



ENTREGA DE ORDENES RSB

Manual Procedimientos Operativos

RA-PO-ENOR-CH-01

CINÉPOLIS

Revisión 01: 11 de marzo de 2019

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 (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo 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
Felipe Gonzalez P. Consultor de Procesos Chile

Revisó
Diana Amaya Lead Consultant Región Andina

Revisó y autorizó
José María Ortega Gerente de Operaciones Región Andina

Índice

1. Descripción del Negocio	5
2. Infraestructura	7
3. Responsables y Funciones.....	11
4. Habilitación.....	17
4.1. Personal	18
4.2. Mesa de Ordenes	20
4.3. Área de Entrega	24
5. Entrega de Ordenes.....	30
5.1. Cocina Industrial	31
6. Entrega Manual de Ordenes	38
6.1. Cocina Industrial	39
7. Entrega de Ordenes Parque Arauco	41
7.1. Cocina	42
7.2. Confitería	46
8. Protocolo de Entrega	50
8.1. Sala.....	51
8.2. Lobby.....	58
9. Inhabilitación.....	61
9.1. Área de Entrega	62
9.2. Mesa de Ordenes	65
9.3. Personal	68
10. Tabla de Cambios.....	70
11. Documentos de Referencia	72

1. Descripción del Negocio

Este manual de Entrega de Ordenes, describe como debe realizarse la entrega de ordenes al cliente, una vez realizada la venta de productos (la venta, es la primera actividad y se realiza con la Tablet). Este proceso se alinea a los estándares de un conjunto Premium Class, donde tres factores son clave: rapidez, calidad e higiene.

Las ventas realizadas son enviadas a la Mesa de Ordenes y/o Confeitería, donde se procesan los pedidos u órdenes y se entregan a los runners.

El modelo de operación en los conjuntos Premium Class, es el modelo de **Cocina Industrial**. En este se cuenta con dos áreas diferentes:

- Cocina: Se elaboran todos los productos de cocina industrial como pizzas, sándwich, tablas, postres, quesadillas y todos los platos internacionales.
- Confeitería: Se elaboran productos como nachos, cabritas y se sirven bebidas, smoothies, cafés y jugos.

El cliente puede pedir su orden para que le sea entregada en sala o lobby.

Entrega en Sala

Se puede realizar la entrega de las órdenes en la sala.



Entrega en Lobby

Se puede realizar la entrega de las órdenes en el Lobby.



2. Infraestructura



Pantalla



Impresora



Transmisor sistema Vellux



CPU sistema Vellux



Monitor del sistema Vellux



Tablet



Pager



Impresora MZ320



Radio



Auriculares



Bandeja redonda mediana



Bandeja grande cuadrada



Lápiz Pasta



Picanotas



Linterna



Paño Blanco



Paño Verde



Paño azul



Desengrasante Break UP



Limpia vidrios Glance



Sanitizante Final Step

3. Responsables y Funciones

Responsables

Rol de Encargado de Mesa de Ordenes:

- Debe existir este rol siempre que se esté operando. El rol debe ser cubierto por un operativo experto o un administrativo, de tal forma que se pueda garantizar que algún empleado cumpla esta responsabilidad.
- El rol del encargado de la mesa de órdenes, debe cumplirse desde la apertura del cine hasta que se termina de vender el último producto.
- El encargado de la Mesa de Ordenes, arma la orden de cocina, colocando los cubiertos y todos los complementos necesarios. Cuando la orden esta lista, coloca la bandeja en la barra de la cocina industrial, para ser entregada por los runners al cliente.
- Es el responsable de la trazabilidad del pedido de cocina, ya que está armando las ordenes de producción con los vales del producto y haciendo seguimiento a los pedidos, verifica la orden y entrega los productos a los runners.
- Cuando entrega los productos, revisa en el sistema los pedidos para poder realizar un seguimiento y monitoreo de los tiempos de entrega.
- En baja afluencia también puede realizar las labores de la mesa de órdenes y de la confitería.

Encargado de Confitería:

- Es el responsable de armar la orden de confitería, colocar todos los complementos necesarios, llevar la trazabilidad y realizar la verificación de los pedidos de confitería, asegurándose de entregarlos completos a los runners.
- El encargado de confitería debe monitorear el pedido en el sistema, para saber si este ya se encuentra completo. En el caso de un combo, debe revisar en el sistema, para alistar las bebidas y todos los productos.
- En momentos de baja afluencia, pueden entregar el pedido, haciendo el rol de runner.
- En baja afluencia, el responsable de confitería también puede realizar las labores de garzón.

Encargado de Cocina:

- Recibe las órdenes de producción, las coloca en el porta-comandas, y las distribuye en la cocina para ser elaboradas.
- Entrega las ordenes listas al encargado de mesa de órdenes.
- Coordina las actividades de los auxiliares de cocina, garantizando que los productos se elaboren de acuerdo a la receta.
- Asegura la ejecución de los procesos de cocina y el cumplimiento del reglamento sanitario de los alimentos.

Supervisor de Venta en Sala:

- Debe estar en las salas en todo momento durante la operación, para garantizar la entrega de los productos.
- Da la bienvenida a los clientes.
- El supervisor de venta en sala revisa los productos que va a entregar el runner, los marca y elimina en el sistema (Se debe eliminar cada producto, no se tiene que eliminar la orden completa).
- En caso de faltar productos, se lo comunica al runner por radio, para que este a su vez le informe al cliente, que los productos faltantes le serán entregados posteriormente (Ejemplo, Señor le entrego sus papas, en un momento le entregaran su sándwich, ver **Técnica de Ventas Premium Class** vigente). Si la entrega que está realizando el runner, corresponde a los últimos productos pendientes, el supervisor de venta en sala, le informa al runner, para que este a su vez, le pregunte al cliente si la orden está completa (Ver **Técnica de ventas Premium Class** vigente).
- El supervisor de venta en sala, se comunica por radio con el encargado de mesa de órdenes para cualquier novedad.
- Elimina los productos en la APP en la medida que el runner los entrega al cliente y elimina la orden cuando ya es entregada completa.
- En caso de tener 2 salas simultaneas con productos pendientes por entregar, se debe siempre dar prioridad primero a la sala que está ingresando. Para verificar que en la otra sala se entreguen todos los pedidos completos, se debe asignar un garzón.
- Asignar un garzón líder, quien va a apoyar a garantizar el buen servicio. Este garzón líder, puede ser quien sea responsable de verificar las otras salas.

Garzón:

- Realiza la venta de productos.
- No debe realizar las labores de runner, por lo tanto, no debe entregar productos.
- Debe haber un garzón por cada 15 clientes. Los cuales deben ubicarse de la siguiente forma: Si hay uno debe ubicarse en el acceso, si hay dos deben ubicarse uno en la parte baja de la sala y el otro en la parte media. Si son más deben ubicarse en la parte media.
- Atienden al cliente a medida que el sistema lo indica cuando hay Vellux, o cuando el cliente alza la mano en los conjuntos donde no hay Vellux.
- Solo en momentos de baja afluencia, el garzón y el runner puede ser la misma persona.
- Al finalizar la jornada y en momentos de baja afluencia, los runners y los garzones deben realizar el lavado de loza.

Runners

- Son los responsables de la entrega de los productos al cliente.
- El runner lleva la orden a la sala.
- Varios runners pueden entregar un solo pedido de un cliente, es decir, un runner puede entregar los productos de confitería, ya que estos son los primeros que se entregan, pero, no necesariamente el mismo runner, entrega los productos de la mesa de órdenes.
- Deben llevar un solo vale de producto, para evitar el riesgo de equivocaciones en la entrega de los productos a los clientes.
- Si es para el mismo cliente puede llevar varios productos al mismo cliente.
- Cuando se le entrega la orden al runner, él revisa que este completa y correcta con base al vale de producto que se encuentra en la bandeja.
- El runner no debe armar la orden, esta labor la realiza el encargado de mesa de órdenes y/o el responsable de Confitería. Esto no aplica para Parque Arauco.
- La presentación de los runners que operen en los conjuntos Premium Class debe cumplir con lo indicado en el documento: **Presentación personal Premium Class** vigente.
- Al finalizar la jornada y en momentos de baja afluencia, los runners y los garzones deben realizar el lavado de loza.

Herramientas Tecnológicas

Se cuenta con dos Apps:

- 1) **Basic Vellux:** La App Basic Vellux tiene tres semáforos para la atención de clientes:
 - **Verde:** Cuando el tiempo de atención del pedido al cliente se encuentra entre 0 y 1 minutos.
 - **Amarillo:** Cuando el tiempo de atención del pedido al cliente se encuentra entre 1.01 y 2.9 minutos.
 - **Rojo:** Cuando el tiempo de entrega del pedido al cliente es mayor a 3 minutos.

Nota: Se debe tener en cuenta que, los semáforos se apagan después de 10 minutos, entonces se corre el riesgo de que el cliente no sea atendido, sino hay un seguimiento adecuado.

- 2) **Remote Pro:** Espejo de la mesa de ordenes en el IPAD mini y en el punto de venta. Es usada por el supervisor de venta en sala para monitorear y eliminar las órdenes.

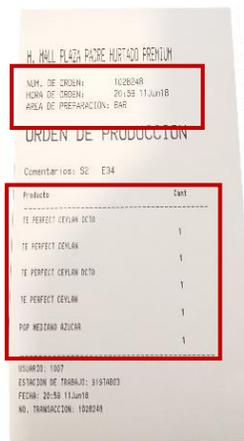
Esta App, Remote Pro, tiene un semáforo para las ordenes que se están procesando (este aparece en la tableta y en los puntos de venta), y funciona de la siguiente manera:

- **Blanco:** Ordenes que están dentro de los 4.59 primeros minutos de producción.
- **Amarillo:** La orden se encuentra entre 5.01 y 9.59 minutos de producción.
- **Rojo:** Ordenes con más de 10 minutos de producción.

Documentos de Control

Hay dos documentos que ayudan al control de todo el proceso:

- **Orden de Producción:** Hay dos: Cocina y confitería (cuando el pedido tiene productos de las dos áreas).



Contiene la información de los productos a elaborar en cada área, más el número de orden y la hora del pedido, se obtiene de la impresora correspondiente.

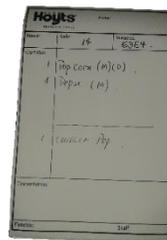
- **Vale de Producto:** Se obtiene una copia en la impresora de la mesa de órdenes. Es colocado en la bandeja por el encargado de la mesa de ordenes/encargado de confitería y recibido por el runner quien verifica en este documento, los productos y la ubicación del cliente.



- **Cheque:** Solo aplica para Parque Arauco, el garzón obtiene el cheque en 3 copias del post de atención, para luego entregar una copia a confitería y cocina. Este contiene la información de los productos a preparar.



- **Comanda Manual:** Solo aplica para Parque Arauco, la comanda es llenada por el garzón al tomar el pedido del cliente, se genera en 3 copias autocopiativas, el garzón entrega una copia a confitería, cocina y caja bar. La comanda es luego recibida por el runner quien verifica en este documento, los productos y la ubicación del cliente.

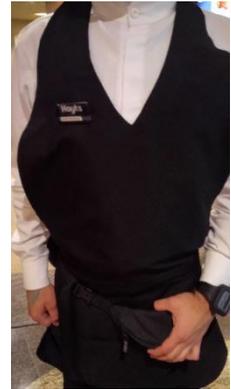


4. Habilitación

4.1. Personal

La habilitación de los runners se debe realizar 40 minutos antes de iniciar la primera función del día.

Todos los runners deben portar el uniforme correctamente de acuerdo a lo indicado en **Presentación personal de Runners** vigente.



- 1) Tomar y guardar el lápiz pasta en el delantal¹.



- 2) El encargado de mesa de órdenes debe portar radio y auriculares.



¹ El lápiz es proporcionado diariamente por el Supervisor o Gerente en turno como parte de sus herramientas.

4.2. Mesa de Ordenes

Si aplica, la mesa de órdenes debe ser habilitada por el encargado de la mesa de órdenes, 40 minutos antes de iniciar la primera función, esto no aplica para Parque Arauco.

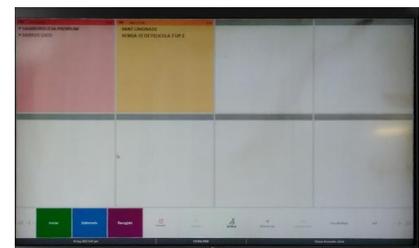
- 1) Dirigirse a la mesa de órdenes y encender el POS.



- 2) Habilitar el sistema **Vista punto de venta**.



- 3) La pantalla del sistema Vista en la mesa de órdenes debe estar en la "vista simple" donde se visualizan las órdenes de manera horizontal.



Nota: Algunos conjuntos poseen mini computadoras con pantallas de área para el monitoreo de las órdenes. Para estos monitores aplican los mismos primeros 3 mencionados para la mesa de órdenes.

- 4) Abrir la tapa de la impresora presionando el botón azul.



- 5) Verificar que la impresora cuente con papel. En caso de ser necesario, cambiar el rollo realizando lo siguiente:

- a) Sacar el carrete vacío del compartimiento de la impresora.



- b) Tomar un rollo de papel nuevo del lugar asignado para ello y despegar el extremo con cuidado de no romperlo.



- c) Introducir el rollo en el espacio de la impresora.



- d) Dejar una parte del extremo del papel por fuera del orificio de la impresora



- 6) Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido.



- 7) Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



- 8) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, verificar que el pc se encuentre conectado a la red.

4.3. Área de Entrega

4.3.1. Cocina industrial

Los conjuntos deben habilitar el área de entrega de la siguiente manera. Lo hace el encargado de la mesa de ordenes:

- 1) Limpiar la barra de entrega con **Sanitizante Final Step** y **Paño Verde** y verificar que se cumpla lo indicado en **Rol de Limpieza de Área de Entrega** vigente. Realizar las actividades de acuerdo a la **Bitácora de Habilitación**.



Colocar los siguientes complementos en la barra del lado derecho de acuerdo al **stock ideal** del conjunto:

- Sobres de azúcar
 - Sobres endulzantes
 - Servilletas
 - Bombillas
 - Sachets de Kétchup, Mostaza y Mayonesa
- 2)
 - Cubiertos de acero (tenedores, cuchillos y cuchara).
 - Mondadientes



Nota: Se deben envolver los cubiertos en la servilleta de papel, para garantizar una buena higiene.



Cubiertos envueltos en servilleta

- 3) Colocar un pica-notas en el área. (Se debe contar con porta-comandas en el área de entrega).



- 4) Lavar las bandejas grandes y chicas como se indica en la **Lavado de Utensilios** vigente.



- 5) Tomar las bandejas del escurridor y secarlas con un **pañó verde**, no dejarlas secar al aire como indica el apoyo visual de al lavado de utensilios, porque pueden mancharse.



- 6) Lavar las cubiertas de policarbonato como se indica en **Lavado de Utensilios** vigente. Luego almacenarlas de forma apilada, cerca del encargado de mesa de órdenes.



- 7) Para mantener caliente los platos, en la operación, se debe mantener encendida solo una parte de la lámpara para los platos calientes, y dejar otra parte apagada, que es donde se colocarán los platos fríos. Mantener encendida la lámpara solo cuando hay pedidos. En caso de que el mantenedor no permita tener una parte apagada, no utilizar para los platos fríos.



4.3.2. Confitería

Realizar las siguientes actividades en el área externa de la confitería:

- 1) Limpiar la barra de entrega y los muebles con **Sanitizante Final Step** y **Paño Verde**.



- 2) Limpiar los lados de la barra de entrega con **Sanitizante Final Step** y **pañó azul**.



- 3) Limpiar la vitrina de dulces tanto el exterior como el interior de la misma, con **Sanitizante Final Step** y **pañó verde**.



- 4) Revisar que todos los equipos se encuentren limpios y habilitados para la operación.



- 5) Colocar un picanotas en el área de entrega de Confitería.



- 6) Lavar las bandejas grandes y chicas como se indica en la **Lavado de Utensilios** vigente.



- 7) Tomar las bandejas del escurridor y secarlas con un **pañó verde**, no dejarlas secar al aire como indica el apoyo visual de al avado de utensilios, porque pueden mancharse.



- 8) Colocar las bandejas en el lugar designado.



5. Entrega de Ordenes

5.1. Cocina Industrial

5.1.1. Alimentos

En los conjuntos el proceso de entrega de órdenes de alimentos se realiza de la siguiente manera:

- 1) El encargado de mesa de órdenes debe tomar el vale de producto. El encargado de cocina toma de la impresora la orden de producción.



El Encargado de Mesa de Órdenes, debe tomar una bandeja dependiendo de la cantidad de productos de la orden (usar una mediana o grande) y colocar los complementos necesarios de acuerdo a los productos a entregar, consultar la **Tabla de Complementos** vigente.



- 2) **Nota:** Verificar los comentarios que se encuentran en el vale de producto, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, ketchup, mostaza, mayonesa, etc.), ahí se encontrará el comentario. En la orden también se pueden ver las observaciones o comentarios de los clientes.



- 3) El encargado de cocina le entrega los productos elaborados al encargado de mesa de órdenes.



El Encargado de Mesa de órdenes coloca los productos en la bandeja y verifica que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en el vale de producto.²

- 4) **Nota1:** El Encargado de Mesa de ordenes debe asegurarse que se entregue la orden completa. De esta forma, si una orden tiene productos de Confeitería y Cocina, el encargado garantiza que todos los productos sean recibidos por el cliente.



Nota2: Los productos que estén listos, deben entregarse primero al cliente, como los de confitería, los cuales se entregan primero, luego se entregan los productos de cocina que requieren más tiempo de preparación.

- 5) El encargado de la mesa de ordenes le asigna la bandeja con la orden completa a uno de los runners que estén libres, coloca el nombre del runner en el vale de producto y se lo entrega en la bandeja.



Nota: El runner no debe llevar un pedido para más de un cliente, para evitar confusiones en la entrega, es decir, puede llevar 2 órdenes solo si son para el mismo cliente.

- 6) En la pantalla de la mesa de órdenes aparece la orden, se debe hacer seguimiento de esta, monitoreando el pedido.



- 7) El runner verifica que la orden vaya completa, con los complementos necesarios para su consumo, de acuerdo al vale de producto. Si el pedido lleva bebidas, estas se entregan por adelantado cuando los otros productos demoran en su preparación.



² En horas de alta afluencia el Encargado de Mesa de Órdenes se puede apoyar de un runner para realizar el armado de las bandejas y colocar los complementos necesarios

El runner verifica la ubicación del cliente.

- 8) **Nota:** Si no encuentra al cliente preguntar por radio al encargado de mesa de órdenes.



Entregar los productos del cliente, ya sea en sala o lobby, siguiendo lo indicado en la sección 8. **Protocolo de Entrega.**

- 9) **Nota:** El runner que entrega los productos de cocina, debe preguntar si está completa su orden, ya que estos son los últimos productos en entregar. Cuando la orden este completa, porque solo tenga pedidos de confitería, el responsable de confitería debe escribir una C (quiere decir que está completo). Cuando el pedido lleve esta letra C, el runner debe preguntar al cliente si la orden se encuentra completa.



- 10) El runner al volver, debe entregar el vale de producto al encargado de mesa de órdenes, quien debe colocarlo en el picanotas del área.



- 11) Almacenar la bandeja en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



5.1.2. Confitería

Los runners que hacen la entrega de los productos de Cocina y Confitería pueden apoyar cualquiera de las dos áreas de acuerdo a las necesidades de la operación.

- 1) El empleado de confitería, coloca en la barra de entrega, el producto y su vale (el vale se ubica debajo del producto).



- 2) El empleado de confitería, selecciona una bandeja. (Dependiendo del tamaño de la orden, puede ser pequeña o grande).



- 3) El empleado de confitería, coloca en la bandeja los complementos necesarios de acuerdo a los productos, consultar la **Tabla de Complementos** vigente.



Nota: Verificar los comentarios, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



El empleado acomoda el/los productos(s) en la bandeja. Si el pedido está completo colocar una C, si el pedido está incompleto colocar I al vale de producto.

- 4) Anotar el nombre del runner en el vale de producto y colocar la orden de producción en el picanotas.

Nota: En baja afluencia el mismo preparador de bebidas/confites debe entregar los productos del cliente.



- 5) Asignar la bandeja con la orden completa a uno de los runners y entregarle el pedido.



- 6) El runner verifica que la orden vaya completa, con los complementos necesarios para su consumo, de acuerdo al vale de producto³.



- 7) El runner verifica la ubicación de entrega.



³ Si no se encuentra en vale de producto la ubicación del cliente, pedir al Encargado de Mesa de Órdenes que pregunte por radio al Supervisor de Venta en Sala la ubicación del cliente.

- 8) Entregar orden del cliente ya sea en sala o lobby, siguiendo lo indicado en la sección **8. Protocolo de entrega**.



- 9) Entregar el vale de producto al encargado de mesa de órdenes.
Nota: El encargado debe revisar si el pedido tiene más productos, en el caso de que se entregara lo último dejar vale de producto en el picanotas.



- 10) Almacenar la bandeja en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



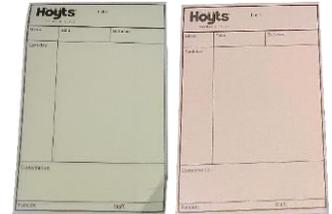
6. Entrega Manual de Ordenes

6.1. Cocina Industrial

Cuando se tiene algún problema con el sistema, las órdenes se elaboran de forma manual. Se cuenta con una comanda autocopiativa con 3 diferentes colores: original Blanca (garzón), Verde (cocina), Amarilla (confitería), Rosa (mesa de ordenes).

El procedimiento de entrega es el siguiente:

- 1) El runner entrega al encargado de la mesa de órdenes, la comanda rosa y al encargado de cocina la comanda verde, respetando la regla de primeras entradas, primeras salidas.



Nota: La comanda blanca se la queda el garzón que realizo la venta para llevar la contabilidad de sus ventas.

Nota2: Cuando el pedido tiene productos de confitería, se debe entregar la comanda amarilla para que elaboren los alimentos.

- 2) Entregar la orden completa a un Runner, el resto del proceso de entrega es igual que cuando hay sistema, consultar la sección [4.1. Cocina industrial](#) y realizar el mismo procedimiento.



7. Entrega de Ordenes Parque Arauco

7.1. Cocina

- 1) El Runner debe esperar a que el Encargado de Cocina cante que hay una orden lista.



- 2) El Runner, debe tomar una bandeja e ir a cocina dependiendo de la cantidad de productos de la orden (usar una mediana o grande).



- 3) El encargado de cocina le debe entregar los productos elaborados al runner junto a la comanda manual verde.



- 4) El runner acomoda los productos en la bandeja y los lleva hasta la mesa de complementos, en donde coloca los complementos necesarios de acuerdo a los productos a entregar, consultar la **Tabla de Complementos** vigente.

Nota: Verificar la comanda manual verde, en caso de que el cliente tenga algún comentario, observación o petición especial sobre la entrega (servilletas extras, kétchup, mostaza, mayonesa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



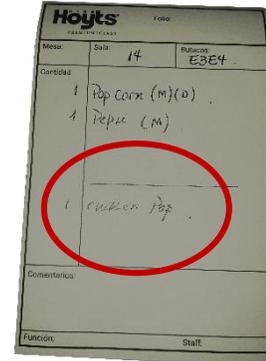
El Runner también debe verificar que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en la comanda verde.⁴

Nota: Los productos que estén listos, deben entregarse primero al cliente, como los de confitería, los cuales se entregan primero, luego se entregan los productos de cocina que requieren más tiempo de preparación.

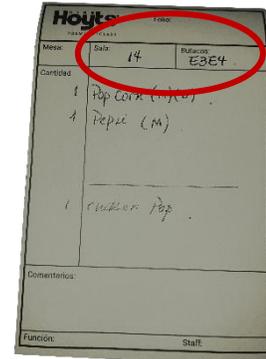
5)

Nota2: El runner no debe llevar un pedido para más de un cliente, para evitar confusiones en la entrega, es decir, puede llevar 2 órdenes solo si son para el mismo cliente.

Nota3: Si el pedido lleva bebidas, estas se entregan por adelantado cuando los otros productos demoran en su preparación.



6) El runner verifica la ubicación del cliente en la comanda manual verde.



Entregar los productos del cliente, ya sea en sala o lobby, siguiendo lo indicado en la sección 8. **Protocolo de Entrega.**

7) **Nota:** El runner que entrega los productos de cocina, debe preguntar si está completa su orden, ya que estos son los últimos productos en entregar. Cuando la orden este completa el responsable de confitería debe escribir una C (quiere decir que está completo). Cuando el pedido lleve esta letra C, el runner debe preguntar al cliente si la orden se encuentra completa.



⁴ En el caso que no esté clara la comanda manual amarilla, se puede pedir en cocina el cheque de la orden para validar.

- 8) El runner al volver debe dejar la comanda manual verde en la canasta de mimbre ubicada en la barra.



- 9) Almacenar la bandeja en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



7.2. Confitería

Los runners que hacen la entrega de los productos de Cocina y Confitería pueden apoyar cualquiera de las dos áreas de acuerdo a las necesidades de la operación.

- 1) El Runner debe esperar a que el Encargado de Confitería cante que hay una orden lista.



- 2) El Runner, debe tomar una bandeja e ir a la barra dependiendo de la cantidad de productos de la orden (usar una mediana o grande).



- 3) El Encargado de Confitería le entrega los productos elaborados al runner junto a la comanda manual amarilla.



- 4) El runner acomoda los productos en la bandeja y los lleva hasta la mesa de complementos, en donde coloca los complementos necesarios de acuerdo a los productos a entregar, consultar la **Tabla de Complementos** vigente.

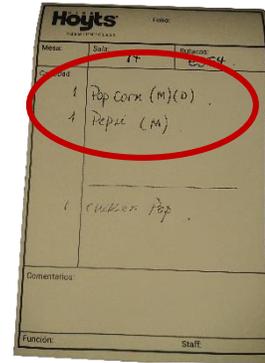
Nota: Verificar la comanda manual amarilla, en caso de que el cliente tenga algún comentario, observación o petición especial sobre la entrega (servilletas extras, kétchup, mostaza, mayonesa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



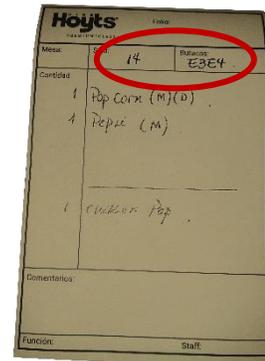
El Runner también debe verificar que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en la comanda amarilla.⁵

- 5) **Nota:** En baja afluencia el mismo preparador de bebidas/confites debe entregar los productos del cliente.

Nota2: El runner no debe llevar un pedido para más de un cliente, para evitar confusiones en la entrega, es decir, puede llevar 2 órdenes solo si son para el mismo cliente.



- 6) El runner verifica la ubicación del cliente en la comanda manual amarilla.



Entregar los productos del cliente, ya sea en sala o lobby, siguiendo lo indicado en la sección 8. **Protocolo de Entrega.**

- 7) **Nota:** El runner que entrega los productos de confitería, debe preguntar si está completa su orden, ya que estos son los últimos productos en entregar. Cuando la orden este completa el responsable de confitería debe escribir una C (quiere decir que está completo). Cuando el pedido lleve esta letra C, el runner debe preguntar al cliente si la orden se encuentra completa.



⁵ En el caso que no esté clara la comanda manual amarilla, se puede pedir en cocina el cheque de la orden para validar.

- 8) El runner al volver debe dejar la comanda manual amarilla en la canasta de mimbre ubicada en la barra.



- 9) Almacenar la bandeja en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Lavado de Utensilios** vigente.



8. Protocolo de Entrega

8.1. Sala

El trato del runner con el cliente debe de ser breve, discreto, amable y eficiente y basarse en lo indicado en el apartado “Entrega RSB” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.

- 1) Solicitar la boleta y el vuelto si corresponde, al cajero. (Solo Parque Arauco)



- 2) Entrar a la sala. Dirigirse hacia el supervisor de venta en sala y mostrarle los productos a entregar para que él los elimine en la tableta. El supervisor de ventas, le avisa al runner si el producto que lleva completa el pedido, o si faltan productos, en cada uno de los casos, seguir la **Técnica de ventas Premium Class** vigente, para saber que decirle al cliente (Si el producto(s) es el último a entregar decirle al cliente: ¿Esta completo su pedido? Si todavía faltan productos, decirle al cliente, en un momento le serán entregados los productos faltantes).

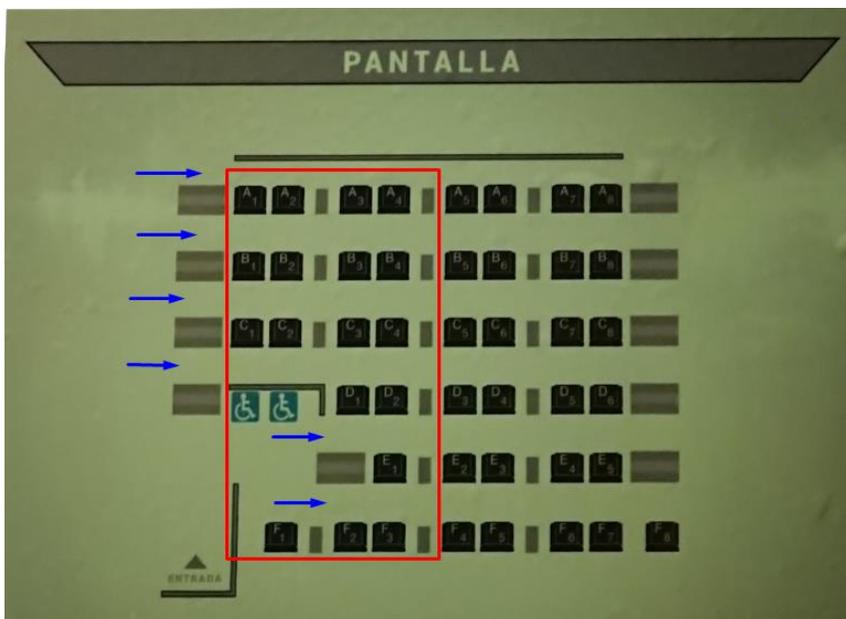


- 3) Revisar en el Vale de Producto o comanda manual (Parque Arauco) la ubicación del cliente (fila y butaca). Dependiendo de la ubicación y tipo de sala realizar lo siguiente:

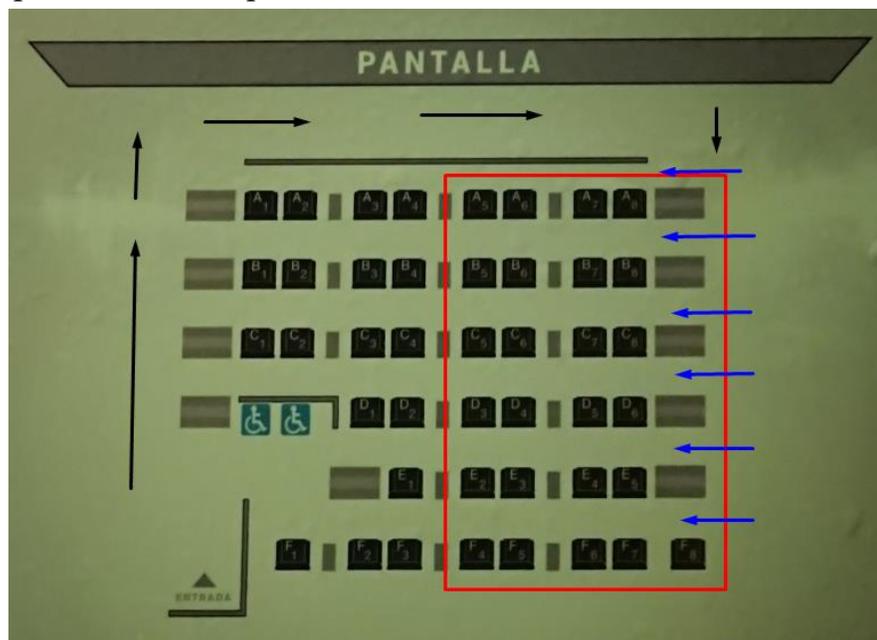


Para las salas de acceso superior se recomienda:

- a) Si la ubicación de entrega corresponde a la mitad izquierda de la sala, el Runner debe ingresar desde la escalera de ese lado.

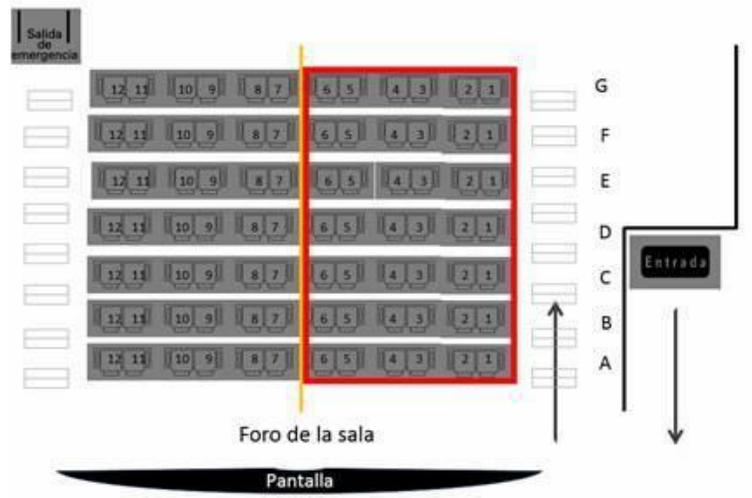


- b) Si la ubicación de entrega corresponde a la mitad derecha de la sala, el Runner debe utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta.

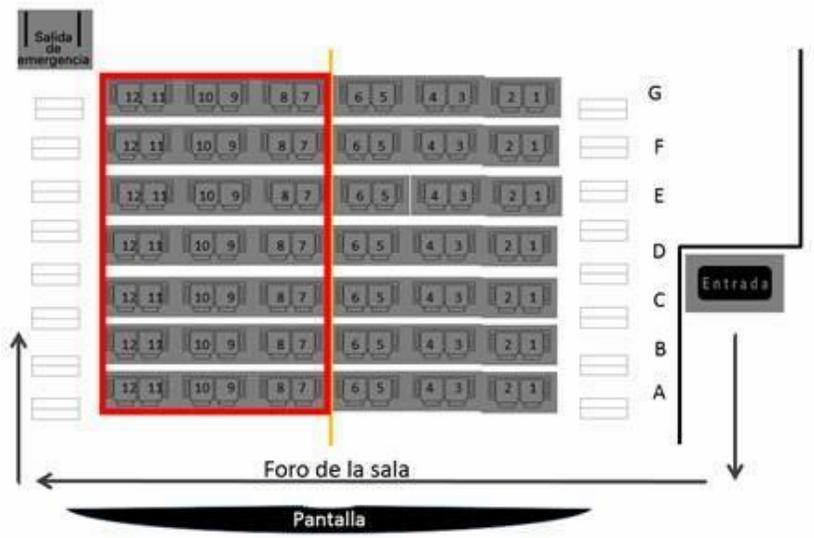


Para las salas de acceso inferior se recomienda:

- a) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 1 a la 6, el Runner debe utilizar la primera escalera para subir.



- b) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 7 en adelante, el Runner debe utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta.



Nota: Para todos los tipos de salas, los runners deben realizar la entrega buscando la ruta que incomode a la menor cantidad de clientes.

- 4) Agacharse enfrente del cliente y aplicar lo indicado en la sección “Entrega” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente⁶. Se debe utilizar un volumen de voz discreto para no molestar al resto de los clientes.



- 5) Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los clientes.



- 6) Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de clientes para esa orden.

- a) Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.



- b) Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



- 7) Entregar la orden al cliente en la mano siempre que la luz este apagada.



⁶ En el caso de haber clientes hombres y mujeres, el runner deberá entregar el pedido primero a las damas

Nota: Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



- 8) Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes.⁷



Previamente el runner recibió instrucciones por parte del Supervisor de Venta en Sala, si hay productos faltantes o está completa la orden.

- 9) Si no le faltan productos, preguntarle al cliente:” su orden está completa?”. Si le falta(n) producto(s) decirle que el producto(s) que le falta(n) le será entregado en un momento más, ejemplo: “ya le traemos su orden de sándwich”.



Nota: Si hay platos vacíos y/o utensilios, se pueden retirar considerando ser discreto y breve.



- 10) Entregar boleta y vuelto si corresponde, al cliente. (Solo Parque Arauco).



⁷ No se debe dejar la tapa en el piso.

- 11) Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Entrega RSB” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



- 12) Levantarse una vez que se ha despedido del cliente.



- 13) Salir de la sala una vez entregada la orden. Si hay productos faltantes, regresar al área de entrega y comentarlo con el Encargado de Mesa de Órdenes para dar seguimiento a la entrega.



Nota: Se debe vender dentro de la sala solo hasta que inicie la función, si después de iniciada alguien requiere servicio, invitarlo a salir de la sala para no incomodar a los demás clientes. Si no hay Vellux, estar pendiente si alguien levanta la mano, para solicitar atención. Con Sistema Vellux, el Garzón asignado a la sala debe estar pendiente de los requerimientos durante la función.

8.2. Lobby

- 1) Una vez ubicada la mesa en el vale de producto o comanda manual (Parque Arauco), el runner deberá dirigirse a la ubicación del cliente.



- 2) Acomodar la orden al cliente⁸.



Nota: Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



⁸ En el caso de haber clientes hombres y mujeres, el runner deberá entregar el pedido primero a las damas

- 3) Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes.



- 4) Confirmar con el cliente si la entrega de la orden está completa. En caso de que le falten productos, comentar con el cliente que los productos restantes serán entregados en un momento más, regresar al área de entrega y comentarlo con el Encargado de Mesa de Órdenes para dar seguimiento a la entrega.



- 5) Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Entrega” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



Nota: Si hay platos vacíos y/o utensilios, se pueden retirar considerando ser discreto y breve.



9. Inhabilitación

9.1. Área de Entrega

Todas las áreas de entrega se deben inhabilitar al finalizar la operación.

- 1) Almacenar los cubiertos y el resto de los complementos en el lugar designado para ellos.



- 2) En el caso de la cocina industrial las lámparas de calor se deben apagar al final de la operación.



- 3) Acomodar todas las bandejas en el lugar correspondiente, si hay bandejas con derrames lavarlas de acuerdo a **Lavado de Utensilios** vigente.



- 4) Retirar restos de alimentos o papeles y limpiar las áreas de entrega con **pañó verde** y **Desengrasante Break Up**, quitar el desengrasante con otro paño verde y agua, para finalmente aplicar **Sanitizante Final Step**. Dejar secar al aire.



- 5) El Encargado de Mesa de Órdenes debe retirar los papeles del picanotas del área y contabilizar la cantidad de órdenes entregadas por cada runner, para evaluar su desempeño.



9.2. Mesa de Ordenes

- 1) Salir del sistema.



- 2) Abrir la tapa de la impresora presionando el botón azul.



- a) Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de apagado



- b) Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



- 3) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, realizar lo siguiente:

a) Salir del sistema Vellux.



b) Oprimir el botón de apagado del monitor del sistema Vellux.



9.3. Personal

- 1) Los runners entregan el lápiz y la linterna que se les entregó en la habilitación.



- 2) El Encargado de Mesa de Órdenes debe dejar el radio cargando y los audífonos en gerencia.



10. Tabla de Cambios

Versión	Descripción de cambios	Fecha
01	Versión Inicial	11/03/2019

11. Documentos de Referencia

Documento Vigente
Técnica de Venta VIP
Lavado de Utensilios
Presentación personal Premium Class
Tabla de Complementos