



# **BOLETERIA**

**Manual de Procedimientos Operativos**

**RA-MOP-BOLE-CH-01**

---

## CINEHOYTS BY CINEPOLIS

**Versión 01:** 15 de Junio de 2016

**Cancela y sustituye:** ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

### Cláusula de Confidencialidad Scanton

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc. (“**Scanton**”) 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 Scanton, 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 Scanton 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 Scanton que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Scanton. 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.



## Hoja de Firmas

Elaboró	Revisó
<b>Diana Amaya</b> Consultor Senior de Procesos	<b>Natalia Arce</b> Gerente de Revenue

Revisó y Autorizó
<b>José María Ortega</b> Gerente de Operaciones

## Índice

1.	Descripción del Negocio .....	5
2.	Infraestructura .....	13
3.	Habilitación .....	18
3.1.	Áreas y Complementos .....	19
3.2.	Equipos .....	24
3.3.	Apertura de Turno.....	30
4.	Operación .....	34
4.1.	Venta .....	35
	Venta con Boletos Emergentes .....	53
5.	Informe a Supervisor de Proyección.....	57
6.	Cambio de Boletos .....	58
7.	Devolución de Efectivo .....	62
8.	Conservación del Negocio.....	66
9.	Recuperación de Fondos (Float) .....	68
10.	Retiros de Efectivo.....	71
11.	Cambio de Turno .....	74
12.	Inhabilitación .....	78
12.2	Equipos .....	80
12.3	Áreas y Complementos.....	83
13.	Tabla de Cambios .....	87
14.	Documentos de Referencia .....	89

# **1. Descripción del Negocio**



**Boletería** es el negocio en donde se venden o redimen las entradas para las funciones cinematográficas que se exhiben en los conjuntos de Cine Hoyts Tradicional.

La variedad de productos que se puede presentar en Boletería es la siguiente:

### Boletos

Se venden directamente en **Boletería** y se ofrecen los siguientes tipos:

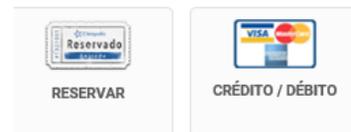
- **Adulto:** clientes de 12 años en adelante
- **Niños:** 2 a 12 años clientes menores de 12 años
- **3<sup>a</sup> edad:** clientes mayores de 60 años presentando tarjeta de identificación
- **Estudiante:** clientes que cuenten con credencial, no aplica para todos los conjuntos, se aplica solo los viernes y es con pases escolar.
- **Matiné:** En horario de 9 a.m. hasta medio día aproximadamente.



### Reservación por Internet

Son boletos que se pueden reservar a través de internet o y su pago puede realizarse por estos medios o al presentarse en la Boletería, en la cual se realiza el canje de los mismos.

Selecciona tu forma de pago



### Cupones Impresos

Se venden a través de canales alternativos y/o terminales de venta y deben ser canjeados en Taquilla. Se ofrecen los siguientes:

### Boletos Valor

- a)
- Se venden a través del Área Comercial o del Conjunto (en el caso de los *Pack* Boletos Valor de Ticket 2D).
  - Deben ser canjeados en Boletería
  - Pueden ser validos de lunes a viernes o lunes a domingo.
  - Para formato 2D, 3D O 4DX.
  - Tradicional o Premium.
  - Para el detalle ver procedimiento Manejo de Eventos, Tickets snack y Boletos Valor.



- b)
- ### Cortesía
- Son aquellos cupones que se otorgan sin costo como parte del modelo de calidad en el servicio de **Cine Hoyts** con vigencia y cobertura variable.



### Folio Electrónico

Se venden a través de canales alternativos y deben ser canjeados en Boletería:

- Se presenta en una serie de código numérico.
- Para la redención, el cliente debe presentarlo de manera verbal, escrita o impresa.
- Puede presentarse a precio cero o a precio especial.
- La vigencia, cobertura y restricciones varían.

8500200547697775

### Socio Hoyts Friends

Los clientes que son Socios Hoyts Friends, antes de realizar una compra deben dar el número de la cédula de identidad o RUN al staff y ser registrados en el sistema Vista para poder obtener los siguientes beneficios:

- Acumulación del 5% del valor de la compra para cambiar por boletos o alimentos.
- Descuento en el valor del boleto de entrada de lunes a viernes.



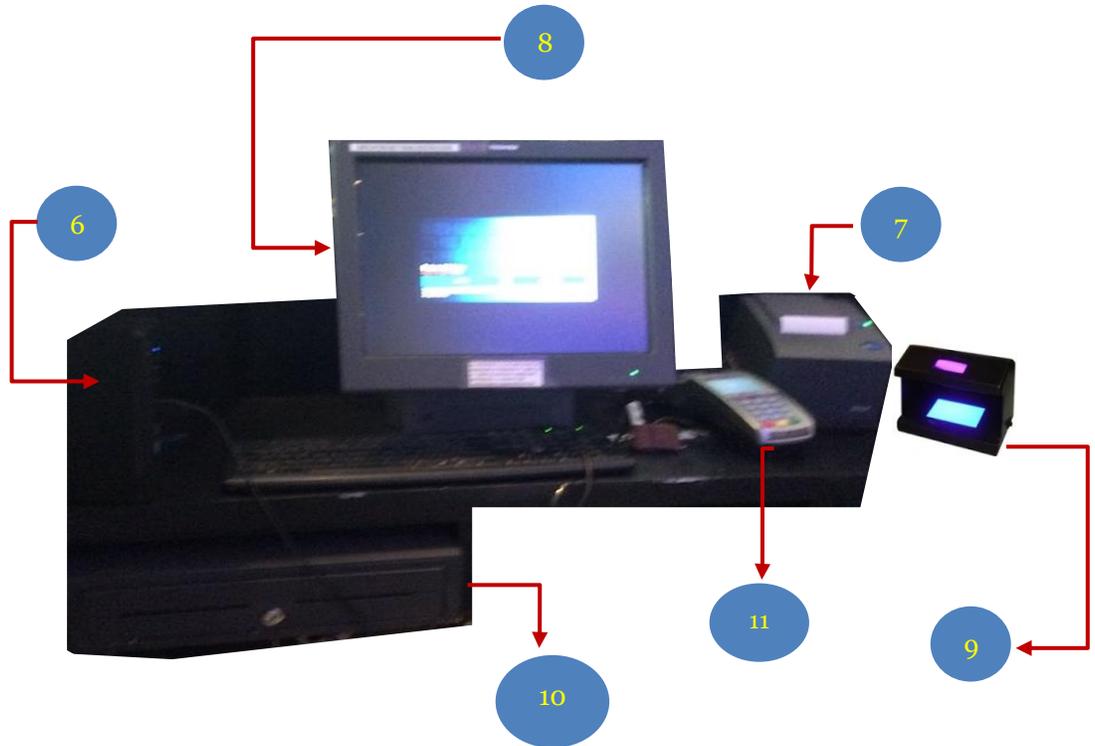
## DISTRIBUCION FISICA DEL NEGOCIO

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

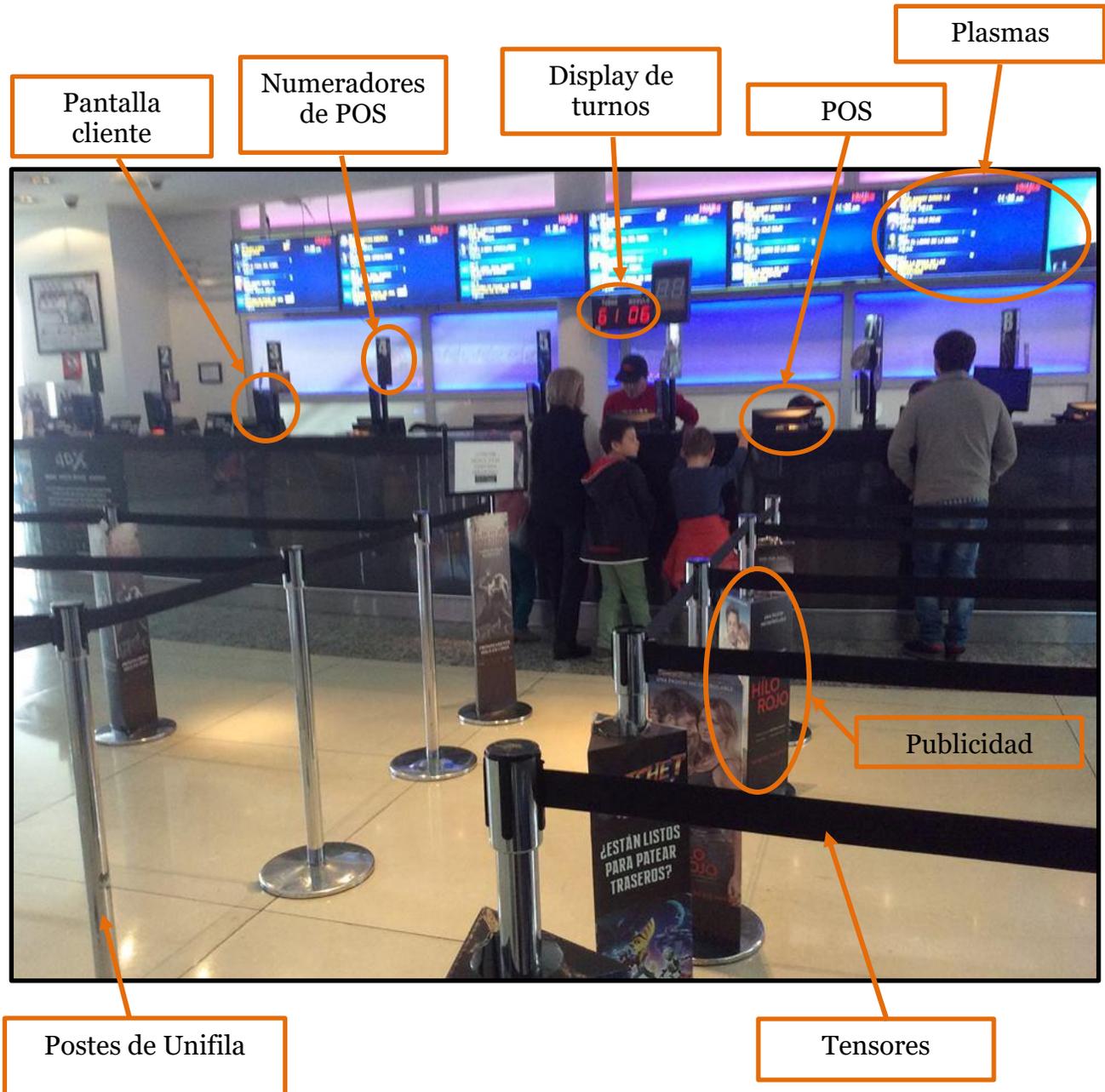


- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>1</b> Plasmas                               | <b>4</b> Letrero caja cerrada |
| <b>2</b> <i>Display</i> de turnos <sup>1</sup> | <b>5</b> Monitores            |
| <b>3</b> Publicidad                            | <b>6</b> Numeradores de POS   |

<sup>1</sup> No aplica para todos los conjuntos.



- |   |                             |    |                  |
|---|-----------------------------|----|------------------|
| 6 | Regulador                   | 10 | Caja de Efectivo |
| 7 | Impresora                   | 11 | Transbank        |
| 8 | Punto de Venta              |    |                  |
| 9 | Detector de Billetes Falsos |    |                  |



## **2. Infraestructura**



**POS (Point of Sale/Punto de venta)**



**Impresora**



**Caja de Efectivo**



**Plasmas**



**Detector de Billetes Falsos**



**Transbank**



**Monitores**



**Lapicera**



**Marcador/Resaltador**



**Lápiz, lapicero.**



**Publicidad**



**Mopa, Escoba y Recogedor**



**Cojín con Tinta**



**Carpeta de Control de Cortesías para Empleados**



**Timbre de Nulo**



**Timbre Fechador**



**Calculadora**



**Tarro de Basura**



**Limpiador de Acero  
Inoxidable**



**Limpiador Multiusos**



**Papel Toalla**



**Paño Azul de Microfibra**



**Bolsas para Basura**



**Letrero de Caja Cerrada**

## **3. Habilitación**

## **3.1. Áreas y Complementos**

El proceso de habilitación es responsabilidad del o los vendedores del primer turno. Se debe realizar por lo menos 1 hora y media antes de la primera función. La Boletería se debe encontrar lista para operar 40 minutos antes del inicio de la primera función<sup>2</sup>.

1. Si el conjunto cuenta con clave en la puerta, ingresar con digitando esta. Si tiene llave la puerta, dirigirse donde el supervisor para solicitar la llave.



2. Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta. Si no se encuentra, informarle al supervisor<sup>3</sup>.



3. En los cines que hay unifilas, tomar los postes Unifila y colocarlos siguiendo el acomodo indicado por el supervisor.



<sup>2</sup> En algunos conjuntos el vendedor que habilita realiza la limpieza diaria del área de Boletería

<sup>3</sup> El letrero de caja cerrada siempre se deja en el mostrador al término de la operación.

4. Si es necesario, colocar la publicidad en las unifilas y el señalamiento de fila de Boletería.



5. Unir los postes, insertando el seguro de cada tensor en una de las ranuras del siguiente poste, formando 2 líneas paralelas. Acomodar los postes de acuerdo a lo indicado por el supervisor.



6. Rociar con el limpiador de acero inoxidable y secar con papel toalla cada uno de los postes, hasta eliminar todo el polvo y/o grasa que tengan.



7. Si se cuenta con *display* de turnos, revisar que éste se encuentre encendido. Si no lo está, notificar al ROT para que levante un soporte a Sistemas<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> Solo se debe tener en conjuntos que cuenten con 7 o más puntos de venta instalados. El *display* de turnos siempre debe estar encendido.

8. Sacar la publicidad vigente (trípticos, volantes y mini *displays*) que se encuentran en la bodega y colocarla en los lugares indicados por el supervisor. (Los días jueves se actualiza la publicidad, ya que cambia la programación, cambiando la exhibición, las carteleras y afiches).



9. Sacar la carpeta con la **Bitácora de Control de Cortesías de Empleados** del mes en curso de donde se encuentre almacenada y colocarla a un costado de uno de los puntos de venta.



10. Sacar la **Bitácora de control de cortesías** de donde se encuentre almacenada y colocar en el compartimento inferior de cada punto de venta.



Alistar los pack 2D, en la cantidad establecida para cada conjunto.

11. Acomodar cada uno de los tarros en su lugar correspondiente y revisar que éstos contengan una bolsa de plástico libre de cualquier residuo o desecho<sup>5</sup>. En los cines donde hay un solo basurero, acomodar este y dejarlo hacia un lado, en un lugar que no obstaculice el paso.



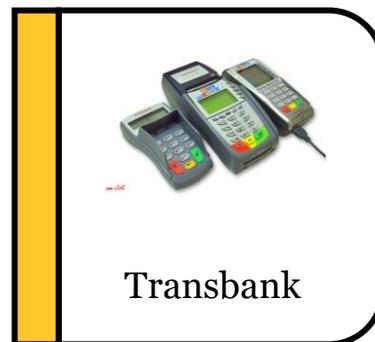
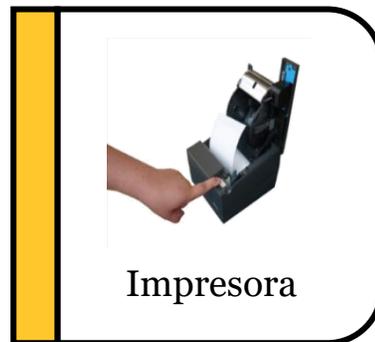
<sup>5</sup> Si la bolsa no está limpia, tomar de la bodega una nueva, colocarlas en el tarro correspondiente y desechar la sucia.

Sacar la **Bitácora de habilitación-inhabilitación Boletería** del lugar asignado para su resguardo y realizar lo siguiente:

- 12.
- Anotar la semana o verificar que la registrada sea la que esté en curso.
  - Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación.
  - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la habilitación e indicadas en la bitácora<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Si alguna de las actividades no ha sido realizada o no cumple con los criterios definidos, realizarla y marcarla después de haberla realizado.

## **3.2. Equipos**



### 3.2.1 Punto de Venta

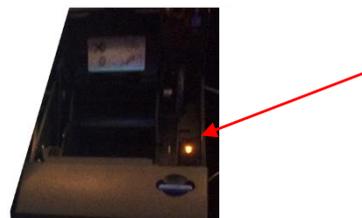
1. Prender el POS. Encender el computador e ingresar la clave personal.



2. Presionar el botón azul de la impresora hasta que la tapa se levante.



3. Presionar el botón de encendido de la impresora.



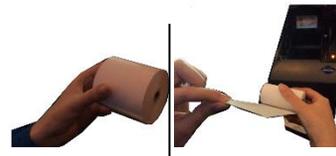
4. Revisar el rollo de papel para boletos. Si tiene papel continuar con el paso 5. De lo contrario, realizar lo siguiente:



- a)** Sacar el carrete vacío del compartimento de la impresora y tirarlo.



- b)** Tomar un rollo de papel para boletos nuevo y despegar su extremo, cuidando no romperlo<sup>7</sup>.



- c)** Introducir el rollo en el compartimiento de la impresora, poniendo el extremo desprendido hacia abajo y hacia el frente.



---

<sup>7</sup> Si ya no se cuenta con rollos de papel para boletos, se deben solicitar al supervisor.

- d) Jalar el extremo desprendido, de forma que el papel sobresalga de la impresora.



5. Cerrar la impresora bajando su tapa y presionando hasta que ensamble y retirar el papel que quede por fuera.



6. Revisar que se cuente con 1 rollo de papel para boletos al 100 % de repuesto en cada punto de venta. Si no es así, colocar uno.



7. Revisar que el detector de billetes falsos esté conectado y funcionando<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> Si no está conectado, conectarlo al enchufe. Si no funciona, reportárselo al Supervisor.

8. Verificar que la *terminal Transbank* se encuentre encendida y funcionando correctamente<sup>9</sup>.



9. Verificar que las pantallas se encuentren encendidas.



---

<sup>9</sup> La Terminal Transbank siempre debe estar encendida. Si no lo está, se debe avisar al supervisor para que solicite soporte a Sistemas.

## **3.3. Apertura de Turno**

El vendedor del primer turno debe dirigirse al área de valores (tesorería), solicitar la entrega del fondo y contar el dinero en frente de la cámara, en alguno de los cubículos. Solicitar el kit de herramientas. La apertura de turno debe hacerse 40 minutos antes de la primera función.

1. Recibir el fondo asignado de manos del supervisor de valores. Cada fondo está depositado en su bolsa correspondiente, marcado con Boletería y número asignado al POS.



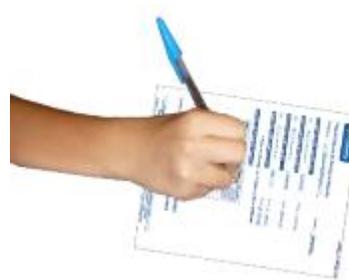
2. Recibir la lapicera con el kit de venta que contiene:
  - Lapicero
  - Calculadora
  - Plumón para Detectar Billetes Falsos
  - Timbre de Nulo
  - Cojín con Tinta
  - Timbre Fechador
  - Destacador



3. Contar el fondo recibido en uno de los cubículos, al frente de la cámara correspondiente.



4. Registrar el nombre, monto recibido y firmar el **Vale de Entrega de Fondos y Morralla**.



- Dirigirse hacia Boletería, en compañía del guardia de seguridad (bravo) en los conjuntos que cuenten con este. En los conjuntos que no haya guardia, dirigirse con el supervisor.
5. Abrir la caja de efectivo girando la llave hacia la izquierda y colocar el fondo recibido en ella y cerrarla<sup>10</sup>.



6. Abrir turno en sistema **Vista**.



7. El vendedor y el supervisor deben firmar de manera cruzada los comprobantes emitidos por el sistema.



---

<sup>10</sup>Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.

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

-



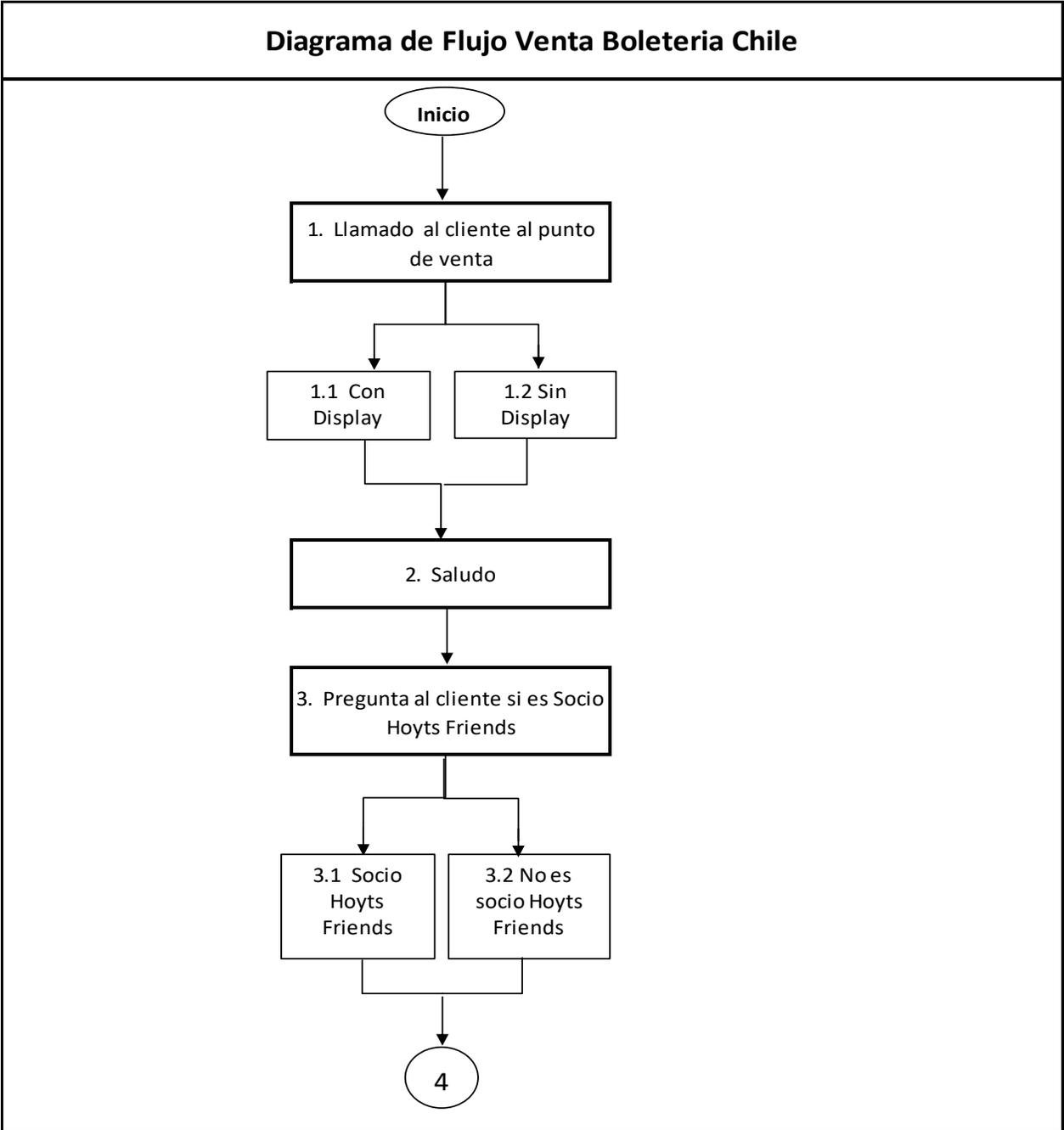
9. Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.

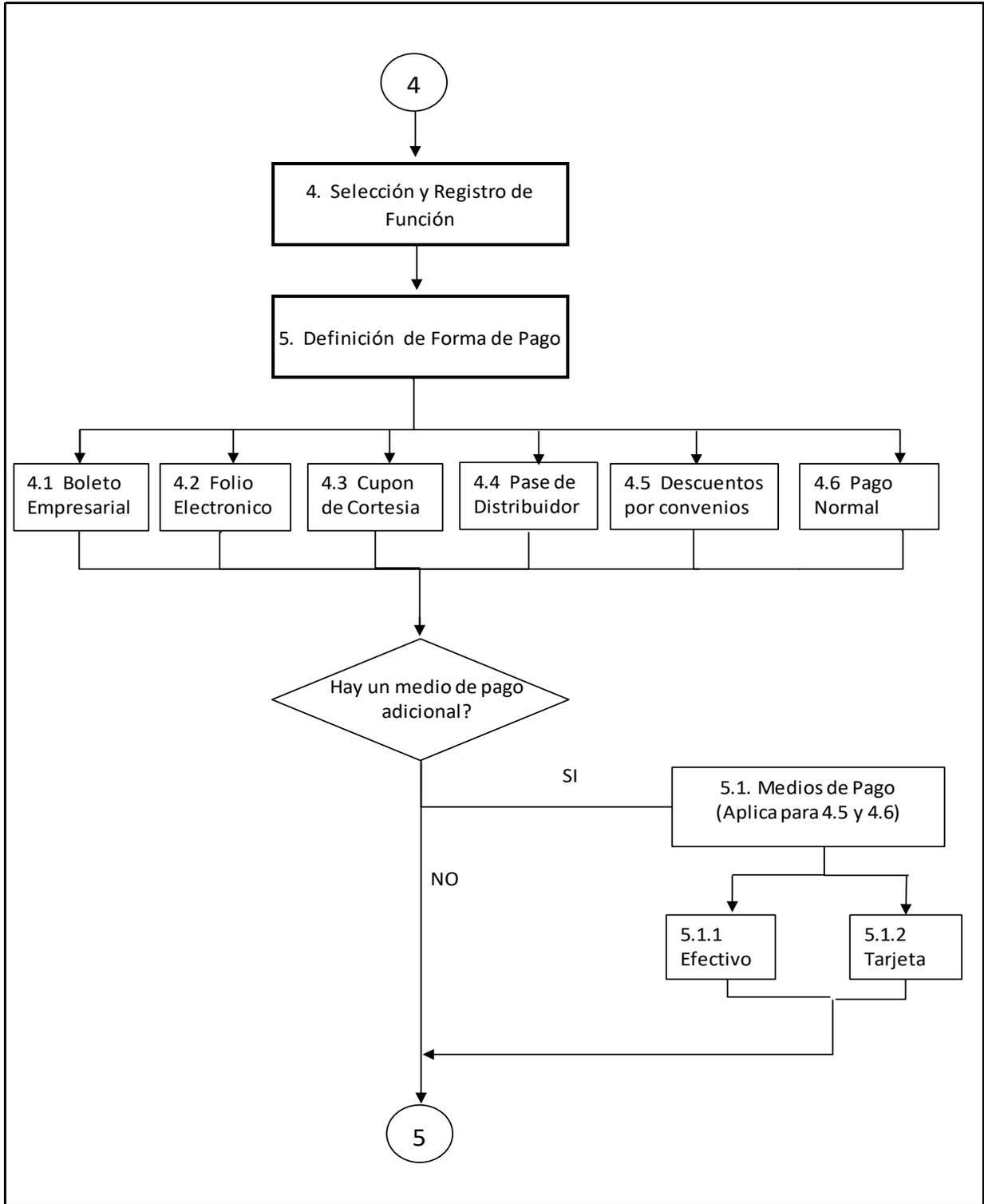


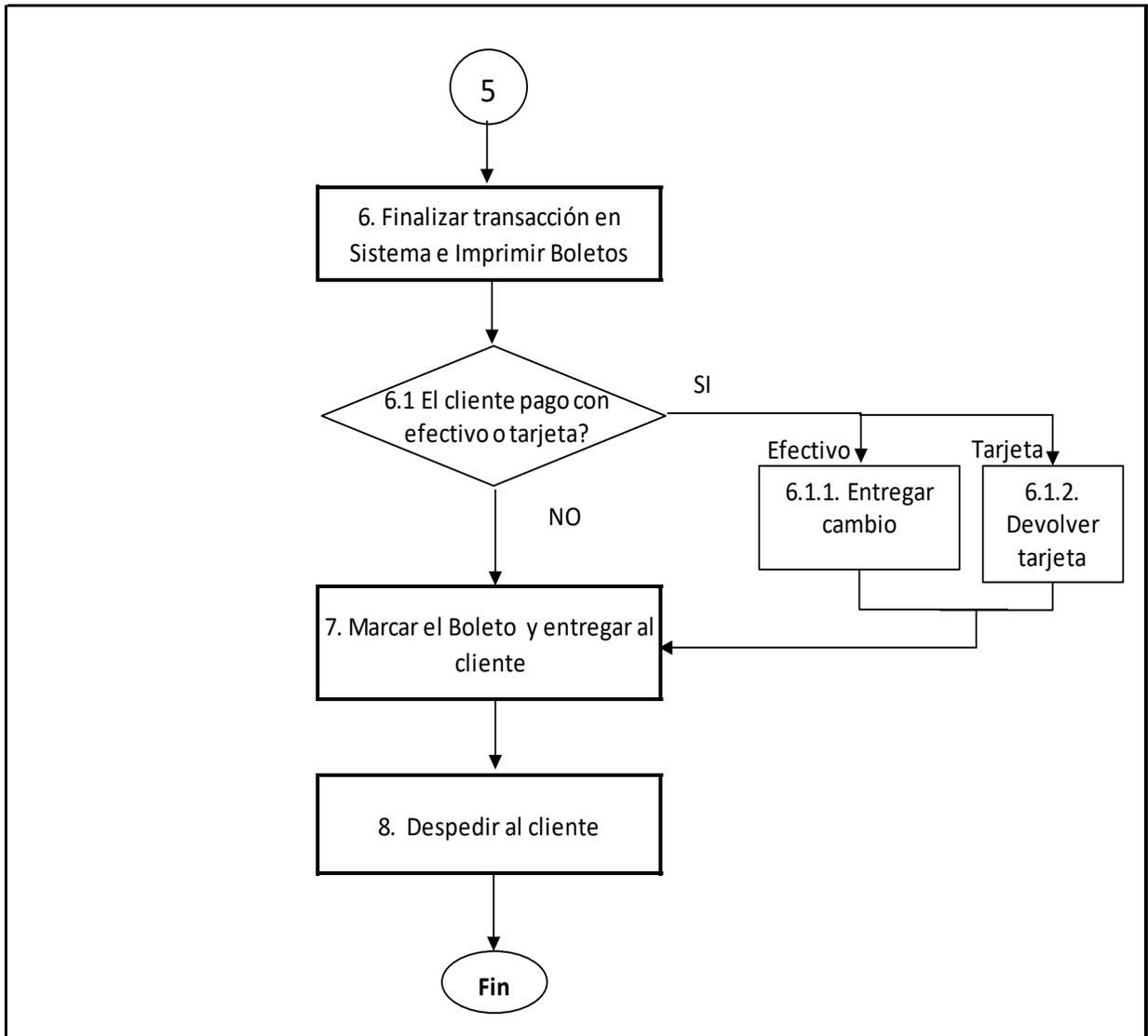
# 4. Operación

## **4.1. Venta**

### Diagrama de Flujo Venta Boleteria Chile







## Descripción del Proceso de Venta:

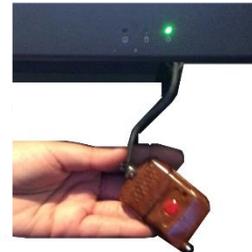
### 1. Llamado al cliente al punto de venta:

El proceso de venta es responsabilidad del staff en turno y debe realizarlo, siempre siguiendo lo indicado la Guía de Técnica de Venta Tradicional vigente.

Llamar al cliente al punto de venta, de la siguiente manera, dependiendo de si cuenta con *display* de turnos o no:



- 1.1 **Con Display:** Si se cuenta con *display* presionar el botón que se encuentra en el punto de venta para activar el *display* de turnos<sup>11</sup>.



- 1.2 **Sin Display:** Si no se cuenta con *display* dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase al punto de venta.



<sup>11</sup> Éste le indicará al cliente, a qué punto de venta debe pasar.

## 2. Saludo:

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



## 3. Socio Hoyts Friends:

Preguntar al cliente si es socio Hoyts Friends.



### 3.1 Si el cliente es socio de Hoyts Friends antes de cobrar la orden, realizar lo siguiente<sup>12</sup>:

- Solicitar el número de identificación al cliente-RUN-. (Explicar al cliente que para poder obtener el descuento de lunes a viernes o acumular puntos es necesario proporcionar la identificación).
- Ingresar el número de identificación al sistema en el apartado lealtad.



### 3.2 Si el cliente no es socio Hoyts Friends continuar con el paso 4.

<sup>12</sup> Después de realizar el cobro no es posible acumular los puntos por la tarjeta Hoyts Friends.

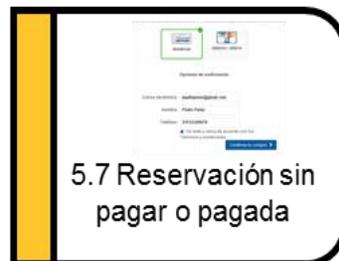
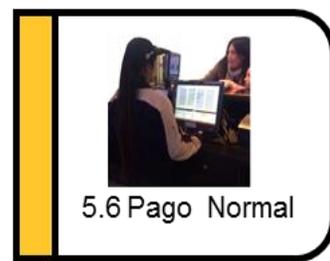
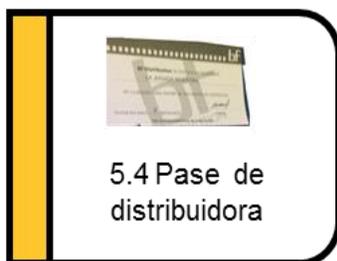
#### 4. Selección y Registro de Función:

Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta Tradicional** vigente.

Registrar la función en Vista.



**5. Definición de Forma de Pago:** Las diferentes formas de pago, se encuentran descritas a continuación:



## 5.1 Boletos o Cupones Empresariales

- a. Recibir del cliente el/los boleto(s) correspondiente(s), validar las restricciones particulares y la vigencia.



- b. Registrar la función y redimir el/los cupón(es) impresos en sistema, anotando el código de barras que vienen en el boleto.



- c. Timbrar de “Nulo” en la parte frontal el cupón y/o cortesía con el Timbre correspondiente.



- d. Colocar la fecha en el cupón y/o cortesía con el sello correspondiente.



- e. Guardar cupón y/o cortesía en la caja de efectivo.



- f. Registrar cupón y/o cortesía en la **Bitácora de control de cortesías.**



## 5.2 Folio Electrónico

- a. Recibir del cliente el folio electrónico correspondiente<sup>13</sup>.
- b. Registrar la función y redimir el folio electrónico en sistema Vista, registrando el número de folio correspondiente.



8500200547697775

## 5.3 Cupones de Cortesía

Recibir del cliente el/los cupón(es) correspondiente(s), y validar las restricciones particulares y la vigencia.



Registrar la función y redimir el/los cupón(es) impresos en sistema. Imprimir el boleto.



<sup>13</sup> El folio electrónico consta de 14 dígitos y puede ser entregado de manera escrita o verbal en Boletería. La acumulación de Puntos Hoyts Friends no se puede realizar en este tipo de venta.

## 5.4 Pase de Distribuidora

Solicitar el pase de distribuidora al cliente.

Revisar si corresponde con el listado enviado por comercial.

Llamar al supervisor para redimirlo y registrarlo en el formato establecido: **Hoja de Cierre Boletería**.

Entregar al cliente el boleto correspondiente a la función.



## 5.5 Descuentos por Convenios

Los descuentos por convenios son acuerdos que hace Cine Hoyts con otras compañías, las cuales dan a sus clientes descuentos en las entradas a cine.

Se debe seguir el siguiente procedimiento:

- a. Solicitar identificación al cliente y si aplica, documento que compruebe que tiene afiliación a la compañía que da el descuento. Comparar el documento de identidad con el documento de la afiliación para comprobar que pertenece al cliente.



- b. Ejemplo, Periódico La Tercera, Mercurio, Caja de Compensación Los Andes.
- c. Si el descuento se realiza a través de envío de mensaje de texto con un código, solicitar al cliente, el código e ingresarlo al sistema. Ejemplo, descuentos por afiliación a movistar.
- d. Realizar el cobro del saldo de acuerdo a la sección 6.1 Efectivo o 6.2 Tarjeta de crédito/debito.



## 5.6 Venta con Reservación

Se debe seguir lo indicado en la Técnica de Venta vigente.

Solicitar el nombre, número de reserva al cliente o el número telefónico e ingresarlo al sistema Vista.



### 5.6.1 Reservación Pagada con Tarjeta Bancaria.

Solicitar al cliente la tarjeta bancaria.



Registrar la función en Vista.



Tomar los *vouchers* de la impresora.



Entregar la tarjeta bancaria y copia de *voucher* al cliente.



d)

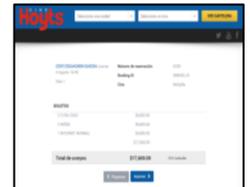
Guardar el *voucher* en la caja de efectivo.



e)

### 5.6.2 Reservación sin Pagar

Cuando el cliente ha realizado reservación pero no ha pagado por Cineticket, seguir el siguiente procedimiento:



Registrar la función en Vista.



Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



Realizar el cobro correspondiente según la sección 6. Pago con Efectivo o Tarjeta de Crédito y continuar el proceso con la sección 7, 8 y 9.



## 5.7 Venta Normal

Si el cliente no posee ningún descuento, cupón, cortesía o boleto empresarial. Se realiza la venta normal, siguiendo estos pasos:

- a. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta Tradicional** vigente.
- b. Registrar la función en sistema Vista.
- c. Marcar el/los asiento(s) en los cines que cuentan con butaca numerada.
- e. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



De acuerdo a la forma de pago seguir el siguiente procedimiento:

## 6. Pago en Efectivo o con Tarjeta:

### 6.1 Efectivo:

Recibir el efectivo que entrega el cliente.

Verificar cada billete para asegurarse que no sea falso, hacer la comprobación con el detector y con el lápiz.

Colocar el efectivo en el mostrador a la vista del cliente.

Registrar el pago total o parcial en sistema.

Guardar el dinero en la caja del POS.

Alistar el cambio para devolver el cliente.



Entregarle al cliente el dinero mencionando la cantidad. Le devuelvo \$XX.XX



## 6.2 Tarjeta de Crédito/Débito

Solicitar al cliente la tarjeta bancaria e introducirla en el transbank.



Pedirle al cliente que digite la clave y confirme el monto de la transacción.

Tomar los *vouchers* de la impresora.



*En caso de pago con tarjeta de otro país, que no solicite clave el sistema se debe solicitar la identificación, en este caso cedula de extranjería o pasaporte, y verificar que la identificación coesponda con el cliente.*

Entregar la tarjeta bancaria, y copia de *voucher* al cliente.



Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso.

## 7. Finalizar Transacción e Imprimir Boletos

Finalizar la transacción en el Sistema Vista y tomar el/los boleto(s) de la impresora.



## 8. Marcar el Boleto y Entregar al Cliente

Con el marca textos resaltar sala, fila y asiento(s), siguiendo la técnica de ventas vigente.

Decir le entrego XX número de boletos, para XX película, en XX (2D,3D, 4XD), a la XX hora, su asiento es XX.



**9. Despedir al Cliente** haciendo contacto visual, sonriendo y siguiendo la Técnica de Ventas vigente.



## **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 ROT al vendedor. La venta manual se lleva a cabo por el staff por medio de boletos manuales y llenando las bitácoras correspondientes.

1. Informar al cliente que por el momento no se cuenta con sistema por lo cual no aplica butaca numerada y únicamente se pueden recibir pagos en efectivo, cortesías y cupones Empresariales. Si el cliente no tiene inconvenientes para pagar, continuar con el paso 2.



2. Tomar la orden del cliente como se indica la **Técnicas de venta tradicional** vigente.



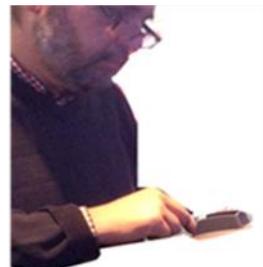
3. Anotar en el/los boleto(s) emergente(s) el monto del boleto por las diferentes categorías de precio, horario, número de sala y tipo de boleto.



4. Indicar al cliente el monto total de su compra.



- 5.** Recibir y cobrar al cliente con cualquiera de las formas de pago previamente señaladas (sección 6)<sup>14</sup>.



- 6.** Despegar el/los boleto(s) del block y con el marca textos resaltar sala y el horario de la función.



- 7.** Entregar el/los boleto(s) al cliente indicándole: “Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/doblada/en idioma natural, en XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora)”.



- 8.** Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



<sup>14</sup> Una vez que se restablezca el sistema se realizará el registro de los pagos recibidos, de acuerdo a la sección Formas de Pago.

En caso de que el sistema se restablezca un día posterior a la contingencia, no se deberá cerrar el día en que se presentó la falla hasta no registrar los ingresos por la venta manual.

9. Si el pago se realizó con Cineticket, Cupón Empresarial o Pack 2D, registrarlos en la **Bitácora de Venta Manual**.

**Nota:**

Al término de la operación en el conjunto se debe realizar por el gerente un arqueo de los boletos emergentes utilizados, para soportar el consumo y registro en sistema. Si no se presenta la necesidad de realizar la venta con boletos emergentes durante la operación diaria del conjunto, de manera mensual se debe llevar acabo el arqueo, según lo indicado en el **Formato de arqueo de boletos manuales** mismo que debe ser firmado por el gerente.

Hoyts				
BITACORA DE VENTA MANUAL REGION ANDINA RA-FT-VEMA-CH-01				
CONJUNTO <input type="text"/>				
Cinematografía (Reservación Pagada)	No. Confirmación	No Boletos Comprados	Firma del Cliente	Fecha
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Boleto Empresarial	No. De Folio		Firma del Cliente	Fecha
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pack 2D	No. De Folio		Firma del Cliente	Fecha
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hoyts				
FORMATO ARQUEO DE BOLETOS MANUALES REGION ANDINA RA-FT-ARMA-CH-01				
FECHA <input type="text"/> CONJUNTO <input type="text"/>				
UNIVERSAL	Inicial	Final	Subtotal	Fecha
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nota: La diferencia de boletos será cobrada al Gerente de Conjunto al precio más alto de acuerdo a la política vigente de precios emergentes.				
Existencia Física de boletos de admisión al:				
Más:	Consumo de boletos (del periodo de revisión hasta el día de hoy)			<input type="text"/>
Menos:	Otros conceptos:			<input type="text"/>
	Resultado = Total de Boletos			<input type="text"/>
Monto: Existencia Física de boletos de la auditoría anterior dotación de boletos recibidos en el periodo.				
				Total <input type="text"/>
Firma del Gerente <input type="text"/>				

## 5. Informe a Supervisor de Proyección

En los conjuntos que cuentan con salas 4DX antes del inicio de cada función el staff de Boletería deberá realizar lo siguiente:

Revisar en Sistema **Vista punto de venta** los asientos vendidos, e informarle al auxiliar de proyección por medio del radio.



## 6. **Cambio de Boletos**

Cuando un cliente manifieste que desea realizar un cambio de boleto, el vendedor y el supervisor deberán realizar lo siguiente:

1. Una vez el cliente se encuentre en Boletería, saludarlo con voz clara y audible.



2. Solicitar al cliente el boleto que se desea cambiar.



3. Realizar el cambio en sistema.



**Nota:**

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

4.

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).



5.

Timbrar de “NULO” el/los boleto(s) cambiado(s) con el sello correspondiente.



6. Colocar la fecha con el timbre correspondiente.



7. El Supervisor de Boletería 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.



8. Guardar en la caja de efectivo el/los boleto(s) entregado(s) por el cliente y el/los boleto(s) de cambio o introducirlo(s), para uso posterior en la conciliación.



## **7. Devolución de Efectivo**

Cuando un cliente manifieste que desea que se le haga una devolución de efectivo, el Staff y el Supervisor de Boletería deberán realizar lo siguiente:

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

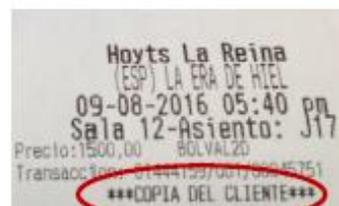
2. Informar al cliente que las devoluciones de efectivo no aplican para compras que se hayan realizado con puntos de Hoyts Friends, únicamente aplicará cambio de sala o emisión de cortesía. Si la devolución aplica, ir al siguiente paso. Si no, despedir al cliente según lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



3. Antes de devolver el dinero, debe tratarse de hacer un intercambio diferente con el cliente. Ofreciéndole el doble de cortesías a los boletos que corresponden a su compra. Si el cliente no acepta, seguir con el paso 4. Si el cliente acepta, gestionar las cortesías con el supervisor. Las devoluciones de dinero se hacen en servicio al cliente y si está cerrado, se hacen en boletería.



4. Solicitar al cliente la parte del boleto marcada como "Copia del Cliente".





- 9.** Sellar de “Nulo” el boleto reembolsado con el sello correspondiente y colocar la fecha con el sello correspondiente.1



- 10.** El Supervisor de Taquilla debe firmar el boleto con la leyenda “REEMBOLSO” que arroja el sistema.



- 11.** Guardar en la caja de efectivo, el boleto reembolsado, para uso posterior en la conciliación.



## 8. **Conservación del Negocio**

Durante la venta, el vendedor debe realizar varias actividades para asegurar la operación del negocio, aun cuando no tenga clientes.

- a)** Rociar las superficies con limpiador multiusos y secar con el paño azul<sup>15</sup>.



- b)** Rociar en los postes de las unifilas, limpiador de acero inoxidable y secar con papel toalla<sup>16</sup>.



- c)** Barrer el piso del área, y con un recogedor colocar la basura en el bote de basura.



- d)** Rociar el limpiador de vidrios y secar con papel toalla cada uno de los monitores, hasta eliminar todo el polvo y/o grasa que tengan.



No se debe rociar el limpiavidrios directamente sobre la pantalla.



<sup>15</sup> Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando las superficies, retirarlo al terminar.

<sup>16</sup> Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando las unifilas, retirarlo al terminar.

## **9. Recuperación de Fondos (Float)**

La recuperación de fondos la realiza el staff vendedor en conjunto con el supervisor de Taquilla, cuando se tenga dinero de ventas suficiente en caja. El proceso de recuperación de *float* debe realizarse para cada uno de los Cajeros antes de cualquier retiro y el *float* debe recuperarse únicamente en billetes. El supervisor debe realizar la recuperación de *float* de la siguiente manera:

1. Notificar al Cajero que se hará la recuperación de *float* y esperar a que coloque el letrero de “Caja cerrada”. Se debe asegurar no interrumpir la operación del cine.



2. El vendedor debe contar la cantidad de dinero que le entregaron como fondo al abrir turno.



3. El vendedor debe entregar el fondo al Supervisor.



4. El supervisor debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



5. El Supervisor debe registrar la recuperación de fondos (Float) en sistema.



6. El vendedor y el supervisor deben firmar, de manera cruzada, el original y copia del comprobante de sistema que arroja la impresora y guardar la copia en la caja para el momento de la conciliación<sup>17</sup>.



7. Retirar el letrero de caja cerrada.



---

<sup>17</sup> El comprobante original firmado lo debe resguardar el ROT.

## 10. **Retiros de Efectivo**

El Supervisor y el vendedor deben realizar retiros de efectivo a lo largo del día de operación. 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. Al hacer el retiro no se debe perjudicar la operación. Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en la sección **Recuperación de Fondos**.

1. El vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. El vendedor debe contar la cantidad de dinero que va a ser entregada. Observar que el Cajero saque de la caja de efectivo todos los billetes iniciando por los de mayor denominación, incluyendo dólares en caso de que los haya, los ordene por denominación y los caree. Los debe acomodar de tal manera que queden con la cara principal del mismo lado y en igual posición. (Cuando se tenga un monto que doblegue el float asignado es cuando se debe realizar el retiro, para evitar que el cajero quede con un monto inferior del float asignado)



3. Verificar que el Cajero realice el conteo el monto de los billetes e indique el importe total. Verificar que el Cajero separe el monto de billetes a entregar. El vendedor debe entregar el fondo al supervisor (solo Billetes).



4. El Supervisor debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



5. El supervisor debe registrar el retiro de efectivo en sistema



6. Tomar de la impresora los dos comprobantes que arroja el sistema (original y copia)



7. El vendedor y el supervisor deben firmar, de manera cruzada, el original y copia del comprobante de sistema y guardar la copia en la caja para el momento de la conciliación<sup>18</sup>.



Retirar el letrero de caja cerrada.



---

<sup>18</sup> El comprobante original firmado lo debe resguardar el supervisor.

## **11. Cambio de Turno**

El staff vendedor y el supervisor deben realizar el cambio de turno de la siguiente manera:

1. El staff debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. Contar el total del efectivo que se tiene en ese momento en la caja.



3. Entregar el efectivo al supervisor e indicarle la cantidad contada.



4. El supervisor debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



5. El supervisor debe registrar el retiro de efectivo en sistema **Vista**.



6. Firmar (tanto el vendedor como el supervisor) el comprobante emitido por el sistema y guardarlo en la caja para el momento del corte.



7. Cerrar sesión en sistema **Vista**.



8. Reunir todos los comprobantes que se hayan acumulado durante el turno (comprobantes de sistema, cupones, cortesías, *vouchers*).



9. Guardar las herramientas del kit de venta en el estuche.



En la gerencia el vendedor debe entregar al Supervisor el kit de venta, el cual consiste en lo siguiente:

- 10.
- Lapicero
  - Calculadora
  - Plumón para detectar billetes falsos
  - Sello de Nulo
  - Cojín con tinta
  - Sello fechador
  - Marcador resaltador



11. Acudir a la gerencia para que se realice la conciliación de ingresos correspondientes<sup>19</sup>.



---

<sup>19</sup> Si existe algún faltante de dinero, el vendedor debe pagarlo o firmar en **Vale de Caja** por la cantidad correspondiente.

## 12. **Inhabilitación**

## 12.1 Cierre de Turno

El cierre de turno lo realiza el vendedor y el ROT, en el horario que se haya definido.

1. El vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada<sup>20</sup>.

2. Realizar el retiro de todo el efectivo que se tenga en caja como se indica en la sección **5.11. Retiro de efectivo.**



3. Realizar el cierre de turno de acuerdo a lo indicado en la sección **5.12. Cambio de turno.**



---

<sup>20</sup> El letrero de caja cerrada siempre se debe dejar en el mostrador al cierre del día.

## **12.2 Equipos**

## Punto de Venta

1. Presionar el botón azul de la impresora hasta que la tapa se levante.



2. Presionar el botón blanco hasta que la impresora se apague.



3. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



4. Verificar que la *Transbank* se encuentre encendida.



5. Verificar que en el detector de billetes falsos no haya alguna luz encendida.



6. Apagar cada uno de los plasmas presionando el botón de encendido/apagado.



## **12.3 Áreas y Complementos**

- 1.** Soltar las cintas que unen los postes de la unifila desenganchando cada uno de los extremos de las ranuras de los postes.



- 2.** Retirar los postes de las unifilas colocándolos a un costado del módulo de Taquilla.



Si el conjunto cuenta con Display de Turnos:

- 3.** Verificar que el display de turnos se encuentre encendido<sup>21</sup>.



---

<sup>21</sup> El *display* de turnos siempre debe estar encendido, si no lo está se debe avisar al ROT para que levante un soporte a sistemas.

4. Guardar la publicidad (trípticos, volates y mini-displays) en la bodega de Taquilla.



5. Guardar en las gavetas del módulo de Taquilla, la carpeta de control de cortesías de empleado.



6. Vaciar la basura de todos los tarros del área en una bolsa y tirarla en el depósito de basura del conjunto<sup>22</sup>.



Sacar la **Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla** y realizar lo siguiente:

7.
  - Anotar la semana o verificar que la registrada sea la que esté en curso.
  - Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación.
  - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la inhabilitación e indicadas en la bitácora<sup>23</sup>.

BITÁCORA DE HABILITACIÓN E INHABILITACIÓN BOLETERIA		REGION AREA - CINE						
RAFF 6414 CL 01		Hoyts						
Fecha: _____		Hora: _____						
Nombre: _____		Código: _____						
<b>Actividad</b>	<b>Realizada</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>	
1. Limpieza de la bodega								
2. Limpieza de la taquilla								
3. Limpieza de los pasillos								
4. Limpieza de los baños								
5. Limpieza de la sala								
6. Limpieza de la oficina								
7. Limpieza de la sala de espera								
8. Limpieza de la sala de exhibición								
9. Limpieza de la sala de proyección								
10. Limpieza de la sala de recepción								
11. Limpieza de la sala de ventas								
12. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
13. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
14. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
15. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
16. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
17. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
18. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
19. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
20. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
21. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
22. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
23. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
24. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
25. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
26. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
27. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
28. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
29. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
30. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
31. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
32. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
33. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
34. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
35. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
36. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
37. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
38. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
39. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
40. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
41. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
42. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
43. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
44. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
45. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
46. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
47. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
48. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
49. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
50. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
51. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
52. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
53. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
54. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
55. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
56. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
57. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
58. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
59. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
60. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
61. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
62. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
63. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
64. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
65. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
66. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
67. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
68. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
69. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
70. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
71. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
72. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
73. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
74. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
75. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
76. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
77. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
78. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
79. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
80. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
81. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
82. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
83. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
84. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
85. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
86. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
87. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
88. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
89. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
90. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
91. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
92. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
93. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
94. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								
95. Limpieza de la sala de exhibición de mini-displays								
96. Limpieza de la sala de exhibición de películas								
97. Limpieza de la sala de exhibición de programas								
98. Limpieza de la sala de exhibición de afiches								
99. Limpieza de la sala de exhibición de volantes								
100. Limpieza de la sala de exhibición de trópicos								

<sup>22</sup> Si las bolsas de cada bote están muy sucias, tirarlas también.

<sup>23</sup> Si alguna de las actividades no ha sido realizada o no cumple con los criterios definidos, realizarla y marcarla después de haberla realizado.

8. Almacenar bitácora en el lugar asignado para su resguardo.



9. Entregar las llaves del módulo al Supervisor cuando aplica.



## 13. **Tabla de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Descripción de Cambios</b>	<b>Fecha</b>
01	Documento Original	15/06/2015

# 14. **Documentos de Referencia**

Documento Vigente	Codificación
Técnica de Venta Tradicional	RA-GR-TV-TRA-CH
Procedimientos de Seguridad Boletería	
Bitácora de Control de Cortesías de Empleados	RA-FT-BCCE-CH
Bitácora de Control de Cortesías	RA-FT-BCC-CH
Bitácora de habilitación-inhabilitación Boletería	RA-FT-BHIT-CH
Vale de entrega de fondos y morralla	RA-FT-VEFM-CH
Bitácora de Venta Manual	RA-FT-VEMA-CH
Formato de arqueo de boletos manuales	RA-FT-ARMA-CH
Formato de atención a inconformidades del cliente	RA-FT-ATIN-CH