

Hoyts[®] | **PREMIUM
CLASS**



SUPERVISIÓN DE VENTA EN SALA

Manual Procedimientos Operativos

RA-MO-SUVS-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 González Pualuan
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. Verificación de Garzones y Runners.....	11
4. Supervisión de Sala Premium Class.....	15
4.1. Supervisión de Sala.....	16
4.2. Supervisión de Proyección.....	25
5. Supervisión de Ventas.....	29
6. Supervisión del Sistema Vellux.....	31
6.1. Ingreso al Sistema.....	33
6.2. Funcionamiento del Sistema.....	37
6.3. Salir del Sistema.....	40
6.4. Reporte del Sistema Vellux.....	42
7. Auditoría de Venta en Sala.....	47
7.1. Verificación de iPad Mini.....	48
7.2. Inicio de Sesión.....	50
7.3. Registro.....	52
7.4. Mapa de Butacas.....	59
7.5. Tiempos.....	61
7.6. Sincronización de Supervisión.....	68
7.7. Salir del Sistema.....	72
7.8. Carga de Baterías para Botoneras.....	74
8. Supervisión Manual.....	78
9. Tabla de Cambios.....	82
10. Documentos de Referencia.....	84

1. Descripción del Negocio

Este manual tiene como objetivo definir y estandarizar las actividades correspondientes a la supervisión de venta en salas.

- Las principales actividades que se deben supervisar son:
- El inicio de la operación en las salas
- La preparación y asignación de recursos necesarios para el servicio de restaurante en su butaca (RSB)
- La correcta ejecución del proceso de venta.

La supervisión de venta en sala (SVS), tiene como objetivos principales:

- Asegurar que el 100 % de los clientes que visitan las salas sean atendidos de forma rápida, amable y con la calidad en el servicio que caracteriza a las salas Premium Class.
- Asegurar la correcta ejecución de los procesos y procedimientos establecidos para el servicio de restaurante en su butaca.
- Asegurar el consumo por asistente mediante la correcta aplicación de la técnica de venta.

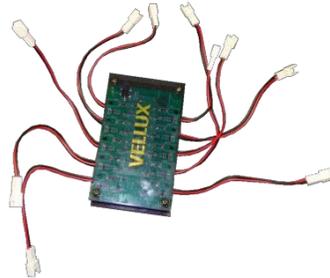
Las actividades de supervisión las realizan dos figuras distintas:

- **Supervisor de Venta en Sala:** Realiza la revisión diariamente de todos los puntos indicados en este documento con el iPad mini. **Si existe alguna dificultad con el iPad Mini, se debe realizar la revisión de manera manual.**
- **Gerente del Conjunto o Supervisor Senior:** Audita los mismos puntos que el Supervisor de Venta en Sala de acuerdo al Calendario de auditorías sala Premium Class vigente enviado por la Gerencia Regional. El registro de la auditoría lo realiza en el iPad mini asignada para este fin

2. Infraestructura



Transmisor sistema Vellux



Cargador botoneras (sistema Vellux)



Transformador cargador botoneras (sistema Vellux)



Botonera una función (sistema Vellux)



Tablet



Cargador Tablet



Ipad mini



Cargador Ipad mini



Funda Ipad mini



Audífonos



Radio



Termómetro láser



Menú



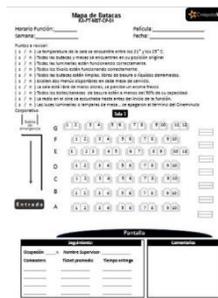
Butaca



Lámpara de Mesa



Carro de servicio



Mapa de Butaca



Cronometro



Lápiz pasta



Destornillador



Espátula



Impresora MZ320



Pager



Latafolo

Transbank/Datáfono

3. Verificación de Garzones y Runners

El Supervisor de Venta en Sala Premium Class, debe verificar que se cumplan las siguientes condiciones antes del inicio de la primera función:

1. Validar que el rol de trabajo de ESP considere los garzones suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día¹:

Lobby:

- Un Garzón asignado exclusivamente para la atención en lobby en hora rush.
- En baja afluencia, el lobby debe ser cubierto por el encargado de confitería. Cuando el responsable de confitería no se encuentra en la operación, el rol será responsabilidad de un administrativo.

Dentro de Salas:

- 1 garzón por cada 15 personas. Cuando la sala se encuentre llena, deberá haber un comodín adicional.
 - Un garzón responsable por sala para atender los llamados extemporáneos de Vellux.
 - Validar que el número de garzones coincida con lo establecido en el rol de ESP.
2. Validar que el rol de trabajo de ESP considere los runners suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día¹:
 - Un runner por cada garzón independiente de la cantidad de clientes en la sala.
 3. Garantizar que se cumpla con los tiempos de atención y toma de orden:
 - Tiempo de espera para atención de 3 minutos.
 - Duración toma de orden 3 minutos.
 4. Garantizar que se cumpla con los tiempos de entrega siguientes:
 - Productos de Confitería antes de 4 minutos.
 - Productos de Alimentos antes de 11 minutos.
 5. Asegurar que los garzones y runners cumplan con el proceso de capacitación, entrenamiento y certificación en Venta y Entrega Premium Class además de conocer y dominar todo el menú.
 6. Asegurar que todo el equipo de trabajo tenga conocimiento de los indicadores y metas de las cuales son responsables: MHA, Mystery Shopper, POPCORN, Tracking de Satisfacción y Consumo por Asistente.

¹ Cuando no se cuenta con la plantilla completa el Supervisor de Venta en Sala debe reportarlo al Supervisor de Recursos Humanos para realizar los ajustes necesarios en el rol y cubrir la operación del conjunto

7. Entregar a los garzones las herramientas necesarias cumpliendo con lo que se indica en el documento **Manual de Venta Premium Class**.
8. Validar que al momento de ingresar a la sala los garzones cuenten con su fondo asignado, la sesión de POS habilitada en la tablet y tengan conocimiento del **tablero de sugerencias**².
9. Publicar en el **Tablero de Consumo por Asistente** la meta diaria y asegurar que los garzones la conozcan.
10. Validar que los garzones estén en las salas o el lobby, según el área a la cual hayan sido asignados.
11. Verificar que todos los garzones cuenten con las siguientes herramientas según sea el caso:
 - Venta con sistema
 - Funda PDA/Tablet
 - PDA/Tablet con batería al 100%
 - Impresora portátil con rolla de papel
 - Datafono/Transbank o terminal punto de venta.
 - Un rollo extra de papel para impresora
 - Linterna
 - Lápiz detector de billetes falsos
 - Radio y audífonos³
 - Lápiz pasta
 - Pager⁴
 - Venta sin sistema
 - Lápiz pasta
 - Linterna
 - Lápiz detector de billetes falsos
 - Radio y audífono³
 - Comandas manuales
 - Boletas manuales
 - Calculadora
 - Lista de precios
12. Ubicarse en la esquina de acceso o parte de adelante de la sala, para dar la bienvenida a los clientes, marcar los productos entregados por el runner y monitorear el proceso de RSB (Restaurante en su Butaca).

² En caso de que el sistema funcione correctamente

³ Por lo menos uno de los garzones debe portarlo

⁴ En caso de aplicar

13. Una vez finalizada la supervisión, solicitar a un garzón que abra la siguiente sala 15 minutos antes de que comience la función.
14. Asegurar que exista por lo menos un garzón en el interior de la sala para dar la bienvenida a los clientes y comenzar a tomar las órdenes.
15. Asegurar que los garzones se coloquen sobre ambas escaleras distribuidos a lo largo de la sala.
16. Revisar que la venta se realice de la siguiente manera:
 - Que los garzones apliquen correctamente la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.
 - Que los garzones estén maximizando durante la toma de órdenes, de acuerdo a lo indicado en **Técnica de Venta Premium Class** vigente.
 - Asegurar que los garzones realicen correctamente la entrega de acuerdo a lo indicado en **Técnica de Venta Premium Class** vigente.
 - Asegurarse que se cumpla con la promesa de servicio en cada etapa.
17. Revisar que la venta se realice de la siguiente manera:
 - **Primer tiempo:** Confeitería.
 - **Segundo tiempo:** Alimentos. (Se deben asignar runners para cada área (confeitería y alimentos) por lo que la entrega completa de la orden puede realizarse hasta por dos personas distintas dando prioridad en la entrega a los productos de confitería).
 - Si al elaborar los productos estos toman el mismo tiempo, en confitería y alimentos, pueden ser llevados simultáneamente, siempre y cuando sean órdenes para el mismo cliente.
18. Supervisar que los runners entreguen los productos con los complementos necesarios de acuerdo al producto.
19. Verificar que el runner lleve solo una orden a la vez.
20. Enviar a los garzones con los clientes que aún no han ordenado.
21. Supervisar a través del iPad mini la pantalla de llamados de Vellux, asegurando que el 100% de los llamados sean atendidos por los garzones antes de 3 minutos. Consultar la Sección **Supervisión del Sistema Vellux**.
22. Asignar a uno de los garzones para que permanezca en el interior de la sala para supervisar la entrega de todas las órdenes pendientes.

4. Supervisión de Sala Premium Class

4.1. Supervisión de Sala

El Supervisor de Venta en Sala es el encargado de realizar la supervisión de la sala y asegurar que cuente con las condiciones necesarias para iniciar la función. Esta revisión se realiza 20 minutos antes de que comience la función en cada sala.

En un conjunto de hasta 5 salas debe haber (1) un supervisor de venta en sala. Los conjuntos con más salas, deben tener (2) dos supervisores de venta en sala.

Nota: Cada semana deben actualizarse las funciones para que el iPad mini pueda utilizarse para la supervisión. Consultar la sección **7.1. Actualización de funciones**. El Supervisor de Venta puede realizar la revisión de manera manual.

1. Iniciar sesión en iPad mini, consultar la sección **7.2. Inicio de sesión**. El Supervisor de Venta puede realizar la revisión de manera manual.
2. Realizar los siguientes puntos de la revisión que se detallan a continuación:

2.1. Butacas Manuales y Eléctricas

- a) Verificar estado de butaca, que el cuero o cuerina (cuero sintético) de las butacas se encuentre limpio, sin manchas y no tengan basura ni residuos de alimentos. Así como, que las butacas no estén vencidas, rotas o con piezas faltantes.



- b) Si aplica, verificar la posición de los descansapiés, que se encuentren en posición vertical, con el descansa-pies en el interior. Que los apoyabrazos centrales se encuentren abajo.



- c) Si aplica, que las botoneras de batería (de una función con led) enciendan y manden señal, en caso contrario deberá realizarse lo indicado en la sección 7.8. **Carga de baterías para botoneras.**



Nota: Si las botoneras tienen batería y de igual manera no envían señal, reportar con el proveedor del sistema Vellux para su cambio.

Verificar el reclinamiento de las butacas:

Que se encuentren separadas del muro lo suficiente para lograr el reclinado y evitar que los clientes se resbalen o caigan por el espacio de éstos.

- d)
- Que las butacas eléctricas se encuentren conectadas al contacto del muro que le corresponda para asegurar que funcionen durante toda la función.
 - Que para las butacas manuales funcione correctamente el accionado del reclinado⁵.



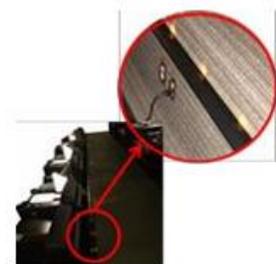
Si el conjunto cuenta con la moldura detrás de las butacas:

- e)
- Verificar que la moldura se encuentre fija al borde de la grada.
 - Verificar que la moldura se encuentre completa y en buen estado físico.



Si el conjunto cuenta con perfil led detrás de las butacas:

- f)
- Verificar que este se encuentre completo y fijo en la parte superior del muro de la grada.
 - Verificar que la línea de led encienda al 100% y funcione durante toda la función.



⁵ Si no se cumple alguno de los puntos anteriores corregir de forma inmediata en caso de ser posible o avisar al Encargado de Mantenimiento para que repare cualquier problema

- g) Cuando aplica, verificar que se cuente con el cintillo de coordenada colocado en el respaldo de la butaca del lado izquierdo (visto desde el frente).



2.2. Mesas

Verificar el estado físico y funcionamiento de las mesas:

- a) Que las mesas de madera, se encuentren limpias, fijas y bien ajustadas, sin rayones, no rotas ni bordes mordidos.⁶



- b) Que las mesas se encuentren alineadas con los descansabrazos de la butaca.⁷



⁶ Si se detecta alguna mesa dañada reportarlo al Encargado de Mantenimiento

⁷ De no encontrarse en la posición correcta, alinearla

2.3. Lámparas de Mesa

Si el conjunto posee lámparas, verificar:

- a) Que se encuentren conectadas a la toma eléctrica del muro correspondiente y funcionando correctamente.



- b) Que se encuentren fijas y en posición vertical, no chuecas.



- c) Que cuenten con focos de luz cálida.



- d) Que el cable de corriente se encuentre en buen estado físico, no roto.



Nota: En caso que las lámparas no cumplan con alguno de los puntos marcados, reportar al Encargado de Mantenimiento para su corrección.

2.4. Menús Verificar el estado físico y ubicación de los menús

- a) Que se encuentren limpios y en buen estado físico⁸.



Que el menú este de pie y afirmado de forma triangular, el acomodo debe ser el siguiente:

- b)
- Para las mesas con lampara, son 2 menús ubicados en frente de la lampara.
 - Para las mesas que por distribución o diseño no tienen lampara, el menú debe ir en la mesa de madera.



⁸ Si se encuentra un menú con mal estado físico, retirarlo y sustituirlo por uno nuevo

2.5. Basureros

- a) Que los basureros sean de color negro y se ubiquen en el foro de la sala y que además se encuentren limpios por dentro y por fuera, así mismo que cuenten con bolsa negra bien colocada, puesta al ras del basurero.



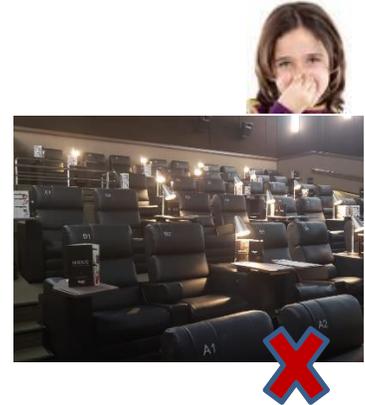
- b) Verificar que no se encuentren a más del 50 % de su capacidad.



Nota: Si no se cumple alguno de los puntos anteriores pedir al Supervisor de Limpieza que se corrija

2.6. Condiciones físicas de la Sala

- a) Validar que el olor de la sala sea agradable (que no huelga a suciedad, basura, humedad), que se perciba un aroma fresco⁹.



- b) Verificar que los tóvilis de acceso a la sala y de los escalones estén funcionando; con alta intensidad de luz y la línea completa¹⁰.



- c) Revisar que no existan artículos de limpieza en el foro o pasillos al momento de abrir la sala a los clientes.



⁹ Si se detectan malos olores, reportar a Supervisor de Limpieza.

¹⁰ En caso de detectar en la sala el mal funcionamiento de alguno de los tóvilis, reportarlo al Encargado de Mantenimiento

2.7. Carro de Servicio

- a) Verificar que se encuentre ubicado en el foro de la sala, lejos del alcance de los clientes y de ser posible fuera de su vista.



- b) Verificar que se encuentre habilitado correctamente:
- **Primer Nivel:** Menús adicionales y comandas manuales.
 - **Segundo Nivel:** Servilletas, complementos, lentes 3D (solo si la película tiene ese formato) y cubiertos.
 - **Tercer Nivel:** Rollos de la impresora.



4.2. Supervisión de Proyección

El encargado de proyección debe supervisar los puntos correspondientes al arranque de función y registrarlos en la **Bitácora de Control y Calidad de Salas**.

- a) Verificar la temperatura de la sala utilizando el termómetro laser, este se debe apuntar hacia la pared de la mitad de la sala y luego oprimir el gatillo.



- b) La temperatura registrada debe estar en el rango de los 21° C a 25° C.¹¹.



- c) Verificar que el arranque de la función haya sido a tiempo.



¹¹ Si la temperatura no es la adecuada, comunicarse con el encargado de mantenimiento para que la ajuste.

- d) Verificar que el cuadro de inicio sea el correcto al inicio de la proyección, que esté completo, consultar el documento **Fallas en la Proyección** vigente.



Imagen cuadrada

- e) Revisar que el audio de los Cineminutos y tráileres:
- Corresponda a la escena proyectada.
 - Se escuche en toda la sala
 - Esté libre de distorsión
 - No se encuentre desfasado con la proyección



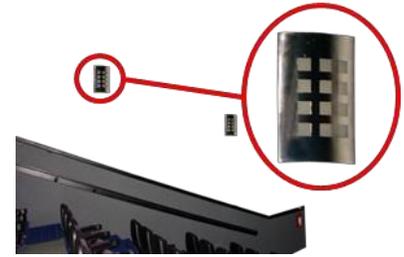
- f) Validar que el orden de Cineminutos y tráileres esté de acuerdo a la pauta y programación de la semana.



- g) Verificar que la proyección de Cineminutos y tráileres se realice con luz media es decir al 50 %.



- h) Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del Cineminuto corporativo.
 h) Verificar que las luces de aseo estén apagadas cuando empiezan a ingresar los clientes.



- i) Verificar el acomodo del masking, macros, lentes, que no exista descuadre ni material rayado, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



- j) Revisar que el audio de la película corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección.



- k) Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



5. Supervisión de Ventas

El Supervisor de Venta en Sala es el responsable de hacer el corte al final del día para revisar ventas de los garzones.

1. Monitorear en el sistema el ticket promedio, hit rate y consumo por asistentes de cada función¹².
2. Revisar ventas de los garzones para identificar bajas ventas y reforzar el uso de la técnica de venta, principalmente la maximización de la orden.
3. Comunicar diariamente al Gerente las acciones preventivas y correctivas tomadas.
4. Actualizar diariamente la información del tablero de consumo por asistente (meta diaria consumo por asistente, meta trimestral, alcance, meta ticket promedio, mejor garzón y el monto vendido).

¹² Para ventas manuales solicitar 4 tickets aleatorios al garzón para revisar el consumo promedio.

6. Supervisión del Sistema Vellux

El Supervisor de Venta en Sala debe realizar el monitoreo de los llamados a través del visor configurado en su iPad mini y coordinar a su equipo de Comanderos para que brinden el servicio a los llamados con mayor tiempo de espera.

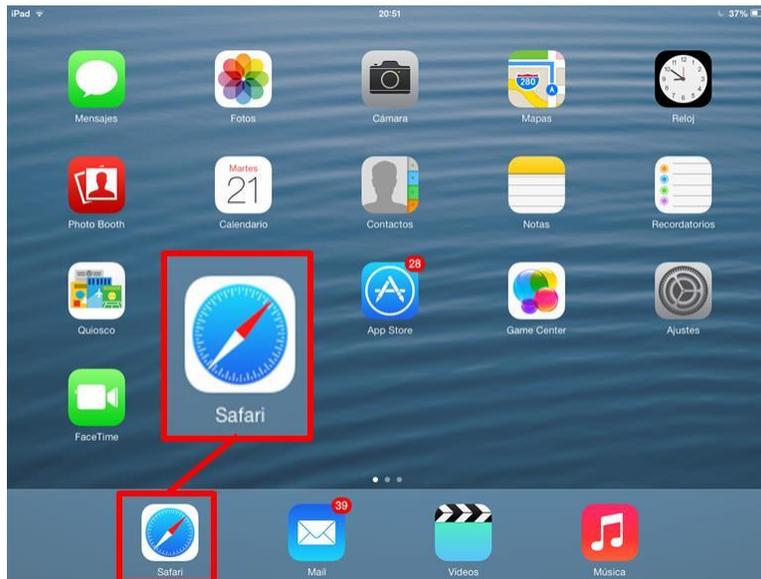
Se debe verificar que el Ipad Mini cumpla con lo siguiente:

1. Verificar que cuente con:
 - Carga suficiente para la operación del día.
 - Funda en buen estado físico y con correa.
 - La mica protectora de pantalla.
 - El acceso a la pantalla de llamadas de Vellux.

2. Revisar que se encuentre:
 - El cargador en buen estado físico y funcione correctamente.
 - Configurada a la red PDV del conjunto.

6.1. Ingreso al Sistema

1. Ubicarse en la sala del cine correspondiente. Abrir página de Vellux desde Safari o usando el acceso rápido para "Vellux Basic".



2. Ingresar el nombre de usuario.



3. Ingresar la contraseña correspondiente al usuario.



4. Oprimir el botón "Iniciar sesión".



5. Oprimir el botón “Solicitudes”.



6. En la pantalla “Solicitudes de atención” aparecerán los llamados de los clientes.



6.2. Funcionamiento del Sistema

- Los llamados aparecerán con la ubicación del dispositivo y el tiempo que lleva esperando el cliente. Cuando se genere un llamado se marcará en color verde siempre y cuando no supere los 1.50 minutos (90 segundos).
- 1.

Solicitudes de atención		
Dispositivo: LOBBY 13 Botón: Servicio Persona: Comandero 3	0:17 0	
Dispositivo: SALA 02 Botón: Servicio Persona: Comandero 5	0:08 0	

2. Cuando los llamados excedan el 1.5 minutos (90 segundos), se marcarán en color amarillo.

Solicitudes de atención		
Dispositivo: 04G-006 Botón: Servicio Persona: Comandero 4	2:07 0	
Dispositivo: 04C-008 Botón: Servicio Persona: Comandero 4	2:04 0	
Dispositivo: 04C-008 Botón: Cuenta Persona: Comandero 4	2:01 0	

2:07
0

2:04
0

2:01
0

3. Cuando los llamados excedan los 3 minutos (180 segundos), se marcarán en color rojo.



6.3. Salir del Sistema

1. Oprimir el botón “Cerrar sesión” que se encuentra en la esquina superior derecha.



2. Cerrar la página de Vellux oprimiendo el botón cerrar de Safari.



6.4. Reporte del Sistema Vellux

Diariamente el conjunto recibe automáticamente por correo electrónico un reporte del sistema Vellux con indicadores sobre el desempeño del día anterior. El Supervisor de Venta en Sala deberá considerar este reporte para analizar las áreas de oportunidad en el servicio de restaurante en su butaca. Los elementos principales del reporte son:

1. El reporte se manda diariamente por zona, por región y por conjunto. Además, semanalmente se manda un reporte comparativo por zona, por región y conjunto. Los reportes contienen los mismos datos que se describirán a continuación.

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMÁTICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

2. El reporte incluye el nombre del conjunto, zona y región a la que pertenece:



- Se muestra el número de llamados totales. Es decir, las veces que alguna botonera Vellux fue presionada para llamar a un garzón.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:01:00	INEFICIENTES<00:01:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	96%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

TOTAL DE LLAMADOS
948
555

- El tiempo promedio de respuesta (TPR) se obtiene como un promedio del tiempo del total de llamados.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:01:00	INEFICIENTES<00:01:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	96%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

TPR
00:00:36
00:01:12

5. A continuación, se muestra el porcentaje de llamados eficientes que son los que se atendieron en 3 minutos o menos y el porcentaje de llamados ineficientes los que se atendieron después de los 3 minutos.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:00	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:00
98%	2%
92%	8%
91%	9%
71%	29%

6. El dato de porcentaje de llamados eficientes es el que se usa para asignar el ranking a cada conjunto. De esta manera se ordenan de mayor a menor eficiencia en atender los llamados.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:00	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

TPR
00:00:36
00:01:12

- Después aparece el dato del porcentaje de llamados que tuvieron un cierre manual, es decir que fueron cancelados por el garzón. En contraparte se muestra la columna de porcentaje de llamados con cierre automático, es decir, que se cancelaron automáticamente al llegar a los 10 minutos de espera.
- 7.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES<00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	940	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO
100 %	0 %
97 %	3 %
97 %	3 %
95 %	5 %

- Finalmente aparece la columna de hora de inicio de operación que es la hora a la que se realizó el primer llamado y hora de fin de operación con el último llamado realizado entre las 00:01 y 23:59 hrs de cada día.
- 8.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES<00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	940	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
10:37:39	22:58:18
10:25:40	23:06:11
18:44:57	23:23:23

7. Auditoría de Venta en Sala

7.1. Verificación de iPad Mini

El Supervisor Senior o el Gerente de Conjunto es el responsable de realizar una auditoría de diversos procesos de venta. La auditoría la deben registrar en el iPad mini.

Antes de iniciar la auditoría, se debe verificar que el iPad mini cumpla con lo siguiente:

Verificar que cuente con:

1.
 - Carga suficiente para la operación del día.
 - Su funda en buen estado físico y con correa.
 - La mica protectora de pantalla.
 - La App de OPS para la aplicación de auditorías.
 - El acceso a la pantalla de llamadas de Vellux.

Revisar que se encuentre:

2.
 - El cargador en buen estado físico y funcione correctamente.
 - Configurada a la red PDV del conjunto.

7.2. Inicio de Sesión

1. Tocar la pantalla en el ícono de la aplicación “OPS”.



2. Ingresar usuario y contraseña asignado al Gerente o Supervisor Senior y después presionar el ícono “LOG IN”.

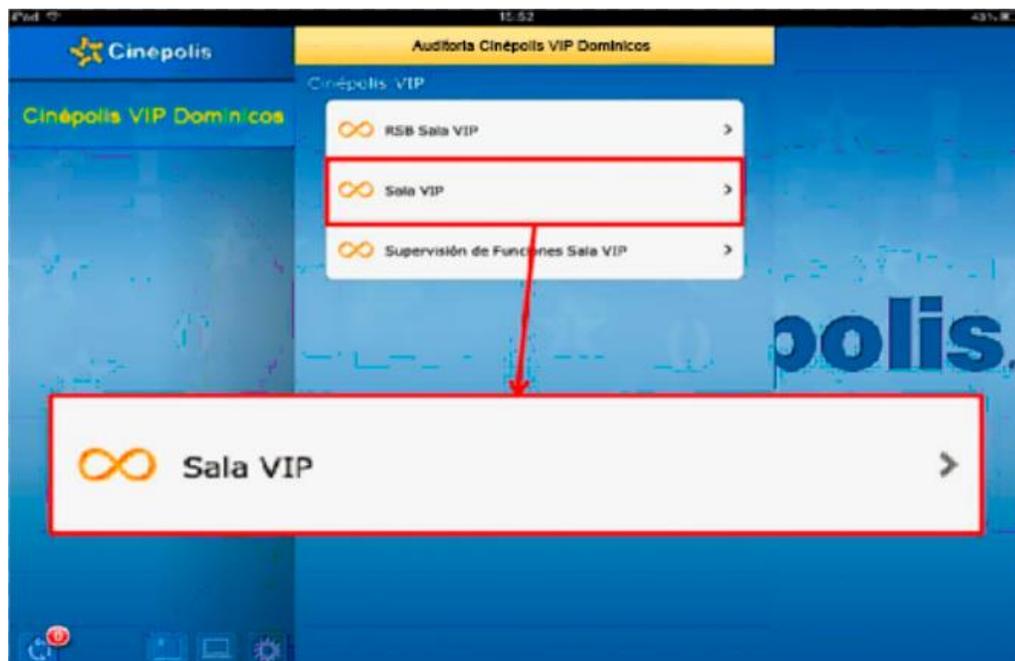


7.3. Registro

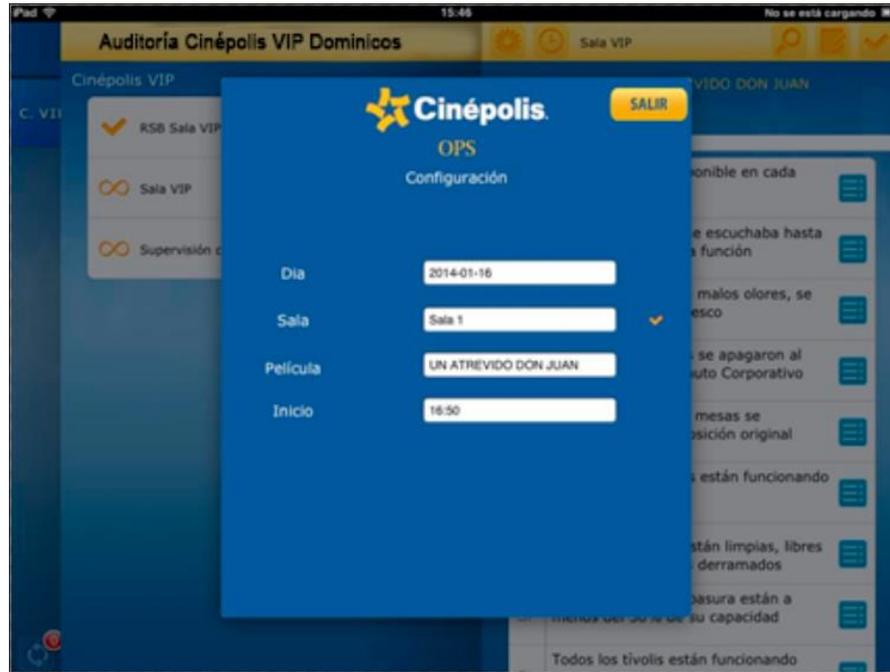
1. Seleccionar el conjunto al que se realiza auditoría.



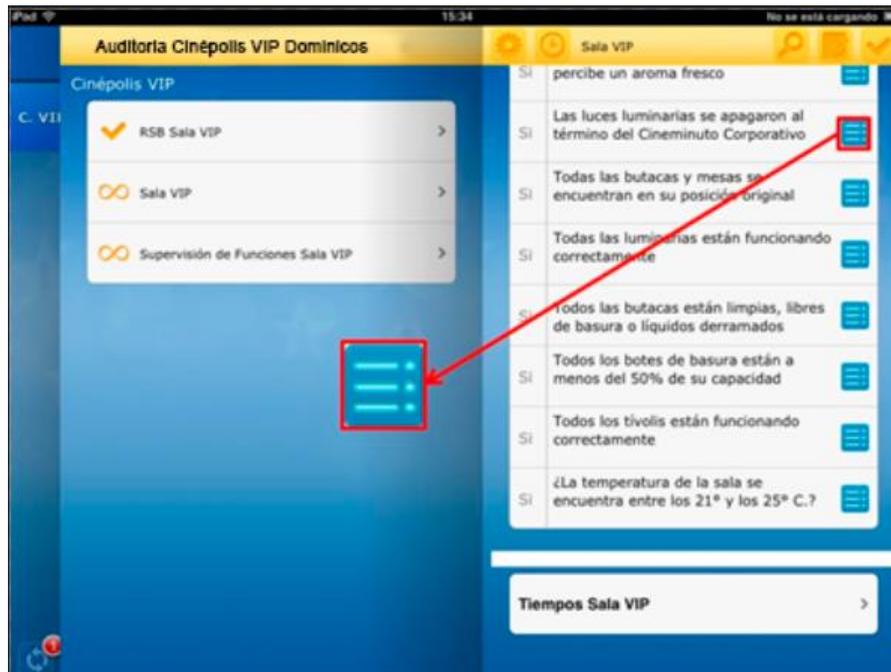
2. Tocar la pantalla en el ícono de la supervisión que se esté realizando.



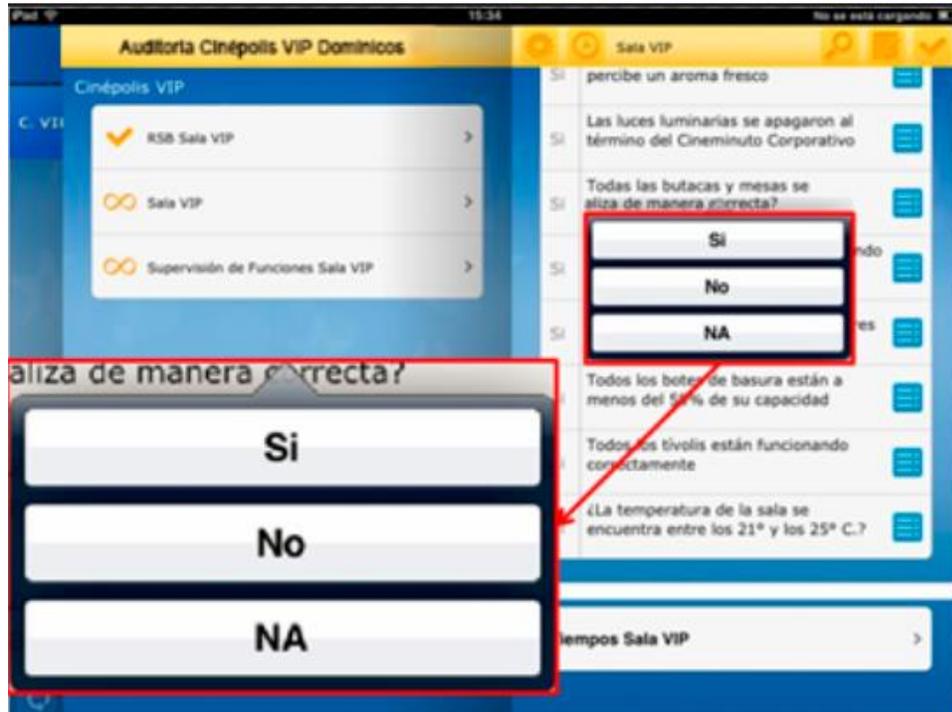
3. Seleccionar día, sala, película e inicio de la función que se va a supervisar.



- Cada punto que se está supervisando se va marcando en el iPad mini. Presionar sobre el ícono al final de la descripción del punto. Los puntos que se deben revisar se pueden consultar en las secciones 4. Supervisión de sala Premium Class y 5. Supervisión de ventas.
- 4.



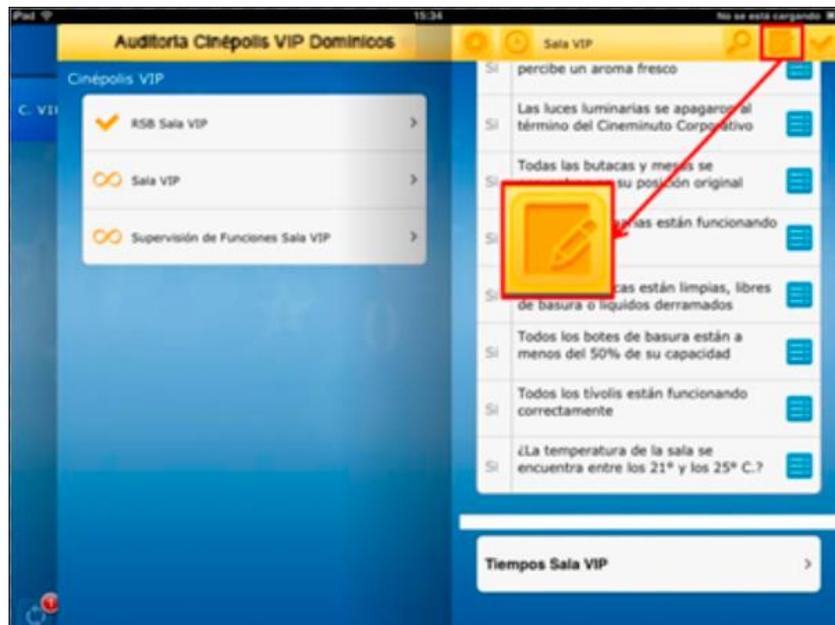
5. Seleccionar la opción que corresponda al resultado de la supervisión. Si cumple con el punto presionar “Si”, si no cumple “No” y si no aplica “NA”.



Agregar evidencia

Si es necesario agregar evidencia fotográfica o notas que apoyen la supervisión realizar lo siguiente:

- a) Presionar el ícono de notas.



b) Presionar el ícono de cámara fotográfica.



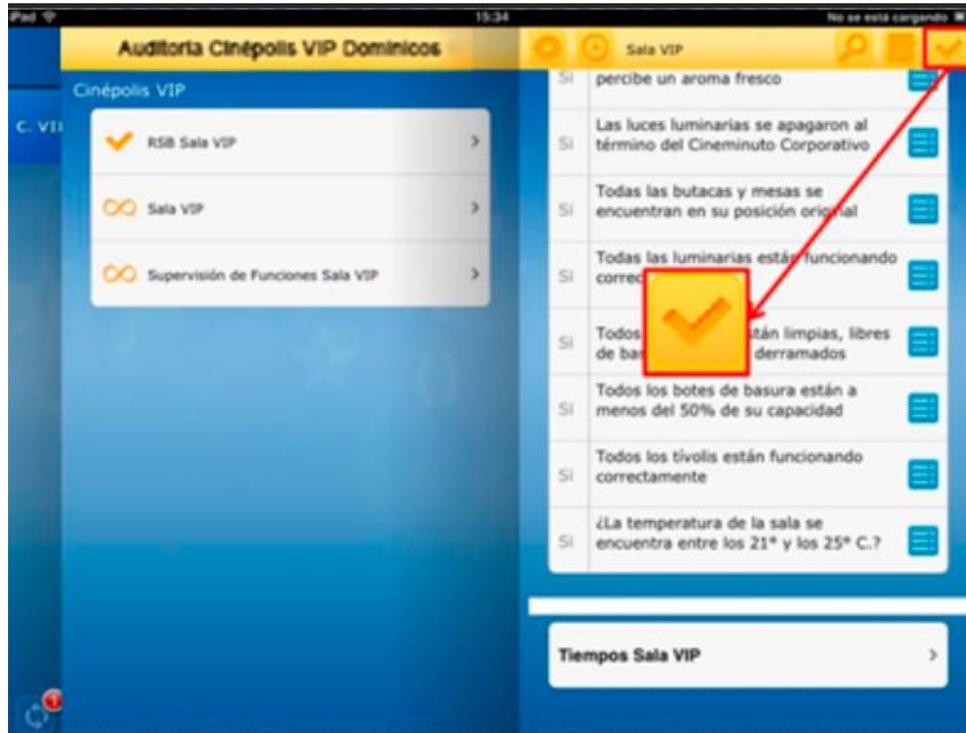
c) Seleccionar la opción “Cámara” para tomar una fotografía o “Librería” para agregar una foto que se haya tomado previamente.



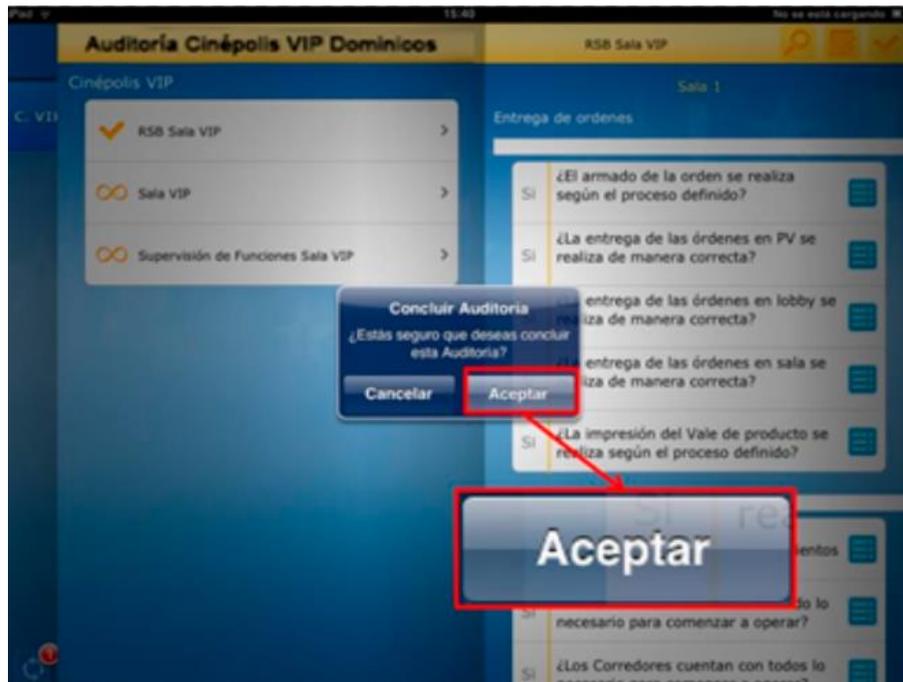
Nota:

Si se está realizando la supervisión de sala Premium Class consultar sección 7.4 Mapa de butacas y la sección 7.5. Tiempos.

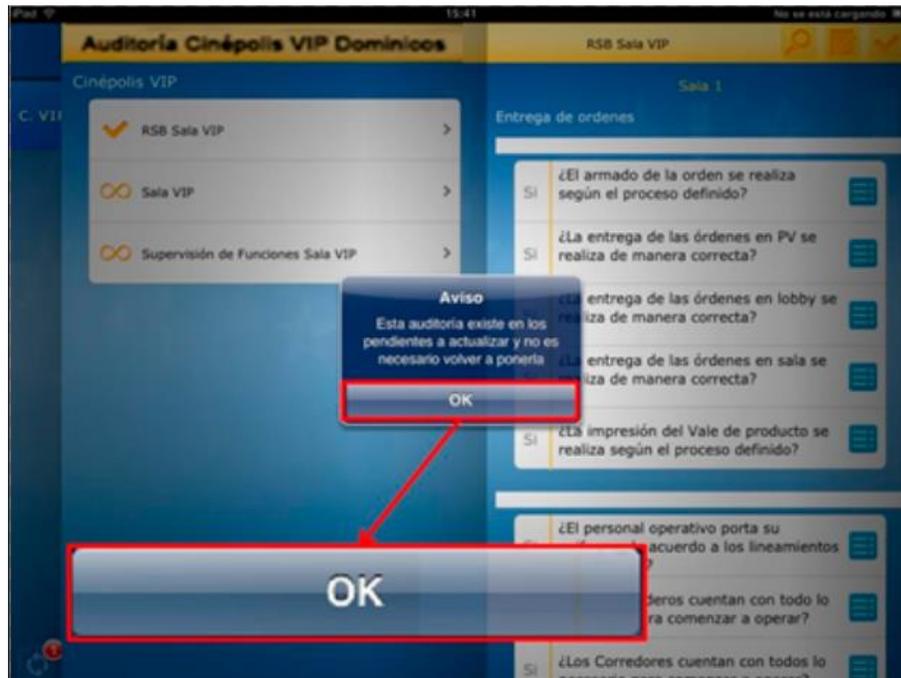
6. Una vez concluida la supervisión presionar el ícono de tic.



7. Presionar el botón "Aceptar".



8. Presionar el botón “OK”.



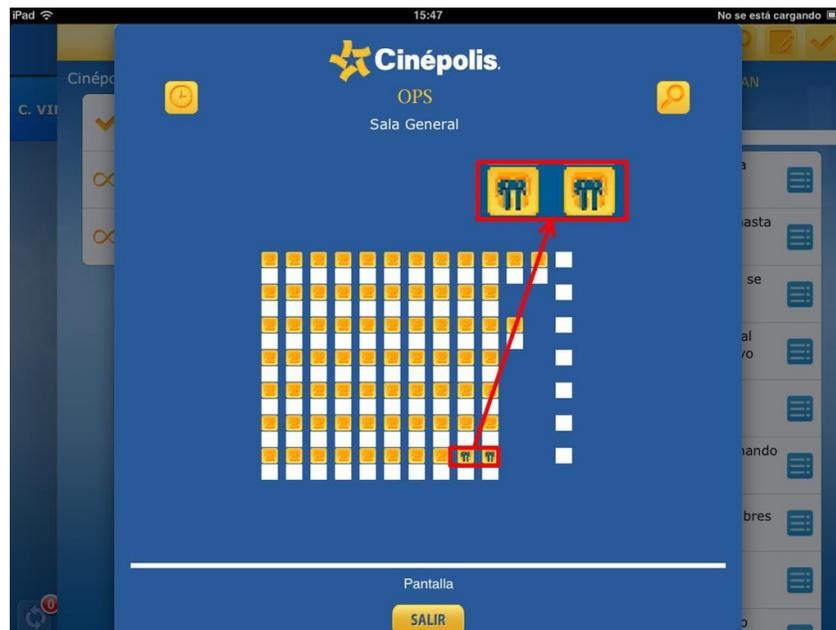
7.4. Mapa de Butacas

Solamente aplica para la auditoría de supervisión de sala Premium Class.

1. Presionar el ícono del reloj.



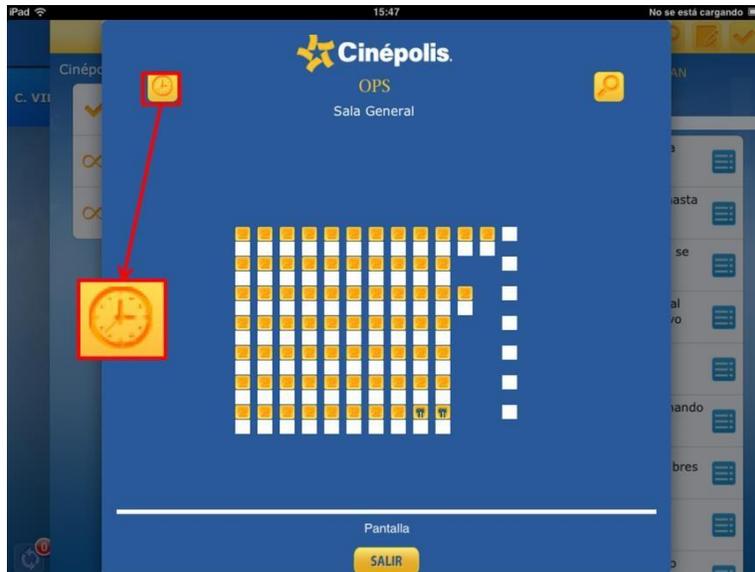
2. Presionar una vez sobre la butaca donde se encuentren clientes sentados.



7.5. Tiempos

Solamente aplica para la auditoría de supervisión de sala Premium Class.

1. Presionar el ícono de reloj para monitorear los tiempos de atención de los clientes.

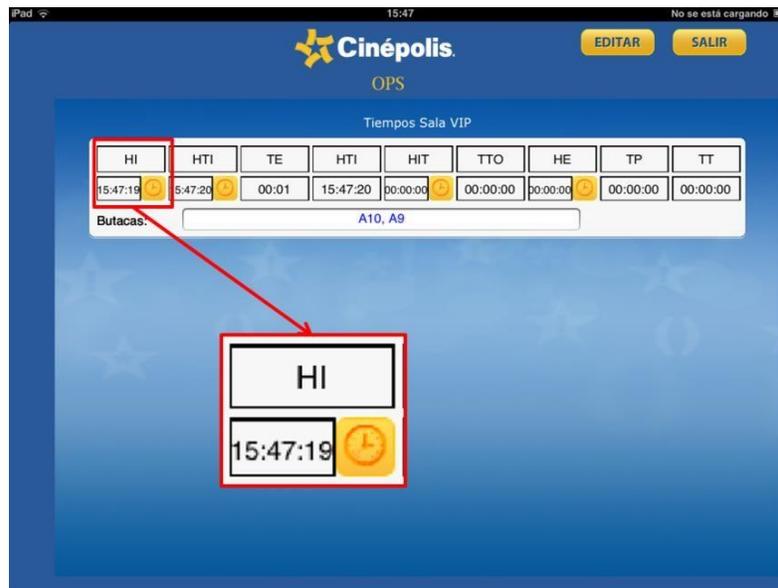


2. Los tiempos que se controlan son los siguientes:

Solicitud de servicio (HI)

Hora en que el cliente presiona el botón Vellux para solicitar servicio,

- a) enciende el foco de la butaca o cuando manualmente el Supervisor presiona el reloj para iniciar este tiempo.



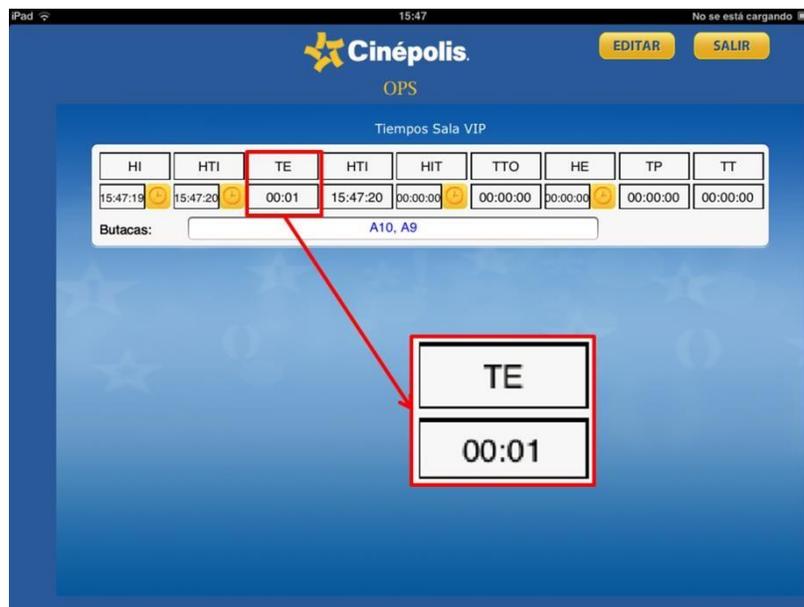
Atención al llamado (HTI)

- b) Hora en que se acerca el garzón con el cliente para tomar orden cancelando el llamado en el botón Vellux o apagando el foco de la butaca.

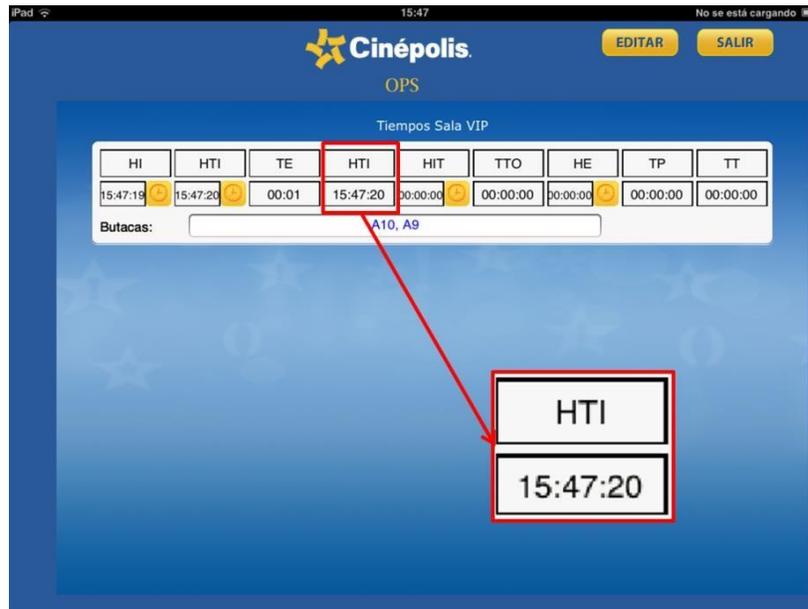


Cálculo de tiempo de atención (TE)

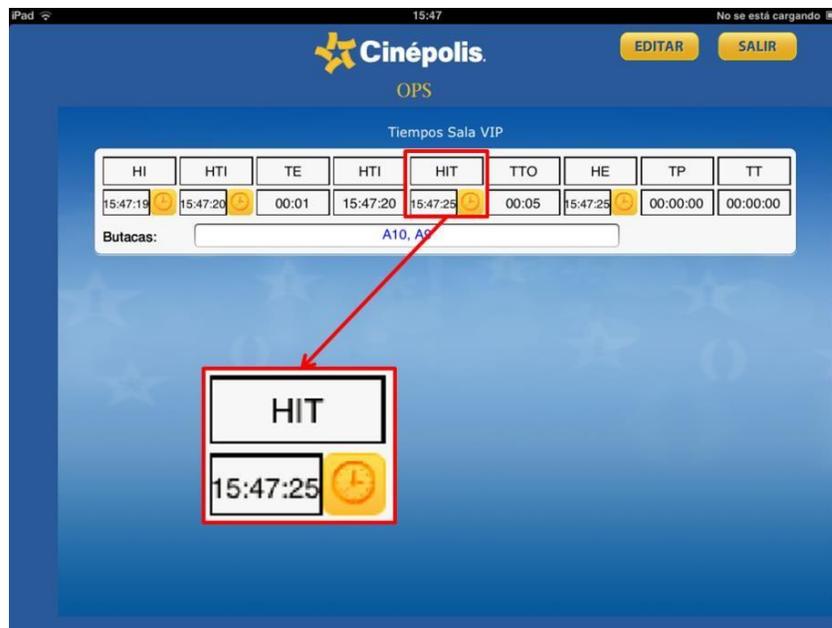
- c) Cálculo de tiempo entre que el cliente solicitó el servicio y el garzón se acercó a cancelar el llamado para tomar la orden. Este tiempo no debe ser mayor a 3 minutos.



- d) **Inicio de toma de orden (HTI)**
 Hora en que el garzón comienza a tomar la orden del cliente.



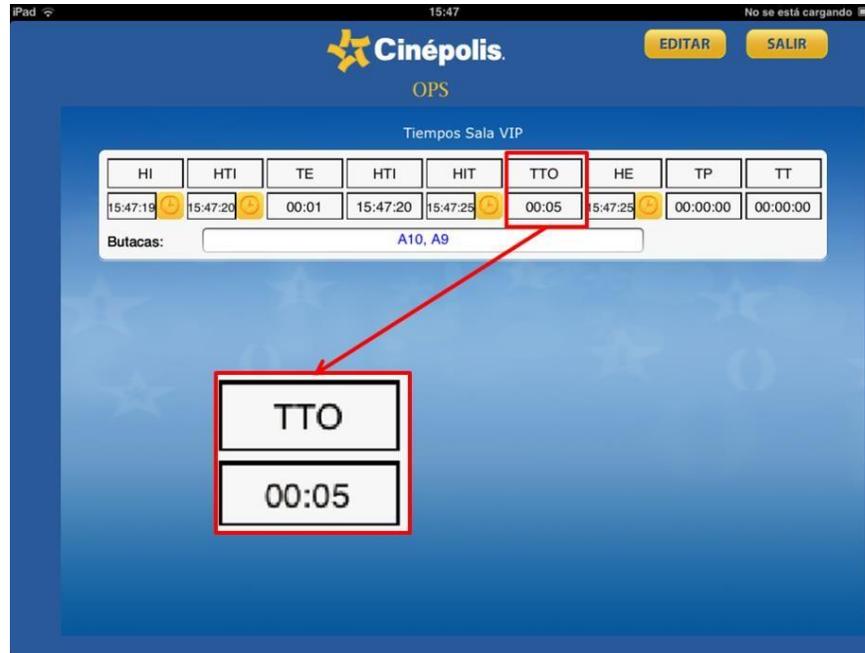
- e) **Término de toma de orden (HIT)**
 Hora en que el garzón termina de tomar la orden del cliente. Presionar el botón del reloj.



Cálculo de tiempo de toma de orden

Cálculo de tiempo entre que el garzón inició la toma de orden y el tiempo en que termina de tomar la orden. Este tiempo no debe ser mayor a 3 minutos.

- f)



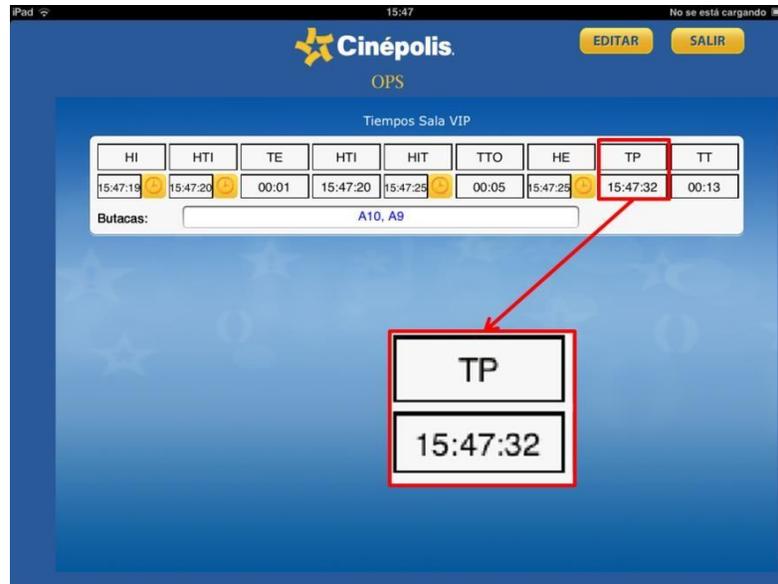
- g) **Preparación de orden (HE)**
Hora en que inicia la preparación de la orden solicitada por el cliente.



Tiempo de entrega (TP)

Es el tiempo en que se entrega la orden al cliente. Cuando el runner

- h)** indica al Supervisor que se entregó toda la orden presionar el botón “TP” para detener el tiempo.



Cálculo de tiempo de término de servicio (TT)

- i)** Cálculo de tiempo entre que el cliente solicitó el servicio y el tiempo en que se le entrega la orden completa. Este tiempo no debe ser mayor a 17 minutos.



3. Dar clic en el botón “Salir”.

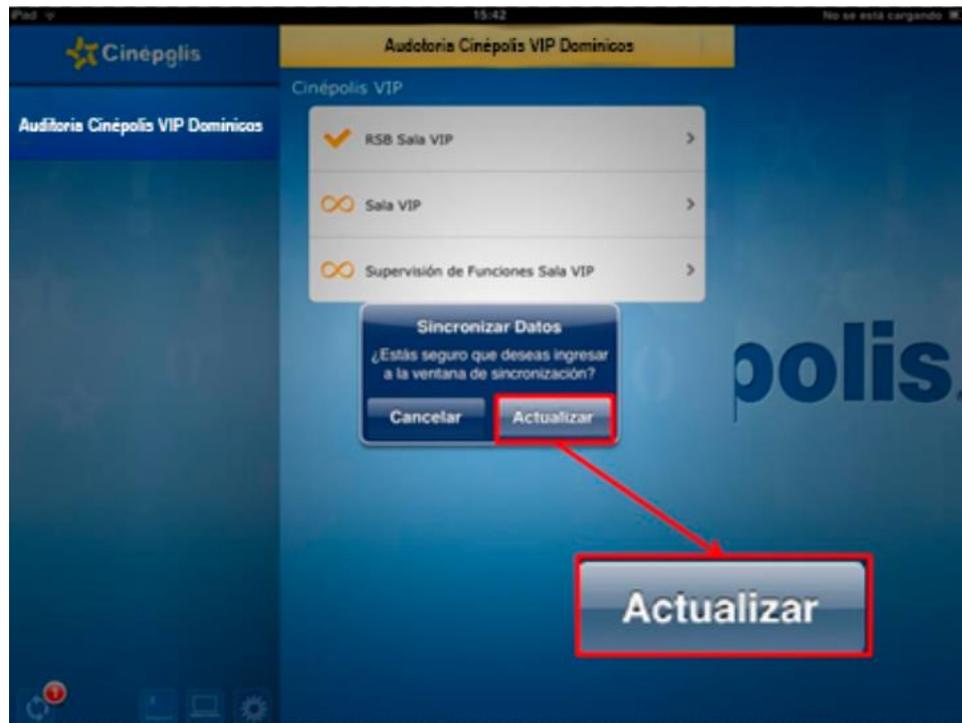


7.6. Sincronización de Supervisión

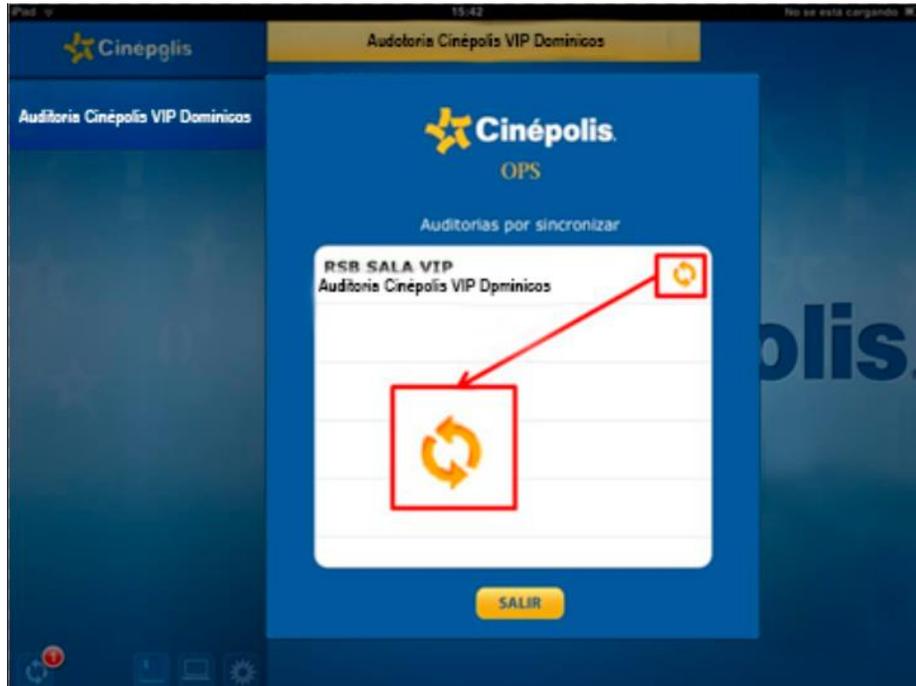
1. Presionar el ícono de actualización.



2. Presionar el botón "Actualizar".



3. Tocar la pantalla en el ícono actualización.



4. Una vez terminado el proceso de actualización presionar el botón "Aceptar".

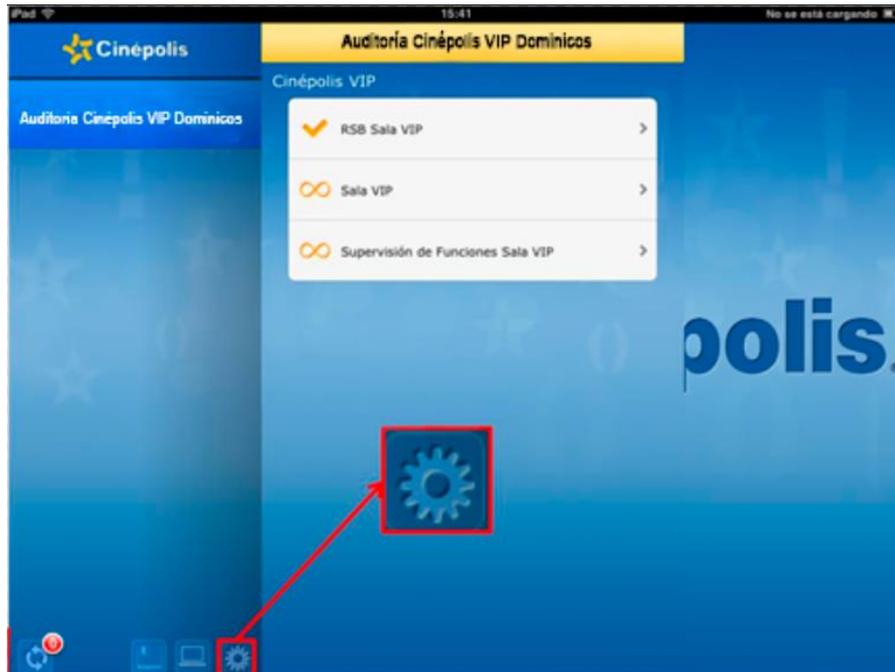


5. Presionar el botón “Salir”.



7.7. Salir del Sistema

1. Presionar el ícono del engrane.



2. Presionar el botón "Salir".



7.8. Carga de Baterías para Botoneras

El supervisor de venta en sala debe revisar el calendario de recarga para las botoneras de vellux.

El modelo aplicado en Chile es:

- Botonera de una función led con batería recargable.

La recarga de las botoneras de una función con led debe realizarse cuando al presionar el botón el led naranja no encienda o el llamado no se vea reflejado en el sistema o cuando le corresponda según calendarización de recarga.

El responsable de realizar la recarga es el Encargado de Mantenimiento del Conjunto de acuerdo a lo siguiente:

1. Solicitar en Gerencia el cargador de baterías.
2. Despegar las botoneras que requieran recargarse de acuerdo al sitio donde se encuentren ubicadas:

- a) Para botoneras que se encuentran pegadas a superficies, utilizar una espátula para despegarlas¹³



- b) Para botoneras en bases de plástico o en el brazo de la butaca utilizar un destornillador pequeño y retirarlas cuidadosamente sin dañar el equipo



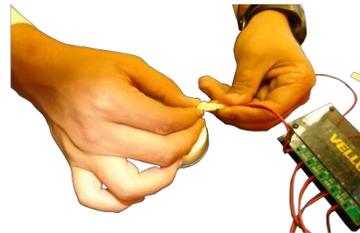
¹³ Una vez despegada la botonera, deberá limpiarse la mesa o superficie para retirar residuos de pegamento

3. Para recargar la batería, realizar lo siguiente:

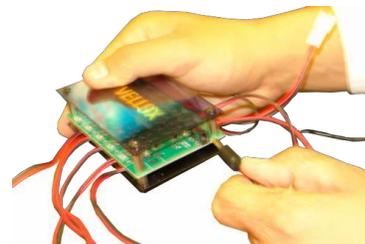
- a) Localiza el contacto que se encuentra al reverso del botón y sacarlo.



- b) Conectarlo al cargador de baterías Vellux en uno de sus contactos.



- c) Conectar el cable de corriente eléctrica al cargador Vellux. La entrada se encuentra en una esquina del cargador.



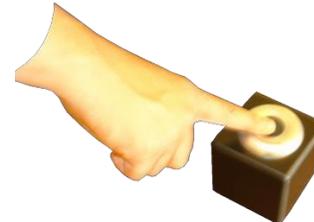
- d) Conectar el cargador a un contacto de luz por aproximadamente 2 horas y posteriormente verificar que encienda.



4. Insertar nuevamente en la base o brazo de la butaca.



5. Presionar la botonera firmemente hasta que quede fija.



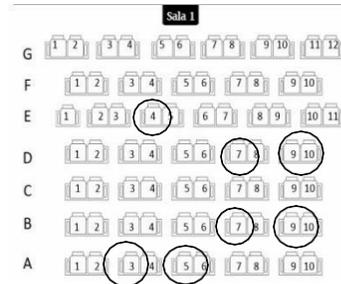
6. Actualizar bitácora de recarga.



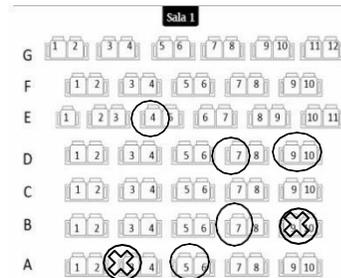
8. Supervisión Manual

Cuando no se cuenta con iPad mini se debe realizar el registro de la venta de manera manual en el **Mapa de Butacas Vigente**.

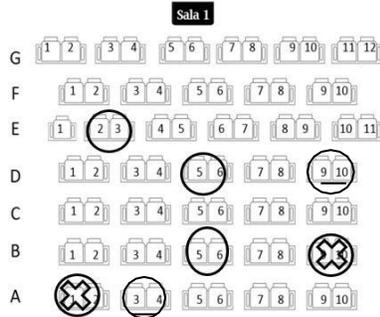
1. Marcar con un círculo en el mapa de butacas la ubicación de los clientes, conforme éstos se vayan sentando.



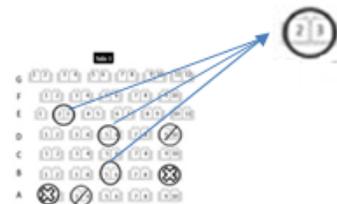
2. Marcar con una equis (X) en el mapa de butacas la ubicación de aquellos clientes que ya ingresaron a la sala con alimentos.



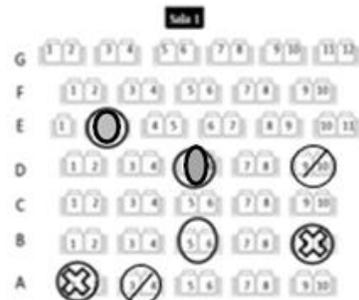
3. Marcar con una diagonal (/) en el mapa de butacas la ubicación de aquellos clientes que ya hayan ordenado o que no quieren ordenar nada.



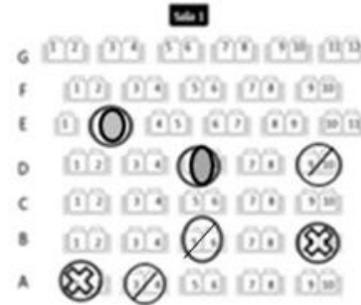
4. Verificar en el mapa de butacas la ubicación de los clientes que no han sido atendidos y enviar a los garzones a esas butacas.



5. Si algún cliente no quiso ordenar, marcar con un cero (0) su ubicación en el mapa de butacas.



6. Verificar en el mapa de butacas que todos los asistentes tengan una marca, ya sea una equis (X), una diagonal (/) o un cero (0).



7. Monitorear el consumo promedio realizando lo siguiente:

- a) Solicitar a cada uno de los garzones 4 tickets de venta al azar, para monitorear el consumo promedio.



- b) Registrar en la columna "Ticket promedio" del mapa de butacas los tickets solicitados a los garzones.

Seguimiento:		
Ocupación: _____ %	Nombre Supervisor: _____	
Comandero	Ticket promedio	Tiempo entrega
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

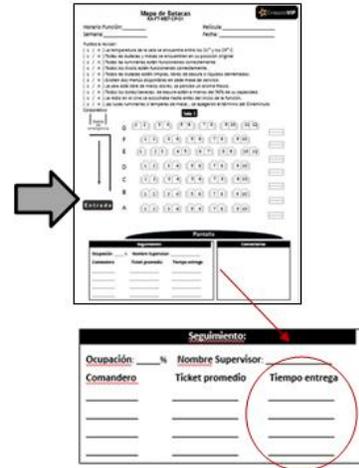
- c) Regresar los tickets solicitados a cada garzón.

8. Verificar aleatoriamente, con un cronómetro, que se cumpla con los tiempos de servicio:

- 3 minutos para recibir atención.
- 3 minutos para tomar la orden.



Registrar en el cuadro de seguimiento del
9. **Mapa de Butacas** vigente los tiempos de entrega de cuatro órdenes aleatorias.



9. Tabla de Cambios

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

10. Documentos de Referencia

Documento Vigente
Mapa de Butacas
Manual Venta Premium Class