



SERVICIO AL CLIENTE

Manual de Procedimientos Operativos

RA-MA-SECL-CL-01

CINÉPOLIS

Revisión 01: 6 de junio de 2018

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 González P.
Consultor de Procesos Chile

Revisó
Diana Amaya
Consultor Senior de Procesos Región Andina

Revisó y Autorizó
José María Ortega
Gerente de Operaciones Región Andina

Índice

1. Panorama del Proceso.....	5
1.1. Descripción del Proceso.....	6
1.2. Distribución Física.....	8
2. Infraestructura.....	10
2.1. Equipos.....	11
2.2. Artículos de Limpieza.....	13
2.3. Artículos Varios.....	15
2.4. Insumos.....	18
3. Módulo de Atención al Cliente.....	20
3.1 Iniciar habilitación.....	21
3.2 Áreas Generales.....	23
3.3 Equipos.....	25
3.4 Complementos.....	27
3.5 Apertura de caja.....	29
4. Registro del Personal de Valores.....	31
5. Atención a Clientes.....	34
5.1 Guardarropía.....	39
5.1.1 Recibir ropa u objeto.....	40
5.1.2 Devolver ropa u objeto.....	42
5.2 Atención a Solicitud de Información.....	44
5.3 PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias).....	46
5.4 Objetos Perdidos.....	48
5.4.1 Reclamo objeto perdido.....	49
5.4.2 Recibir objeto perdido.....	51
5.5 Préstamo de Silla de Ruedas.....	52
5.5.1 Entregar silla de ruedas.....	53
5.5.2 Recibir silla de ruedas.....	54

5.6	Reserva de Cumpleaños.....	55
5.7	Falla de las Máquinas de Juegos.....	58
6.	Canje Entradas.....	60
7.	Actividades durante la Operación.....	63
8.	Inhabilitación.....	65
8.1	Módulo de Atención a Clientes.....	66
8.2	Cierre de caja.....	68
8.3	Equipos.....	71
8.4	Áreas Generales.....	73
8.5	Finalizar inhabilitación.....	76
9.	Tabla de Cambios.....	79
10.	Documentos Relacionados.....	81
11.	Anexos.....	83
	Anexo 1. Bitácora Recolección de Transportes y Valores.....	84
	Anexo 2. Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados.....	85
	Anexo 3. Bases Servicio de Cumpleaños.....	86
	Anexo 4. Formato Contrato Reserva Cumpleaños.....	87

1. Panorama del Proceso

1.1. Descripción del Proceso

El Módulo de Servicio al Cliente es el encargado de:

Atender como una caja preferencial a los usuarios con necesidades especiales:

- Adultos mayores
- Embarazadas
- Discapacitados

Así como brindar a los clientes servicios como:

- Atención a sus quejas, inquietudes y sugerencias.
- Recuperación de objetos extraviados.
- Atención a solicitudes de información para afiliación Club Cine Hoyts, oportunidades de empleo.
- Guardarropía (si aplica)
- Atención a solicitudes de información general.



1.2. Distribución Física

La distribución física del módulo puede variar de un conjunto a otro, pero debe contar con los siguientes elementos:



Ilustración 1. Módulo de Atención a Clientes

- | | | | |
|---|---------------------------|---|------------|
| 1 | Placa de empleado del mes | 4 | Computador |
| 2 | Placa de Gerente en turno | 5 | Mostrador |
| 3 | Placa atención al cliente | | |

2. Infraestructura

2.1. Equipos



Ilustración 1. Equipo de cómputo



Lalato.kg

Ilustración 2. Datáfono/Transbank



Ilustración 3. Impresora térmica



Ilustración 4. Caja registradora



Ilustración 5. Silla de Ruedas



Ilustración 6. Carpeta de información promociones comercialización.



Ilustración 7. Radio



Ilustración 8. detector billetes falsos

2.2. Artículos de Limpieza



Ilustración 10. Limpiador de superficies Glance



Ilustración 11. Escoba



Ilustración 12. Trapeador



Ilustración 13. Pala de basura



Ilustración 14. Paño Azul



Ilustración 15. Basurero



Ilustración 16. Baldes



Ilustración 17. Bolsas negras para basura

2.3. Artículos Varios

2.4. Insumos



Ilustración 34. Corchetes para corchetera



Ilustración 35. Fichas



Ilustración 36. Ticket paqueteria

N.	DÍA	FECHA	SEDE	HORA	PARTIDO	GRUPO
1	JUEVES	10/06/2014	Sief Puerto	18:00:00	BRAZIL	EUROPA
2	VIERNES	13/06/2014	Selador	18:00:00	ESPAÑA	HOLANDA
3	SABADO	14/06/2014	Sief República	18:00:00	COLOMBIA	GRECIA
4	DOMINGO	15/06/2014	Parla	20:00:00	ESTADOS UNIDOS	JAPON
5	SABADO	14/06/2014	Monaca	17:00:00	INGLATERRA	ITALIA
6	DOMINGO	15/06/2014	Selador	18:00:00	ARMANIA	PORTUGAL
7	MIÉRCOLES	11/06/2014	Puerto Alegre	18:00:00	IRAN	INDIA
8	MIÉRCOLES	11/06/2014	Puerto Alegre	18:00:00	ESTADOS UNIDOS	HOLANDA
9	MIÉRCOLES	11/06/2014	Río de Janeiro	18:00:00	ESPAÑA	CHINA
10	JUEVES	12/06/2014	Parla	18:00:00	ESTADOS UNIDOS	ESTADOS UNIDOS
11	JUEVES	12/06/2014	Sief Puerto	18:00:00	FRANCIA	INDIA
12	VIERNES	13/06/2014	Rural	17:00:00	JAPON	GRECIA
13	VIERNES	13/06/2014	Selador	18:00:00	USA	HOLANDA
14	DOMINGO	15/06/2014	Sief Puerto	18:00:00	HOLANDA	CHINA
15	DOMINGO	15/06/2014	Parla	20:00:00	CANADIA	INDIA
16	MIÉRCOLES	11/06/2014	Rural	18:00:00	ITALIA	URUGUAY
17	MIÉRCOLES	11/06/2014	Sief Puerto	18:00:00	JAPON	ESTADOS UNIDOS
18	MIÉRCOLES	11/06/2014	Puerto Alegre	18:00:00	ARGENTINA	ARGENTINA
19	MIÉRCOLES	11/06/2014	Río de Janeiro	18:00:00	ESTADOS UNIDOS	HOLANDA
20	JUEVES	12/06/2014	Parla	18:00:00	USA	ARMANIA

Ilustración 37. Programación



Ilustración 38. Sinopsis light



Ilustración 39. Vouchers/comprobantes varios

3. Módulo de Atención al Cliente

3.1 Iniciar habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del personal del primer turno del módulo de Servicio al Cliente. Se debe realizar por lo menos una y hora y diez minutos antes de la primera función

- 1. Dirigirse al módulo**
Recoger el radio del Servicio al Cliente en la gerencia.



- 2. Dirigirse al módulo**
Si la puerta tiene clave, digitarla para poder acceder. Si esta con llave, solicitar al supervisor a cargo. El staff debe dirigirse al módulo de Servicio al Cliente.



3.2 Áreas Generales

1. **Limpiar superficies**
Rociar en las superficies del módulo limpiador de superficies **Glance** y **pañó azul**.



2. **Limpiar placas¹**
Rociar limpiador de superficies (**Glance**) y secar con **pañó azul** las placas de:
 - La foto en la placa del Gerente en Turno.
 - La foto de la estrella del mes.



3. **Verificar silla de ruedas**
Verificar se encuentre en buenas condiciones y en el lugar designado para su almacenamiento².



4. **Revisar fichas**
Revisar que las fichas estén completas y en buen estado. (Solo si el módulo SAC tiene guardarropía)



¹ Si alguna de las placas se encuentra en mal estado, avisar al Supervisor de Operaciones.

² Si la silla se encuentra en mal estado, avisar al Supervisor de Operaciones

3.3 Equipos

Prender equipos

Para inicializar funciones se deben prender los equipos presionando el botón de encendido, los equipos son:

1.
 - PC
 - Monitor
 - Radio (si aplica)



Abrir páginas

2. Abrir las páginas donde se pueda consultar cartelera, quejas/sugerencias y horarios de empleados.



Verificar datáfono/Transbank

3. Verificar que el datáfono esté encendido y funcionando correctamente.



Apertura de turno

4. La apertura de turno lo realiza el staff, en el horario que se haya definido. Ver punto 3.5 Apertura de caja.



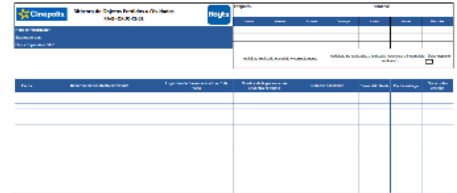
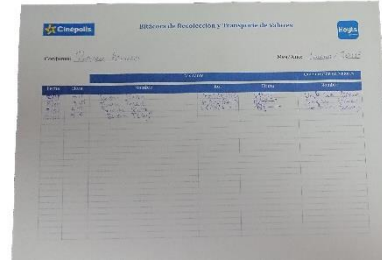
Nota: En cualquier caso, que algún instrumento de los mencionados anteriormente presente mal funcionamiento, daños, descuido o faltar, notificar al supervisor.

3.4 Complementos

Alistar bitácoras

Dejar abajo del mesón las bitácoras necesarias para la operación del módulo de clientes, estos son:

1.
 - Bitácora Recolección de transportes y valores
 - Bitácora objetos extraviados



Preparar materiales

Dejar abajo del mesón los materiales necesarios para la operación del módulo de clientes, estos son:

2.
 - Corchetera
 - Tijeras
 - Scotch
 - Vouchers/Comprobantes varios
 - Timbre SAC
 - Timbre Cumpleaños (La Reina)



Nota: En cualquier caso, que algún artículo de los mencionados anteriormente presente mal funcionamiento, daños, descuido o falte, solicitar uno nuevo al supervisor.

3.5 Apertura de caja

Para realizar la apertura de caja para el servicio al cliente, se deben seguir los siguientes pasos:

1. **Recibir fondos**
Asignado de manos del supervisor de valores. Cada fondo está depositado en su bolsa correspondiente.



2. **Recibir kit**
 - Lápiz pasta
 - Calculadora
 - Timbre de Nulo
 - Cojín con Tinta
 - Timbre con fecha
 - Destacador



3. **Contar fondos**
En presencia del supervisor de valores y de las cámaras.



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



5. Abrir turno en sistema **Vista**.



6. Abrir la caja de efectivo mediante el sistema y colocar el fondo recibido en ella y cerrarla.



4. Registro del Personal de Valores

Verificar datos Prosegur

5. Verificar que cedula esté presente en registro de guardias provisto por Prosegur, además revisar que este facultado para realizar retiro de valores⁵.

Columna	Columna	Columna	Columna	Columna	Columna	Columna
Nombre	Apellido	Fecha	Turno	Estado	Observaciones	...

Avisar a valores

6. Una vez verificado, llevar solo al guardia validado a valores, en caso de requerir que ingrese un segundo guardia⁶, se debe repetir la operación.



- a) **Si no se encuentra el guardia**
No se le puede permitir el ingreso.



Nota: Ningún guardia puede entrar sin ser verificado.

⁵ Si registro no se encuentra actualizado, se puede llamar directamente a Prosegur para verificar.

⁶ Generalmente ocurre cuando realizan remesa (traen sencillo en monedas al Cine), debido al volumen y peso de las monedas

5. Atención a Clientes

El servicio de atención a clientes es responsabilidad del personal del módulo y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a solicitar algún servicio.

- 1. Saludar al cliente**
Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo.



- 2. Preguntar**
Preguntar en qué se le puede ayudar y escuchar con atención la solicitud o duda del cliente.



- 3. Atender al cliente**
Atender al cliente según lo necesite, de la siguiente manera:



- a) Guardarropía**
Si el cliente requiere el servicio de guardado de ropa u objetos realizar lo indicado en la sección 5.1 Guardarropía.



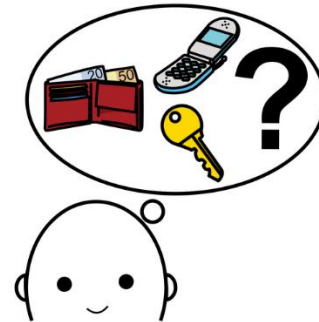
- b) Solicitud de información**
Si el cliente requiere información realizar lo indicado en la sección **5.2 Atención a solicitud de información.**



- c) Quejas y sugerencias**
Si el cliente requiere exponer una queja o sugerencia realizar lo indicado en la sección **5.3 PQRS (Preguntas, quejas, reclamos y sugerencias).**



- d) Reclamo objetos perdidos**
Si el cliente llega a consultar por un objeto extraviado, realizar lo indicado en la sección **5.4 Objetos perdidos.**



- e) Préstamo de silla de ruedas**
Si el cliente requiere del servicio de préstamo de silla de ruedas realizar lo indicado en la sección **5.5 Préstamo de silla de ruedas.**



Celebración de cumpleaños

- f) Si el cliente requiere contratar este servicio revisar la sección 5.6 **Reservar cumpleaños** (solo aplica en la Reina).



Reposición dinero maquinas

- g) Si al cliente le falla una máquina, reponer el dinero según 5.7 **Falla máquina juegos**.



Entrega de CV

- h) Indicar que existen buzones para el depósito del CV en todos los cines, además señalarle la ubicación del buzón.



Venta de entradas, cambios y devolución

- i) Para clientes de tercera edad, embarazadas, discapacitados o canje de ticket valor. **Revisar el manual boletería.**

Disfruta la entretención en



Inscribirse en el Club Cine Hoyts

Indicar que ya no se realizan inscripciones presenciales, es solo electrónico. Invitar al cliente a entrar a www.cinehotys.cl, recordarle que tiene un alta de 24 horas para ocupar sus beneficios.



j)

4. **Preguntar**
Preguntar al cliente si hay algo más en lo que se le puede ayudar, de ser así atender al cliente y resolver su solicitud.



5. **Despedir al cliente**
Hacer contacto visual y despedir al cliente.



5.1 Guardarropía

5.1.1 Recibir ropa u objeto

El servicio de guardarropía es responsabilidad del personal del módulo SAC y deben realizarlo cuando los clientes soliciten guardar algo mientras dura la película.

1. **Solicitar boleto**
Solicitar al cliente el boleto de la función a la que va a entrar para verificar que pueda utilizar el servicio.



2. **Recibir objeto**
Recibir la ropa u objeto del cliente, y realizar lo siguiente según sea el caso:



Alimentos y Bebidas

- a) **Tomar ticket**
Tomar y cortar el ticket de alimento.



- b) **Entregar ticket**
Entregar la parte correspondiente al "Cliente" del ticket de alimento.



- c) **Poner ticket**
Corchetear o pegar al alimento o bebida la parte correspondiente a “alimento” del ticket.



- d) **Guardar alimentos**
Guardar los alimentos y/o bebidas en una gaveta.



Otros Paquetes

- a) **Tomar ficha**
Tomar la ficha de la gaveta donde se pondrán los paquetes.



- b) **Guardar paquetes**
Guardar los paquetes en la gaveta correspondiente al número de la ficha que se tomó.



- c) **Entregar ficha**
Entregar al cliente la ficha donde se guardaron sus paquetes.



5.1.2 Devolver ropa u objeto

El servicio de devolver las ropas o bultos es responsabilidad del personal del módulo de SAC y debe realizarlo cuando los clientes soliciten sus pertenencias.

1. **Solicitar ficha**
Solicitar ficha o ticket de alimento y realizar lo siguiente según sea el caso:



Ficha entregada

- a) **Tomar objeto**
Tomar ropa o bulto del lugar correspondiente a la ficha entregada.
- b) **Dejar ficha**
Dejar la ficha en la gaveta donde se tomaron los paquetes.
- c) **Entregar objeto**
Realizar la entrega de las pertenencias del cliente.



Ficha extraviada

- a) **Solicitar descripción**
Solicitar descripción de la ropa o bulto y número de ficha.



- b) **Confirmar características**
Confirmar que las características descritas por el cliente coincidan con alguno de los objetos guardados en las gavetas.



- c) **Entregar objeto.**
Realizar la entrega de las pertenencias del cliente.



- d) **Notificar supervisor**
Notificar el extravío de la ficha, reponer con el siguiente número disponible.



5.2 Atención a Solicitud de Información

El servicio de atención a solicitud de información es responsabilidad del personal del módulo de SAC y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a solicitar algún tipo de información:

Proporcionar información

Usar el equipo de cómputo cuando el cliente requiera información:

1.
 - General de Cine Hoyts
 - Programa Club Cine Hoyts
 - Horarios
 - Sinopsis
 - Cartelera



5.3 PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

El servicio de atención a PQRS es responsabilidad del personal del módulo de SAC y debe realizarlo cuando los clientes lleguen con alguno.

1. **Escuchar al cliente**
Escuchar con atención la petición, queja, reclamo o solicitud que el cliente tenga.



2. **Brindar solución**
Brindar al cliente las posibles soluciones para resolver el PQRS.



3. **Reclamo sin apelación**
Si el cliente está muy molesto y no se le pudo disuadir en dejar un reclamo, realizar lo siguiente:



- a) **Llamar a supervisor a cargo**
Por radio para que acuda al módulo.



- b) **Entregar libro Sugerencias y Reclamos**
Proporcionar al cliente el libro y un lápiz, solicitar al cliente que exprese en el documento: Nombre, fecha y algún modo de contacto celular o correo, idealmente ambos.



5.4 Objetos Perdidos

5.4.1 Reclamo objeto perdido

El servicio de objetos perdidos es responsabilidad del personal del módulo de SAC y debe realizarlo cuando los clientes lleguen a preguntar por algún objeto perdido.

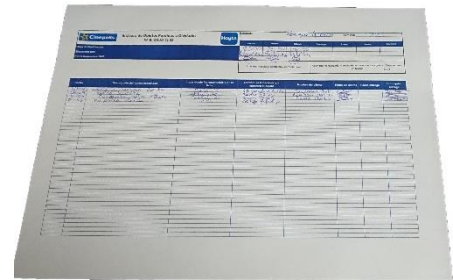
- Solicitar descripción**
1. Solicitar al cliente que describa el objeto que extravió.



- Verificar información**
2. Verificar que las características proporcionadas por el cliente coincidan con alguno de los objetos extraviados que se tengan resguardados y/o registrados. En caso de ser así realizar lo siguiente⁷:



- Sacar Bitácora**
Sacar Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 2)
a) del lugar donde se encuentre almacenada.



⁷ Si las características del objeto no concuerdan con ninguno de los objetos resguardados, comentárselo al cliente y decirle que en caso de que lo entreguen con gusto será resguardado.

- b) Anotar en Bitácora**
Anotar en la **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 2)** el nombre del cliente, la fecha y solicitar al cliente firmar de recibido.



- c) Tomar objeto**
Tomar el objeto del lugar donde se encuentre resguardado.



- d) Entregar objeto**
Entregar el objeto al cliente.



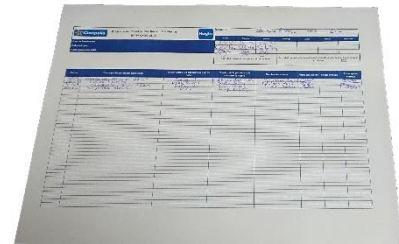
5.4.2 Recibir objeto perdido

Cada vez que se encuentre y entregue un objeto perdido en el módulo de SAC, se debe realizar lo siguiente:

1. **Recibir objeto**
Recibir del empleado el objeto extraviado, consultar ubicación y hora donde fue encontrado.



2. **Registrar objeto**
Registrar objeto en la **Bitácora de Artículos Extraviados u Olvidados (Anexo 2)**.



3. **Guardar objeto**
Guardar objeto en el lugar que defina el gerente en turno a cargo de acuerdo al valor del objeto encontrado⁸. Si el objeto no es de valor, se puede dejar en el módulo. Pero siempre dependerá del criterio del gerente en turno.



⁸ Si el objeto es de valor como celular, laptop, iPhone, etc. Siempre resguardar en Valores.

5.5 Préstamo de Silla de Ruedas

5.5.1 Entregar silla de ruedas⁹

El préstamo de silla de ruedas es responsabilidad del personal del módulo de SAC y deben ofrecerlo cuando se percaten de la llegada de clientes con capacidades diferentes o adultos mayores, o cuando algún cliente con estas necesidades lo solicite.

- 1. Solicitar identificación**
Solicitar al cliente o a su acompañante una identificación oficial.

- 2. Tomar silla**
Tomar la silla de ruedas del lugar en donde se encuentre almacenada.

- 3. Armar silla**
Desdoblar la silla de ruedas para que quede completamente extendida.

- 4. Entregar silla**
Entregarle la silla de ruedas al cliente y ayudarlo a que se siente en ella.



⁹ Este servicio no se encuentra disponible en todos los conjuntos.

5.5.2 Recibir silla de ruedas

La silla de ruedas se debe recibir cuando los clientes con capacidades diferentes o adultos mayores acudan al módulo a dejarla o cuando vayan a salir de las instalaciones del conjunto.

- 1. Recibir silla**
Ayudar al cliente a levantarse y recibirle la silla de ruedas.



- 2. Entregar identificación**
Entregar al cliente o a su acompañante su identificación oficial.



- 3. Desarmar silla**
Doblar la silla de ruedas hasta que quede bien compactada.



- 4. Guardar silla**
Guardar silla en el lugar designado para su almacenamiento.



5.6 Reserva de Cumpleaños

Actualmente este procedimiento solo es válido en La Reina, y su fin es contratar el servicio de cumpleaños que presta el cine, para esto, el cliente lo debe dejarlo reservado.

Informar cliente

1. Se recomienda consultar si cliente conoce las condiciones, si no, se le debe informar de estas, en que consta y su costo. Si el cliente lo solicita se le puede entregar o enviar las **Bases de Servicio Cumpleaños (Anexo 3)**.



Verificar disponibilidad

2. Verificar en la planilla Excel que haya cupo para la fecha solicitada.



Actualizar planilla Excel

3. Una vez cerrado el acuerdo, actualizar la planilla con los datos del evento: fecha, nombre niño, nombre solicitante, fono, y cantidad de niños aproximados.



Realizar contrato reserva

4. Esto por medio del **Contrato Reserva Cumpleaños (Anexo 4)**, además de cobrar la reserva estipulada, este contrato va en 2 partes, una para el cliente y otra para Hoyts, la plata se corchetea al contrato.



5. **Informar supervisor**
Informar al supervisor del cumpleaños y entregarle el contrato para que lo lleve a Valores¹⁰.



¹⁰ Esto se realiza de inmediato para así evitar posibles pérdidas de dinero

5.7 Fallas de las Máquinas de Juegos

Si un cliente presenta una queja y pide la devolución de su dinero, ya sea por un mal funcionamiento de un juego o simplemente ya que la máquina se “trago” la moneda, realizar lo siguiente.

1. **Consultar incidente**
Preguntar al cliente cual fue el problema y en que máquina.

Nota: en caso de que la maquina amerite una revisión, informar a supervisor a cargo.



2. **Llenar voucher o comprobante**
Completar el voucher.

Nota: existe un voucher para cada tipo de máquina de juegos.



3. **Devolver dinero**
Devolverle el dinero al cliente y dejar el voucher en la caja, con esto, justificamos el dinero faltante. Informar al supervisor a cargo.



6. Canje Entradas

Si un staff solicita el uso de su beneficio de entrada al cine, se debe realizar lo siguiente:

1. **Entregar voucher o comprobante**
Entregar al staff el voucher de películas, para que busque la autorización del supervisor.

Formulario de Beneficios Hoyts con los siguientes campos: NOMBRE EMPLEADO, RUT, COMBO O PELICULA, FECHA, HORA, Nº DE ENTRADAS, Nº DE AUDITOR, FIRMA AUTORIZACIÓN. En la parte inferior se indica 'Hoyts PARQUE ARAUCO'.

2. **Revisar voucher**
Chequear que venga con la firma del supervisor y los datos de la película.



3. **Imprimir entradas**
Seguir los pasos que se encuentran en el manual de boletería.

Nota: Se necesita un supervisor para que autorice la operación.



4. **Anotar transacción**
Se debe anexar al voucher el número de transacción arrojado en sistema. Esto se revisa en la boleta.



- 5. Guardar voucher**
Se debe guardar en voucher en la caja, para que este sirva como comprobante de la venta.



- 6. Actualizar bitácora**
Esta puede ser física o un archivo Excel y se utiliza para llevar el control de la cantidad de entradas solicitadas por el staff.



7. Actividades durante la Operación

Durante la operación se deben realizar varias actividades para asegurar la operación del módulo. Estas actividades las debe realizar el personal del módulo cuando no tenga clientes.

1. **Revisar ticket paquetería y o voucher**
Revisar que se cuente mínimo con un bloc de tickets de paquetería, y como mínimo 10 voucher/comprobante por tipo¹¹, si no es así, solicitarlo al supervisor de operaciones.



2. **Limpiar módulo**
Rociar en las superficies del módulo limpiador de superficies **Glance** y secar con **pañó azul**.



3. **Barrer piso**
Barrer el piso del área y con una pala, colocar la basura en el basurero.



¹¹ Existen varios tipos de voucher, devolución de plata para juegos, entradas para el staff, combo staff, etc.

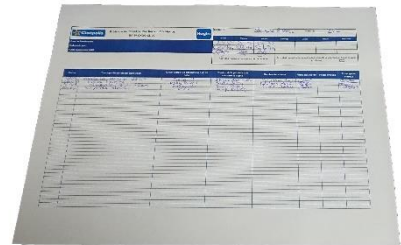
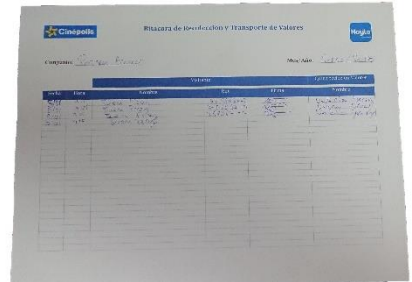
8. Inhabilitación

8.1 Módulo de Atención a Clientes

Guardar bitácoras

Dejar en su respectivo lugar las bitácoras, estos son:

1.
 - Bitácora Recolección de transportes y valores
 - Bitácora objetos extraviados



Guardar materiales

Dejar en su respectivo lugar los materiales utilizados, estos son:

2.
 - Corchetera
 - Tijeras
 - Scotch
 - Vouchers varios
 - Timbre SAC
 - Timbre Cumpleaños (La Reina)



8.2 Cierre de caja

- 1. Cerrar módulo SAC**
El staff debe colocar el letrero de caja cerrada.



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



- 3. Entregar efectivo**
La cantidad contada al supervisor e indicarle el dinero que recibe.



- 4. Verificar monto**
El supervisor debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



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



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



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



8. **Entregar Kit**
Guardar y entregar el kit de SAC al supervisor.
El Kit corresponde a:
- Lápiz pasta
 - Calculadora
 - Sello de Nulo
 - Cojín con tinta
 - Sello con fecha
 - Destacador



8.3 Equipos

1. **Cerrar páginas**
Abrir las páginas donde se pueda consultar cartelera, quejas/sugerencias y horarios de empleados.



2. **Apagar equipos**
Para finalizar funciones se deben apagar los equipos presionando el botón de apagado, los equipos son:
 - PC
 - Monitor
 - Radio (si aplica)



8.4 Áreas Generales

- Barrer piso**
1. Barrer el piso del área y juntar toda la basura.



- Recoger basura**
2. Depositar la basura con la ayuda de la escoba y la pala.



- Depositar basura**
3. Depositar la basura de la pala en el basurero.



- Tirar basura**
4. Si el basurero se encuentra a $\frac{3}{4}$ partes de su capacidad o más, realizar lo siguiente:



- Tomar bolsa**
- a) Tomar la bolsa de plástico del basurero.



- b) Llevar al depósito**
Llevar al depósito de basura del conjunto.



- c) Colocar bolsa nueva**
Colocar una bolsa nueva en el basurero.



- 5. Trapear piso**
Trapear piso del área.



- 6. Limpiar gavetas¹²**
Rociar en las gavetas **limpiador de superficies Glance** y secar con **pañó azul**.



¹² La limpieza de las gavetas se realiza una vez a la semana.

8.5 Finalizar inhabilitación

- c) **Firmar bitácora**
Firmar la bitácora de manera cruzada junto con el Supervisor de Operaciones.



2. **Entregar radio**
Entregar el radio del módulo en Gerencia.



9.Tabla de Cambios

Versión	Descripción de cambios	Fecha
01	Versión Inicial	4/06/2018

10. Documentos Relacionados

Documento vigente	Clave
M.P.O. Manual de Boletería	RA-MPO-CONFI-CH-01

11. Anexos

Anexo 3. Bases Servicio de Cumpleaños

Celebración de CUMPLEAÑOS en CineHoyts La Reina 2018

La Celebración de Cumpleaños se realiza en un área ubicada en el 2º piso de CineHoyts La Reina, área diseñada específicamente para realizar esta actividad.

Se realizan 2 cumpleaños simultáneamente; cada Celebración cuenta con su espacio y monitoras, pero los niños comparten el laberinto

A continuación, se detalla la información con respecto los valores

\$8.700.- Base por niño	
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> - Película en exhibición (todo espectador), a elección del Festejado - Invitaciones - Identificación para los niños - Decoración - Música - 2 adultos gratis en la función (no 3D ni HD Digital)
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción e identificación de los niños - Celebración del cumpleaños - Traslado a la Sala - Película - Retorno a un costado de Zona Cumpleaños - Apertura de regalos de invitados - Retiro de Invitados
COMESTIBLES	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Opción de comida (para todos los niños lo mismo) - 1 Jugo clear para cada niño - 1 Galleta Toddy - 1 Papas Fritas Lays - 1 Cajita Hoyts (Pop corn dentro de la función) - 1 Bebida de 12oz. (Para cada niño dentro de la Función) - 1 Torta de Cuchiflles + Vela
INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Nuestras instalaciones cuentan con decoración infantil, ideal para este tipo de celebraciones. Posteriormente, se le traslada a las salas tipo estadio con sonido envolvente para disfrutar de un estreno inolvidable. - Contamos además con Juegos Electrónicos Infantiles a un costado de la Zona de Cumpleaños
SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Personal especializado durante la celebración - Implementos (platos, vasos, cubiertos, etc.)

SALA DIGITAL 3D: \$2.500 ADICIONALES AL VALOR BASE

Para que los niños puedan disfrutar de la Sala Digital 3D y su sonido 100% digital y envolvente, se deben adicionar al valor base \$2.500 por niño invitado. **No incluye 2 adultos gratis en la función.**

Anexo 4. Formato Contrato Reserva Cumpleaños

RESERVA CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS EN CINEHOYTS LA REINA 2018

Fecha celebración:	N° Invitados:	
Nombre del festejado:	Edad festejador:	
Cliente (padres):	Teléfono:	
Película: POR CONFIRMAR	Celular:	
	Mail:	
Valor formato normal: \$ 8.700 - (Base) por Niño / Formato 3D \$ 11.200		
INCLUYE:		ARMA TU FIESTA:
<ul style="list-style-type: none"> * Película en cartelera (TE) * Invitaciones * Identificación para los niños * Decoración * Implementos básicos (platos, vasos, cubiertos, servilletas, bombillas.) * Dos padres gratis en la función (NO SALA 3D) (NO CARRITAS NI BEBIDAS) * Personal de Servicio y Apoyo 		<ul style="list-style-type: none"> * Adicionales: <input type="checkbox"/> \$2500 por niño: Película 3D Digital HD-Def
COMESTIBLES:		ARMA TU FIESTA:
<ul style="list-style-type: none"> * 1 Hot Dog (para todos los niños lo mismo) * 1 Jugo Water. Para cada niño * 1 Galleta Toddy para cada niño * 1 Papas Fritas Lays para cada niño * 1 Cajita Hoyts para cada niño (Pop corn, dentro de la función) * 1 Bebida de 12 Oz. Para cada niño (Dentro de la función) * 1 Tarta de Cuchufles 		
BIENVENIDA		
<ul style="list-style-type: none"> * Llegada del festejado y los invitados * Entrega de comestibles * CUMPLEAÑOS FELIZ * 20 a 10 minutos antes del comienzo de la película los niños son guiados a la sala por nuestro personal. * Al término de la función los niños son retirados de la sala por nuestro personal y llevados a un sector especial habilitado para ellos * Despedida invitados 		
IMPORTANTE		
LEER Y COMPRENDER ANTES DE FIRMAR		
<ul style="list-style-type: none"> * El cumpleaños contempla 1 hora de celebración, puede ser antes o después de la película, dependiendo netamente del horario de función. Si la celebración es ANTES (una vez finalizada la celebración serán trasladados a los sectores que se encuentran al fondo de la zona de cumpleaños). * Si la celebración se realiza DESPUÉS, la recepción de los invitados se realizará en los sectores que se encuentran al fondo de la zona de cumpleaños, según el horario de la respectiva función. La decisión de en que momento se celebra queda bajo la determinación de la per. * La hora de llegada a la celebración será confirmada el día Jueves anterior al evento * El número mínimo de personas invitadas es de 10 niños incluyendo al festejado (este último también paga) y el máximo de invitado es de 25 niños. * Para realizar la reserva se debe dejar un abono de \$30.000 pesos en efectivo, que serán descontados el día que se realiza la celebración. * Si el cumpleaños se anula NO HAY DEVOLUCIÓN DE DINERO, sin embargo se da la opción de modificar la fecha de la celebración, DEPENDIENDO DE LOS CUPOS DISPONIBLES * El pago restante se efectúa de acuerdo a la cantidad de niños que hayan llegado a la celebración (mínimo 10) y se puede realizar en efectivo, tarjeta de crédito bancaria en <u>el cupo</u> o Red Compra. (NO SE ACEPTAN CHEQUES) * Los padres pueden traer todo el snack que estimen conveniente para complementar su cumpleaños (excepto bebidas alcohólicas, pifetas con challas ni chicles). * Recomendamos NO hacer las invitaciones hasta el día de confirmación del evento por posibles cambios en la hora de inicio. * El horario de llegada puede VARIAR en 30 minutos máximo, antes o después de la hora fijada, ya que tiene relación con el inicio y la duración de la función. * La película, el horario y el idioma pueden sufrir modificaciones por parte del distribuidor, la confirmación final la hacemos vía telefónica el día Jueves anterior al cumpleaños (después de las 17:00 hrs.), para indicar la hora de llegada de el festejado y los invitados. 		
¿Ha celebrado antes con nosotros? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Fono: 22-9416066 (desde las 15:00 horas)
MONTO ABOHO y FORMA DE PAGO: \$ 30.000 (EN EFECTIVO)		HORARIO PRELIMINAR DE CELEBRACIÓN (POR CONFIRMAR) Sábado, Domingo y Festivos 11:00-13:00-15:00. Viernes 17:00hrs. Recuerde: Los horarios definitivos son POR CONFIRMAR
NOMBRE RESPONSABLE HOYTS:		
HORA DE LLEGADA INVITADOS: <i>Por Confirmar</i>		
SE LLAMARÁ EL DÍA JUEVES:		

FIRMO Y ACEPTO

FECHA DE CONTRATO