la parte superior.
13. El tensor o cadena central debe estar totalmente extendido.
14. No usarlas simultáneamente por mas de una persona.
15. Esta prohibido subir mas arriba del antepenúltimo peldaño.



**Postes Unifila-
Limpieza Diaria:**
Con paño azul, y limpiador de vidrios Glance limpiar toda la superficie del poste Unifila.

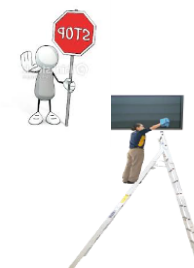


**Postes Unifila-
Limpieza Semanal:**
Una vez a la semana limpiar los postes con limpiador de acero inoxidable o antes si es necesario. Limpiar las correas con Virex II y un cepillo suave una vez a la semana.

Procure no agacharse y de ser necesario hágalo en la posición adecuada.



Tomar un paño azul y secar los postes.



Limpiar con el paño azul y Glance toda la superficie de las pantallas. Secar con otro paño azul.

Medida de prevención:

Prestar atención a las condiciones del piso (humedad, desnivel, uniformidad, irregularidad) y de ser posible, reportar de inmediato alguna condición de riesgo identificada.



1



Rociar **limpiador de vidrios Glance** al paño azul.



Taquilla Automática: Limpiar con el **pañó azul (tiene Glance)**, toda la superficie de la taquilla automática. En caso de tener material no lavable (ejemplo, cartón) , limpiar con **pañó azul seco**. Si esta húmeda la pantalla secar con **pañó azul**.*



Limpiar los estantes del guardarropa con **Glance** 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.

Fin

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



* La limpieza regular de los botes de basura se debe hacer diariamente, y se realiza en 2.35 minutos aproximadamente. El lavado profundo se debe hacer dos veces por semana de acuerdo al **anexo Lavado de Botes**.

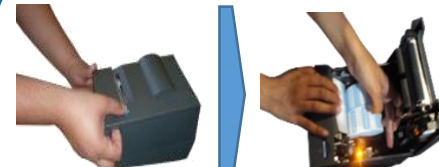
Inicio



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). Bajar la impresora, y colocarla horizontalmente.



Abrir la tapa de la impresora y encenderla.



Cerrar el compartimiento interior de la impresora.

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



Cerrar la tapa de la impresora presionando hasta que ensamble.

Con Papel

La impresora tiene papel?

Sin Papel



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



Encender la taquilla automática.

Fin



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

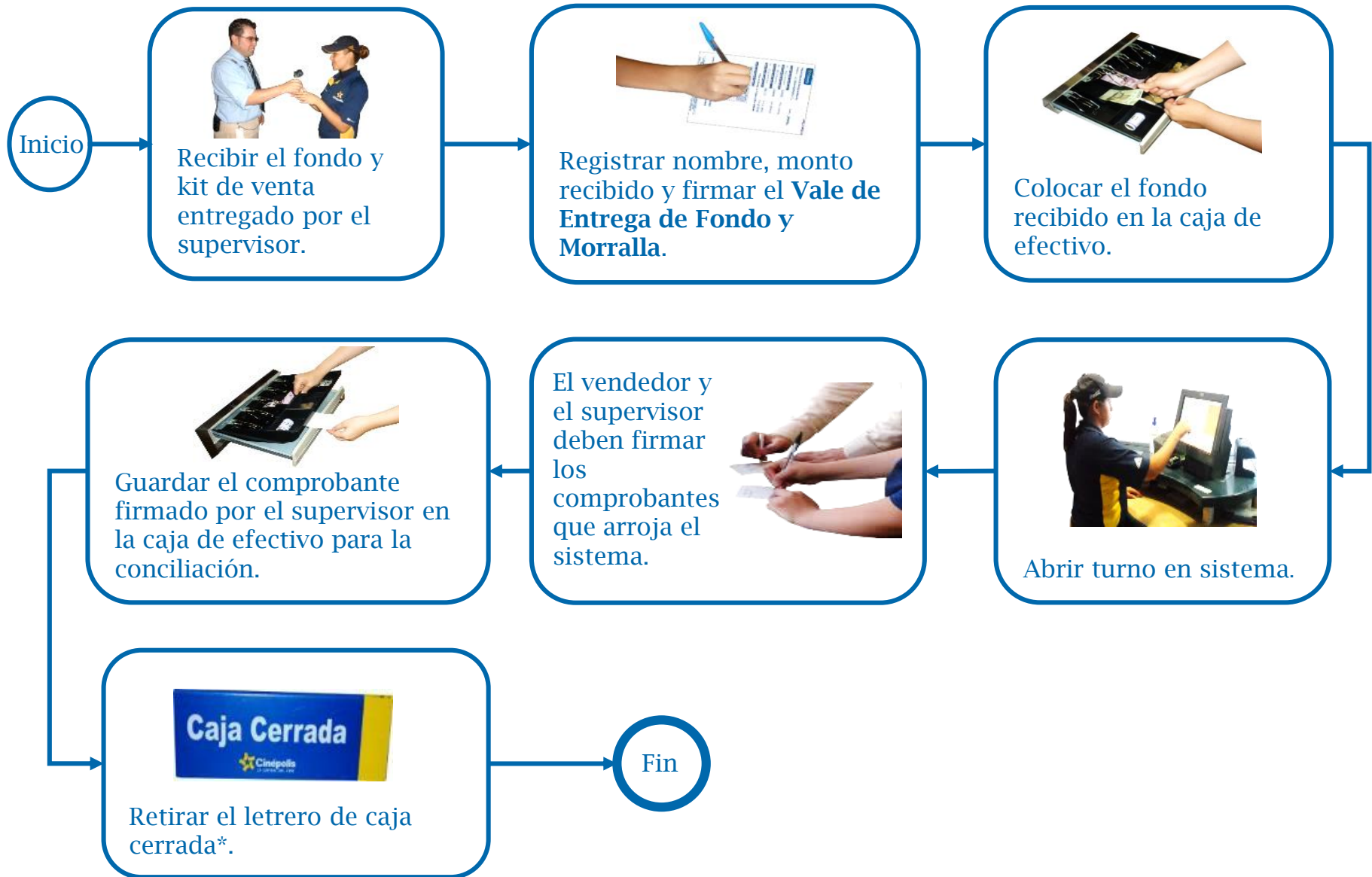


Despegar el extremo del rollo con cuidado de no romperlo.

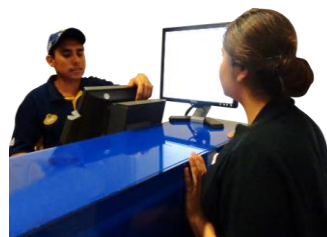


Sacar el carrete vacío de la impresora y tomar un nuevo rollo de papel.





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



Descripción del Proceso de Venta

Formas de Pago



Cineticket



Efectivo



Tarjetas



TCC

8500200547697775

Folio Electrónico



Cupones



Pase Anual



Venta Manual




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





Inicio



Llamar al cliente al punto de venta, amablemente y con voz suave, diciendo Siga o Pase. Saludar al cliente con voz clara, siguiendo la **Técnica de Venta Vigente**. Solicitarle su clave de reservación.¹



Reservación: Registrar la función en Vista, la clave de reservación y seguir el paso a paso de la **técnica de venta vigente, anexo reservaciones y pago por internet**.

Reservación de reservación		
Reservación de reservación		
Reservación ID	10.000000	
Clave	Cineticket	
BOLETOS		
1 3 EN LA EDAD	02.75	F5
1 ADULTO	05.75	F3
1 NIÑO	04.50	F4
Total de compra		\$13.00 IVA incluido

Pago por internet: Solicitar el número de reserva y seguir el paso a paso de la **técnica de venta vigente, anexo reservaciones y pago por internet**.




Reservación: Realizar el cobro correspondiente según la sección formas de pago y siguiendo la **técnica de venta vigente**.



En caso de reservaciones, indicar al cliente el monto total de su compra, siguiendo la **técnica de venta vigente, anexo reservaciones**.

En el caso de reservaciones, el cliente debe presentar su Tarjeta Club Cinépolis antes de realizar el cobro. Ingresarla en el sistema Vista.



Reservación y compra por internet: Imprimir los boletos, resaltar en estos con marca textos la sala, fila y asiento, seguir la **técnica de ventas vigente**.



Entregar la tarjeta bancaria, identificación y copia del voucher al cliente, en caso que aplique.



Despedir al cliente haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

Fin

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

Forma de Pago: Efectivo



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 de aviso a los demás módulos.



Inicio



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



Tarjeta Crédito: Pedir al cliente una identificación oficial, revisar que los documentos no presenten alteraciones y estén en buen estado.

Tarjeta Clave: Solicitar al cliente que ingrese la clave en el terminal punto de venta.



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.



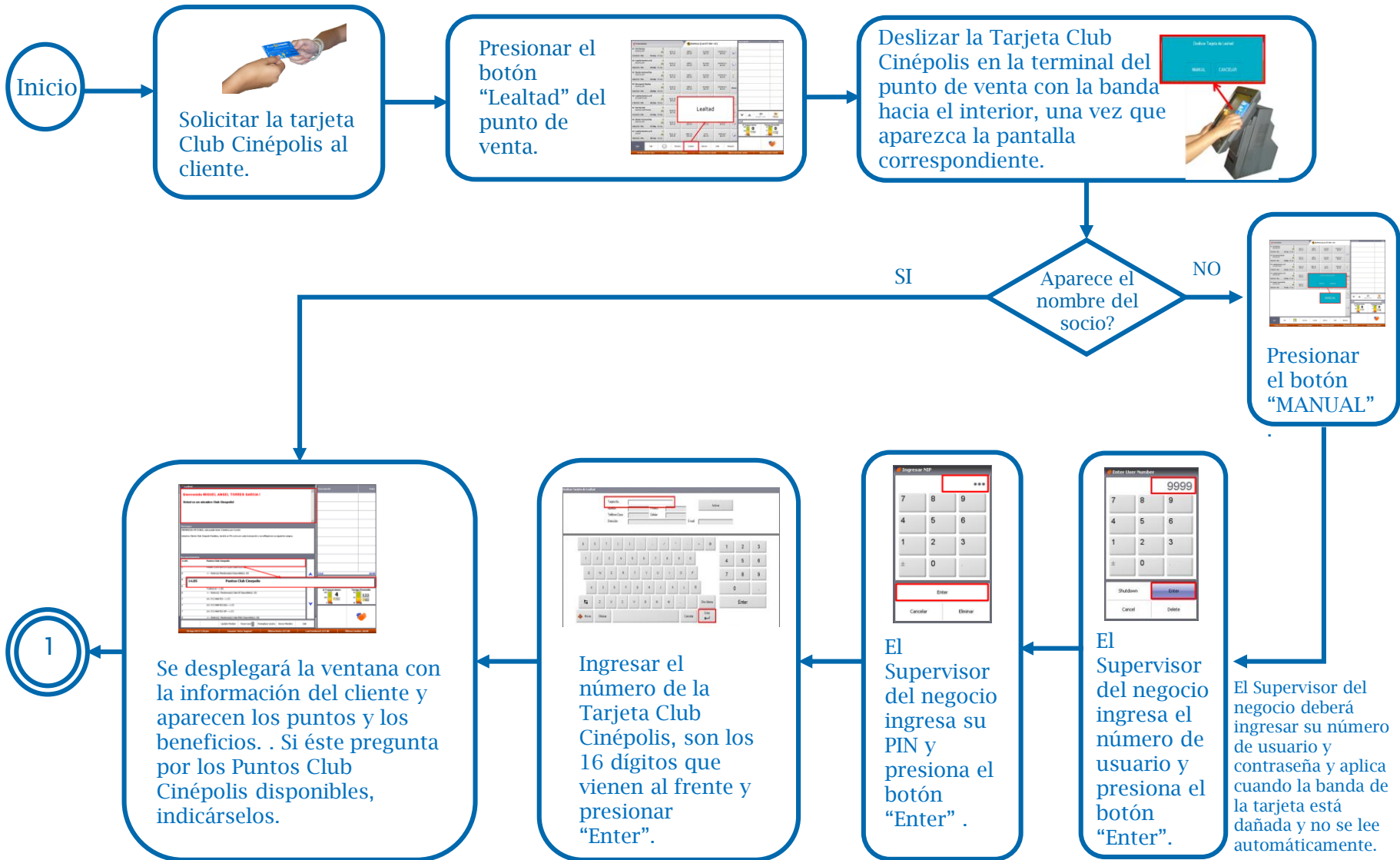
Guardar el *voucher* original debajo de la caja de efectivo.

Fin

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**.

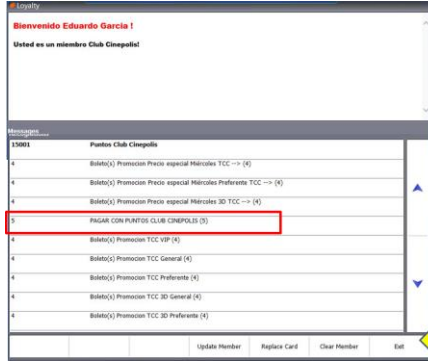


¹ Solo se podrán redimir los puntos Club Cinépolis, cuando se tenga acumulado el valor total del boleto.

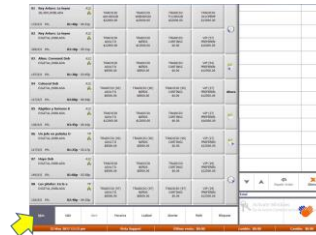




1



Validar que el cliente tenga el saldo suficiente en puntos para pagar una entrada completa. (Recordar que no podrá usar puntos + plata). Cerrar la ventana **Exit**.



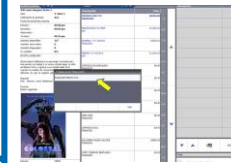
Seleccionar la opción **MAS**.



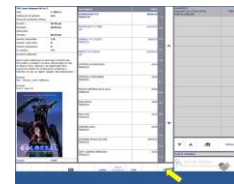
Seleccionar la opción **DESCUENTO**.



Seleccionar el **espectador**.



Seleccionar la opción **PAGO CON PUNTOS TCC**.



Continuar con la **venta**.



Al finalizar, no se le cobra dinero al cliente, se descuentan los puntos y se termina la transacción.



Devolver la **TCC** al cliente.

Fin



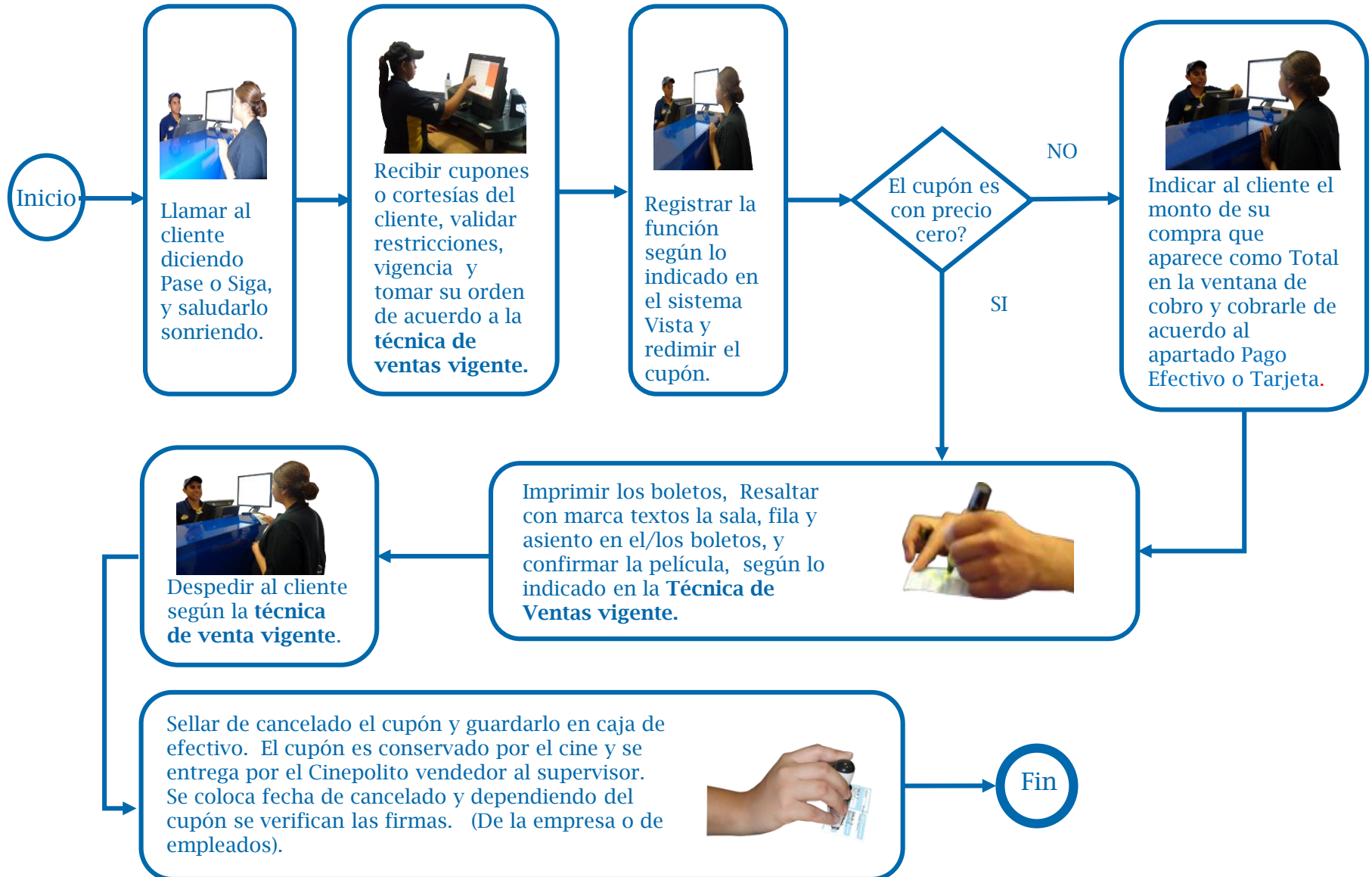
Lineamientos Redención Puntos Club Cinépolis

El cliente tendrá la opción de canjear sus puntos Club Cinépolis por entradas en la taquilla bajo los siguientes lineamientos:

1. Los puntos se canjean únicamente en la taquilla física del cine. (No aplica para web, call center ni taquillas automáticas).
2. Para canjear los puntos en taquilla el cliente deberá contar con el valor total del boleto en puntos acumulados.
3. Si los puntos que el cliente tiene acumulados no son suficientes para el canje, el cliente NO podrá pagar la diferencia a través de algún medio de pago. (No se aceptará canje con puntos + plata, deberá ser el 100% en puntos).
4. El canje de puntos por entradas aplica sobre la política de precios con tarjeta Club Cinépolis®. (Incluido el precio de miércoles).
5. Para canjear los puntos en taquilla, el cliente titular de la tarjeta Club Cinépolis® deberá presentar su documento de identidad.
6. Cada punto equivale a \$1 dólar.
7. Las operaciones derivadas de la redención de puntos, no genera nuevos puntos al programa.
8. No se podrán canjear puntos por dinero en efectivo.
9. Es obligatorio que el socio presente la Tarjeta Club Cinépolis® al inicio de la transacción para canjear sus puntos por entradas. Si el socio no presenta su Tarjeta Club Cinépolis®, no será posible canjear sus puntos.
10. Los puntos son personales e intransferibles, no se pueden regalar, vender, ceder, donar o heredar.
11. En las entradas generadas por canje de puntos no existirán re-embolsos de dinero, re-embolsos de puntos, cambios ni devoluciones.



En este tipo de venta, no hay acumulación de puntos club Cinépolis.



En este tipo de venta, no hay acumulación de puntos club Cinépolis.



Inicio



Saludar al cliente*
Solicitar al cliente su
Pase Anual e
identificación.



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



Validar restricciones
particulares del Pase Anual.
Registrar 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, confirmar siguiendo la
Técnica de ventas vigente.



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.

Fin

Observación:
Pase anual de
única referencia.
Vigencia de lunes
a domingo.



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

Cuando no hay sistema, el responsable debe seguir el **proceso de venta manual indicado en la guía rápida de venta manual**.

Una vez 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. El procedimiento antes del inicio de la venta manual debe seguirse por completo, teniendo en cuenta la guía rápida.

Al iniciar la venta manual se deben también seguir los pasos de la guía rápida.





Actividades en
Taquilla



Recuperación de
fondos



Retiro de efectivo



Cambio de Turno



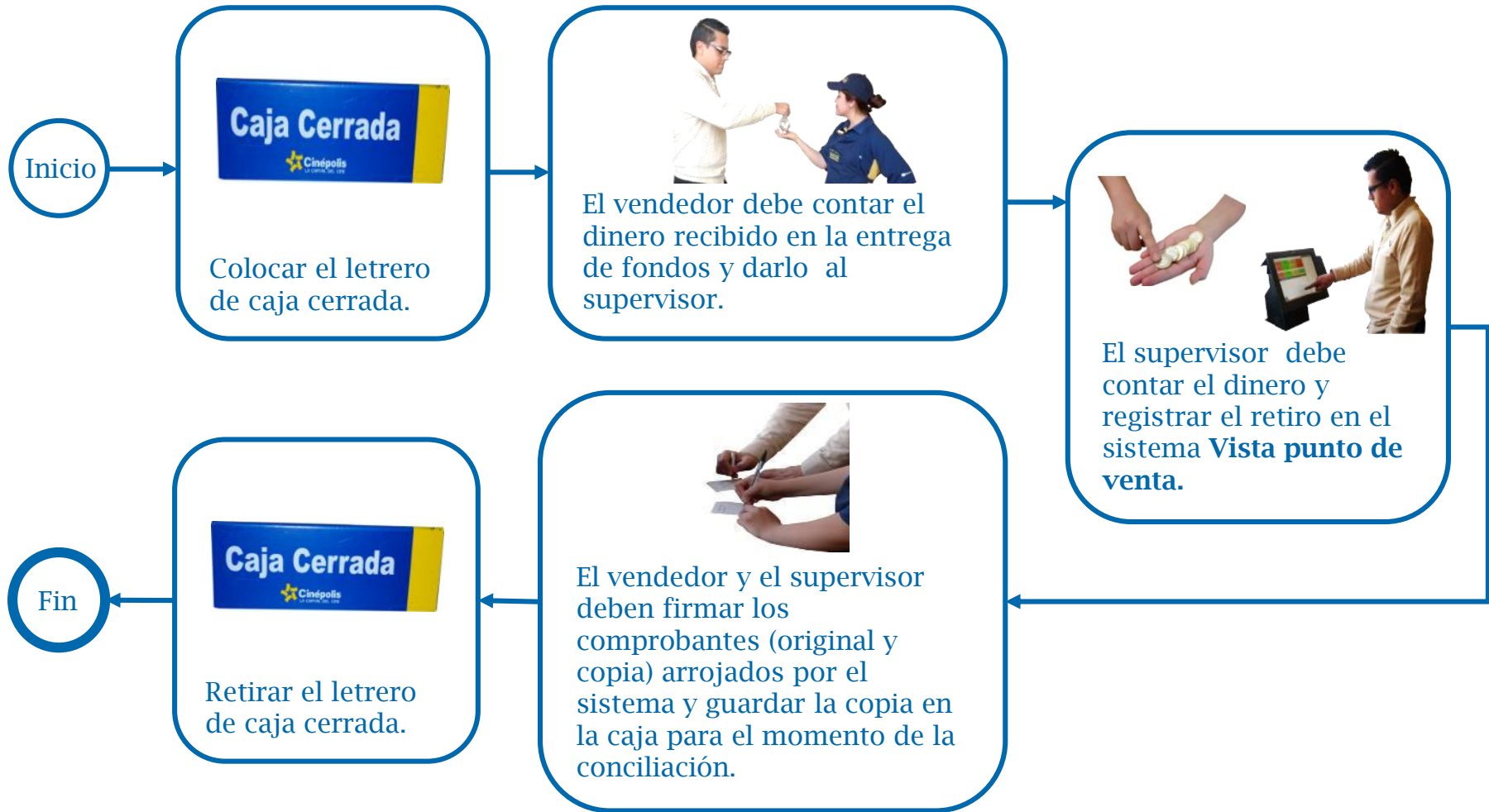
Devolución de
Efectivo



Cambio de Boletos



Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando las superficies, retirarlo al terminar.



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.

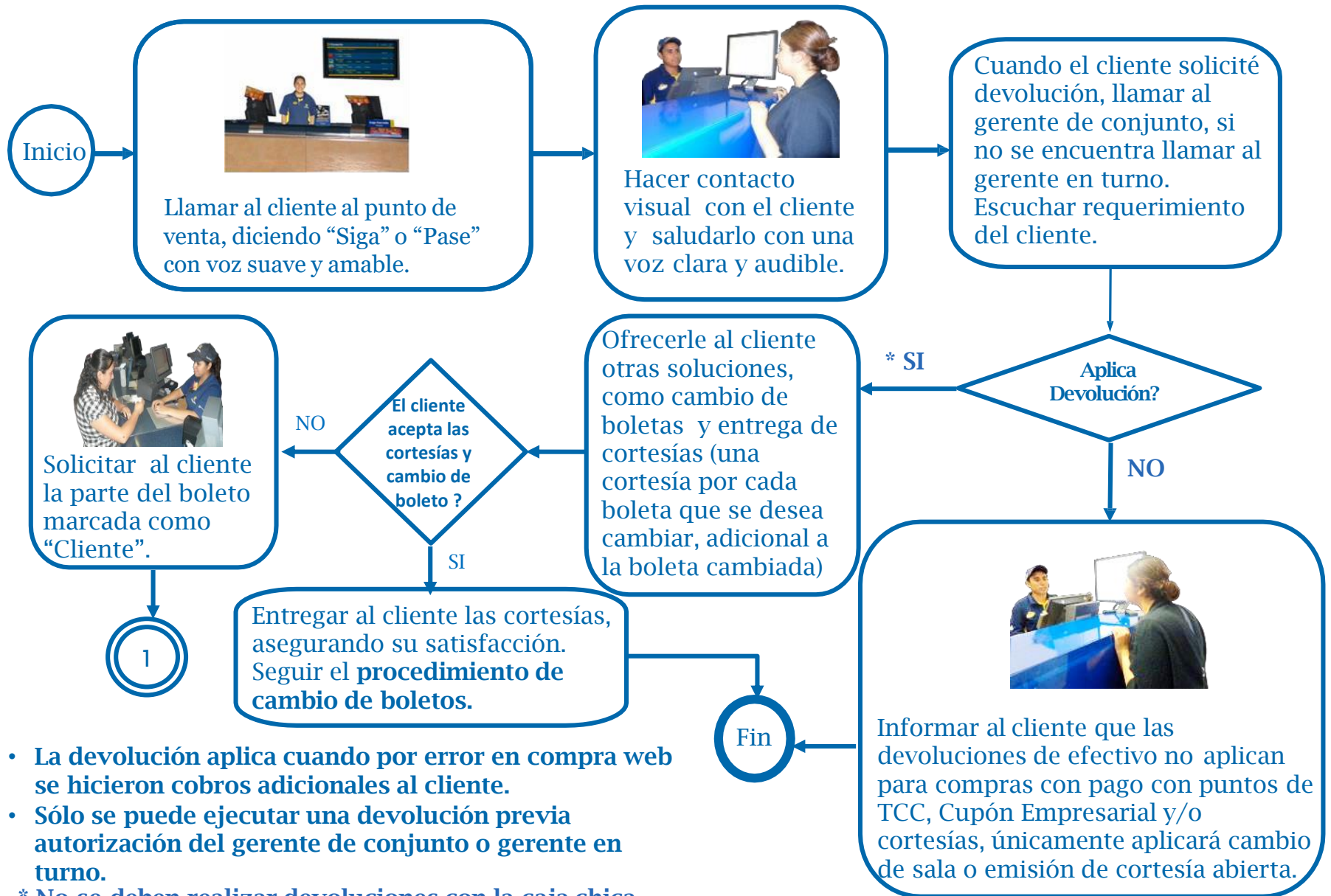


¹ El Supervisor y el vendedor deben realizar retiros de efectivo a lo largo del día de operación . Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en el apartado Recuperación de Fondos.

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.



***Si existe algún faltante de dinero, el vendedor debe pagarlo o firmar en Vale de Caja por la cantidad correspondiente.



- La devolución aplica cuando por error en compra web se hicieron cobros adicionales al cliente.
- Sólo se puede ejecutar una devolución previa autorización del gerente de conjunto o gerente en turno.

* No se deben realizar devoluciones con la caja chica.



Inicio



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).

1



1



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.



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

Fin



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 cierre de turno lo realiza el vendedor y el responsable de taquilla, en el horario que se haya definido.
Si existe algún faltante de dinero, el vendedor debe pagarlo o firmar en Vale de Caja por la cantidad correspondiente.



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



*Si las bolsas de cada caneca están muy sucias, tirarlas también.



1



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.

Fin



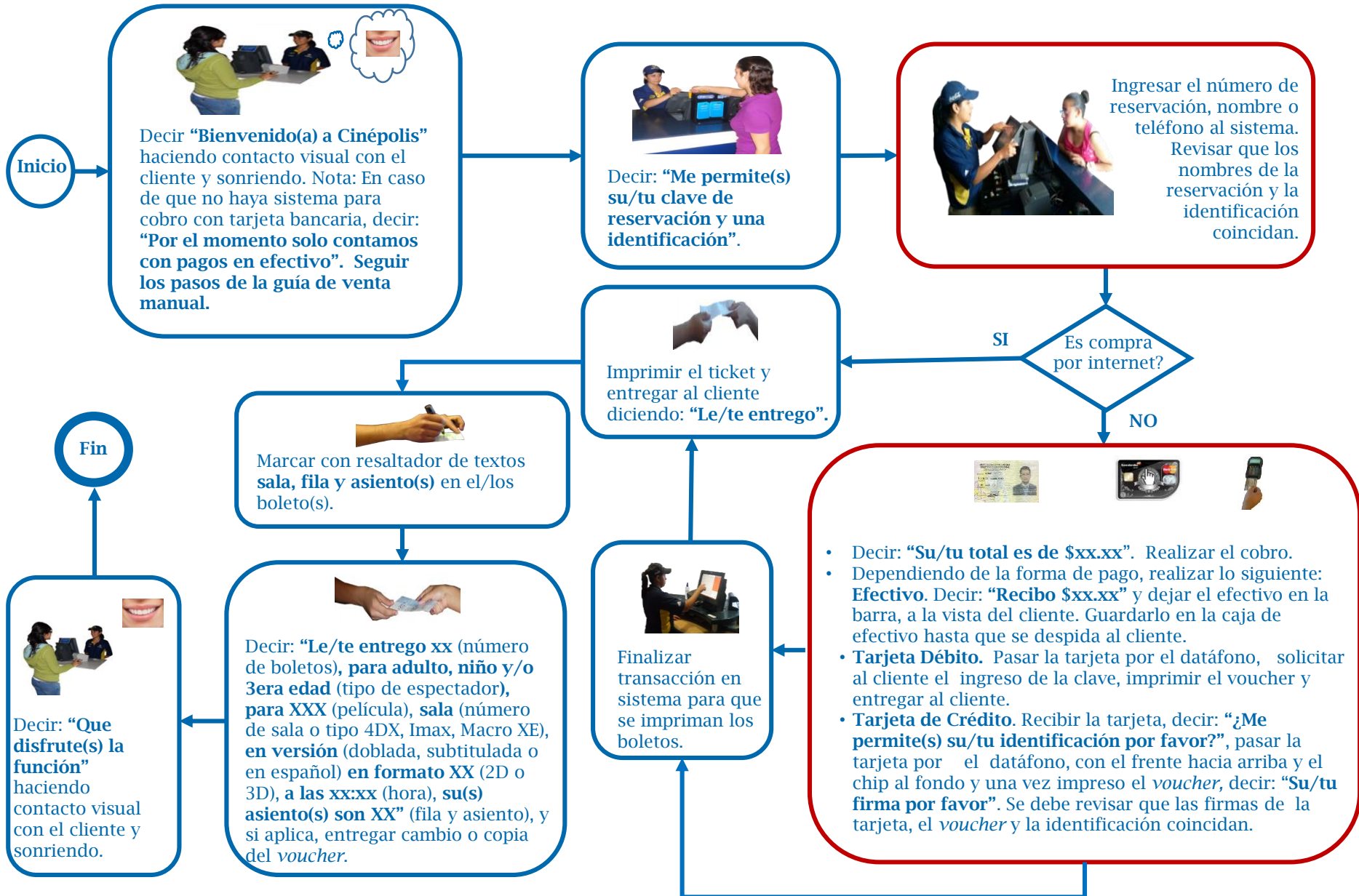
Apagar taquilla automática.



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

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 (es), 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. Canevas/tachos/botes limpios, con bolsa limpia y debajo de cada módulo.								
Guarderopa	Guarderopa limpio, pino y canevas/tachos/botes limpios con bolsa nueva o limpia.								
Taquillas automáticas	Limpias, operando y en buen estado.								
Plasmas y marcapinas	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, cojin con tinta, plumón para detectar billetes falsos si aplica y resultador.								
Aperturas de turno / Entrega de fondo	Cortar con el folio 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								
	Cinepolito Vendedor								
		INHABILITACIÓN							
Reactivos	Criterios	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 marcapinas	Apagadas y en buen estado.								
Postes y unifilas	Cintos retirados 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 basura o residuos y en buen estado.								
	Hora:		Inicio:						
		Fin:							
Firmas:	Supervisor								
	Cinepolito Vendedor								

El lavado de los botes pequeños de taquilla se debe realizar dos veces por semana en el cuarto de limpieza. El tiempo aproximado de lavado es de 5.30 minutos.



El lavado de los botes medianos se debe realizar dos veces por semana en el cuarto de limpieza. El tiempo aproximado de lavado es de 6 minutos.





PROMOCIONES VIGENTES 2018/2019 GLOBAL BANK

2018\2019 GLOBAL BANK

PROMOCIONES VIGENTES: MARTES VIP GLOBAL BANK 2D Y 3D

1 Descuento de \$1 (un dólar) para todos los clientes con cualquier VISA, VISA LINK o CLAVE de GLOBAL BANK.

(Válido todos los días -de lunes a domingo-, aplica para boleto de adulto en salas regulares y sala Macro XE. El cliente puede comprar hasta 5 boletos y aplicar el descuento para cada uno de los 5 boletos. No aplica con otros descuentos o promociones). No aplica para salas VIP, 3D, IMAX ó 4DX o cualquier otro formato de sala no establecido.

2 Promo 2x1 para clientes con VISA LINK de Global Bank. Solo si tienen el distintivo VISA LINK pueden recibir 2x1. NO APLICA ESTRENO

(Válido de lunes a jueves. Aplica solo para boleto de adulto en salas regulares y Macro XE. Cliente compra 1 boleto de adulto y recibe otro igual gratis)

Nota: Para nuestro registro interno, según el instructivo enviado por el corporativo, cada uno de los 2 boletos tienen que registrarlo a ½ precio para efectos internos de auditoría.

No aplica para salas VIP, 3D, IMAX ó 4DX o cualquier otro formato de sala no establecido



CUPONES DE CORTESÍA: GLOBAL BANK EMPLEADOS

1- Promociones para empleados de Global Bank:

A- TARJETA NEGRA CINEPASS (Solo para los directivos y vice presidentes del banco:

Cada tarjeta está cargada con:

- Entradas sin costo a Salas Regulares 2D o 3D sin restricciones
- Entradas sin costo a Salas VIP 2D o 3D sin restricciones
- Entradas sin costo a Sala 4DX 2D o 3D sin restricciones
- Entradas sin costo a Sala IMAX 2D o 3D sin restricciones

(las cantidades disponibles de cada tarjeta les aparecerán en sus sistemas/cajas)

1- Promociones para empleados de Global Bank:

A- TARJETA AZUL CINEPASS (Solo para los directivos y vice presidentes del banco:

Cada tarjeta está cargada con:

- Entradas a precio de \$ 3.00 para Salas Regulares 2D cualquier día de la semana.
 - Entradas a precio de \$ 5.00 para salas 3D cualquier día de la semana.
 - Entradas VIP a precio de \$ 9.00 para películas 2D de lunes a jueves.
 - Entradas IMAX al 50% de lunes a jueves
 - Entradas 4DX al 50% de lunes a jueves
- (las cantidades disponibles de cada tarjeta les aparecerán en sus sistemas/cajas)*



CUPONES DE CORTESÍA: GLOBAL BANK 3D

Cliente paga \$5.00



ENTRADA 3D
B/.5.00
VÁLIDO DE LUNES A JUEVES

 
Primero la gente



 
Primero la gente

Válido los lunes, martes y jueves en salas con funciones 3D. No aplica para salas Regulares, VIP, Macro XE, IMAX, 4DX o cualquier otro formato de sala no establecido. Válido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Aplica para todos los complejos Cinépolis de la República de Panamá. Aplican restricciones en algunas películas por disposiciones de sus distribuidoras. Cupón válido solo al comprar en la taquilla del cine su entrada. No aplica en compras online. No aplica en combinación con otras promociones y/o descuentos.

CUPONES DE CORTESÍA: GLOBAL BANK 2X1

Cliente paga 1 entrada al precio full del cine y la segunda entrada gratis



ENTRADA
2x1
VÁLIDO DE LUNES A JUEVES

 
Primero la gente

The graphic features a circular inset showing two women, one holding popcorn and the other a smartphone. The background is decorated with yellow icons of movie-related items like film strips, popcorn, and 3D glasses. The text is prominently displayed in green and blue.



 
Primero la gente

Aplica sobre tarifa regular de adulto los días lunes, martes y jueves. En Salas Regulares y Salas Macro XE. No aplica para salas VIP, 3D, IMAX, 4DX o cualquier otro formato de sala no establecido. Válido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Aplica para todos los complejos Cinépolis de la República de Panamá. Aplican restricciones en algunas películas por disposiciones de sus distribuidoras. Cupón válido solo al comprar en la taquilla del cine su entrada. No aplica en compras online. No aplica en combinación con otras promociones y/o descuentos.

The graphic features a circular inset showing two women, one holding popcorn and the other a smartphone. The background is decorated with yellow icons of movie-related items like film strips, popcorn, and 3D glasses. The text is prominently displayed in green and blue.

CUPONES DE CORTESÍA: GLOBAL BANK 2D L-D

Cliente paga \$3.00



CUPONES DE CORTESÍA: GLOBAL BANK 2D L-J

Cliente paga \$3.00





Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	30/09/2014
02	Se agrega la distribución física del negocio. Se incluye toda la información sobre los nuevos químicos manejados en la región. Se cambia la codificación de acuerdo a la usada en Andina. Se agrega información sobre tipos de boletos y cortesías.	27/07/2018



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. (“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, 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.