

Hoyts[®] | **PREMIUM
CLASS**



**VENTA ALIMENTO
PREMIUM CLASS**

Procedimientos Operativos
RA-MO-VTPC-CH-01

CINÉPOLIS

Revisión 01: 04 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
Natalia Arce Calva
Gerente Revenue

Revisó y autorizó
José María Ortega
Gerente de Operaciones Región Andina

Índice

1. Descripción del Negocio.....	5
2. Infraestructura	7
3. Habilitación	10
3.1. Personal.....	11
3.1.1. Con Sistema Vista.....	12
3.1.2. Sin Sistema Vista	16
3.1.3. Parque Arauco	20
3.2. Equipo de Venta	22
3.2.1. <i>Tablet</i>	23
3.2.2. Transbank	24
3.2.3. Impresora	26
3.2.4. <i>Pager</i>	29
4. Venta.....	30
4.1. Sala	31
4.1.1. Ofrecer Servicio.....	32
4.1.2. Venta.....	34
4.1.3. Venta Manual (Sin Sistema Vista)	38
4.2. <i>Lobby</i>	43
4.2.1. Ofrecer Servicio.....	44
4.2.2. Venta.....	46
4.2.3. Venta Manual (Sin Sistema Vista)	50
4.2.4. Venta Parque Arauco	55
4.3. Punto de Venta (Parque Arauco)	60
4.4. Formas de Pago	64
4.4.1. Efectivo con Sistema Vista	65
4.4.2. Efectivo sin Sistema Vista.....	66
4.4.3. Tarjeta Crédito/ Débito	67

4.4.4. Parque Arauco Efectivo	71
4.4.5. Parque Arauco Tarjeta Crédito/ Débito	72
5. Retiro de Efectivo	75
6. Inhabilitación	78
6.1. Personal	79
6.1.1. Con Sistema Vista	80
6.1.2. Sin Sistema Vista	82
6.1.3. Parque Arauco	85
6.2. Equipo de Venta	86
6.2.1. <i>Tablet</i>	87
6.2.2. Impresora	88
6.2.3. <i>Pager</i>	89
7. Anexos	90
7.1. Estructura Comanda Manual	91
7.2. Estructura Boleta Manual	93
7.3. Cheque Parque Arauco	95
8. Tabla de Cambios	97
9. Documentos de Referencia	99

1. Descripción del Negocio

La venta de alimento en Premium Class debe apegarse a la versión vigente de las siguientes políticas:

- **Política de Dulcería y Alimentos Región Andina.**

La presentación del personal de las personas encargadas de realizar la venta llamados garzón, debe cumplir con lo indicado en el documento: **Presentación Personal de arzón** vigente.

La venta en el concepto de conjuntos Premium Class tiene como principal objetivo minimizar el tiempo de espera del cliente, ofreciendo un trato amable, oportuno y con el estándar de servicio que caracteriza a los conjuntos de Cine Hoyts Premium Class.

La venta se puede realizar de dos formas distintas y una particular para Parque Arauco:

Venta en Sala

Se realiza desde la butaca del cliente dentro de la sala, donde un garzón toma la orden, la cobra y posteriormente un Runner entrega la orden.



Venta en Lobby

Se realiza en el lobby donde el Garzón toma, cobra la orden y posteriormente un Runner entrega la orden en el lobby o en la sala.



Venta Parque Arauco: Se realiza en el punto de atención al costado de la barra de confitería o en el punto de venta con Vista, dónde se toma la orden con comandas manuales y posteriormente un Runner entrega la orden en el lobby o en la sala.



2. Infraestructura



Tablet



Rollo de Papel Térmico



Impresora MZ320



Pager



Botonera Vellux



Radio



Audifonos



Comandas Manuales



Lápiz



Lápiz detector de billetes falsos



Calculadora (Solo en venta manual)



Boletas Manuales



Banano para el Fondo



Linterna



Transbank

3. Habilitación

3.1. Personal

3.1.1. Con Sistema Vista

La habilitación de los Garzones es responsabilidad del Supervisor de Venta en Sala o quien esté cubriendo el puesto. Los Garzones deben estar habilitados y listos para vender 40 minutos antes de la primera función.

1. Los Garzones deben portar el uniforme de manera correcta de acuerdo al documento **Presentación Personal de Garzones** vigente.



2. Los Garzones deben acudir a gerencia o al área de supervisores (dependiendo del conjunto) para que les entreguen el equipo correspondiente.



3. Recibir el equipo necesario para venta y guardarlo en el delantal:
 - Lápiz
 - Linterna
 - Lápiz detector de billetes falsos



4. Colocarse la linterna al cuello y dirigirse al área de valores.



5. El Encargado del área de valores en turno entrega el banano con fondo al Garzón.



6. El Garzón debe contar el fondo frente al Encargado de Valores¹.



7. El Garzón debe firmar el **Vale de entrega de fondos y morralla** vigente.



¹ Si no coincide el monto contado, debe aclararlo con el Responsable de Valores y hacer el ajuste necesario.

8. Guardar el fondo en el banano y luego abrocharlo a la cintura.



Nota: Al menos 2 garzones deben portar radio.



9. El Garzón debe recibir *tablet* e impresora y habilitarlos como indica la sección 3.2. **Equipo de venta.**



10. El Garzón debe recibir el datafono/Transbank y habilitarlo según lo indica la sección 3.2.2 **Equipo de venta Transbank.**



- 11. Tomar un rollo de papel para impresora de repuesto y guardar en el delantal.



Nota:
Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, se debe entregar al Garzón un *pager* que es el dispositivo para verificar donde hay órdenes pendientes y encenderlo de acuerdo a la sección 3.2.3. *Pager*.



- 12. Revisar el tablero de sugerencias donde se encuentran las promociones vigentes, sugerencias del día, productos de baja rotación y productos agotados.

3.1.2. Sin Sistema Vista

La habilitación de los Garzones es responsabilidad del Supervisor de Venta en Sala o quien esté cubriendo el puesto, cuando existen fallas en el sistema Vista se tiene que realizar la venta manual. Los Garzones deben estar habilitados y listos para vender 40 minutos antes de la primera función.

1. Los Garzones deben portar el uniforme de manera correcta de acuerdo al documento **Presentación personal de Garzones** vigente.



2. Los Garzones deben acudir a gerencia o al área de supervisores (dependiendo del conjunto) para que les entreguen el equipo correspondiente.



Recibir el equipo necesario para venta manual y guardarlo en el delantal:

3.
 - Lápiz
 - Block de **Comanda manual** vigente
 - Boletas manuales
 - Calculadora
 - Lista de precios
 - Linterna
 - Lápiz detector billetes falsos



4. Colocarse la linterna al cuello y dirigirse al área de valores.



Nota:

Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, se debe entregar al Garzón un *pager* que es el dispositivo para verificar donde hay órdenes pendientes y encenderlo de acuerdo a la sección 3.2.3. *Pager*



El Encargado del área entrega el banano con fondo al Garzón.



5. El Garzón debe contar el fondo frente al Responsable de Valores².



² Si no coincide el monto contado, debe aclararlo con el Responsable de Valores y hacer el ajuste necesario.

6. El Garzón debe firmar el **Vale de entrega de fondos y morralla** vigente.



7. Abrochar el banano a la cintura.



Nota: Al menos 2 garzones deben portar radio.



8. El Garzón debe recibir el datafono/Transbank y habilitarlo según lo indica la sección **3.2.2 Equipo de venta Transbank**.



9. Revisar el tablero de sugerencias donde se encuentran las promociones vigentes, sugerencias del día, productos de baja rotación y productos agotados.



3.1.3. Parque Arauco

La habilitación de los Garzones es responsabilidad del Supervisor de Venta en Sala o quien esté cubriendo el puesto, cuando existen fallas en el sistema Vista se tiene que realizar la venta manual. Los Garzones deben estar habilitados y listos para vender 40 minutos antes de la primera función.

10. Los Garzones deben portar el uniforme de manera correcta de acuerdo al documento **Presentación personal Premium Class** vigente.



11. Los Garzones deben acudir a gerencia o al área de supervisores (dependiendo del conjunto) para que les entreguen el equipo correspondiente.



12. Recibir el equipo necesario para venta manual y guardarlo en el delantal:
- Lápiz
 - Block de **Comanda manual** vigente



- 13. El Garzón debe recibir el datafono/Transbank y habilitarlo según lo indica la sección 3.2.2 **Equipo de venta Transbank**.



- 14. Revisar el tablero de sugerencias donde se encuentran las promociones vigentes, sugerencias del día, productos de baja rotación y productos agotados.



3.2. Equipo de Venta

3.2.1. *Tablet*

1. Tomar una *tablet* del lugar donde se encuentren almacenadas.



2. La *tablet* debe tener una funda con un soporte para colocar la mano.



3. Encender la *tablet* presionando el botón de encendido.



4. Verificar que cuente con batería, No debe estar encendido el led de la batería. Si no se encuentra cargada poner la Tablet a cargar y tomar otra *tablet* con batería.



5. Ingresar al sistema Vista.



Nota: Se debe utilizar el lapiz óptico para operar la tablet.

3.2.2. Transbank

1. Tomar la Transbank que se debe encontrar cargada. El indicador de batería se muestra en la pantalla.



Batería baja Batería llena

Nota:
Mientras no estén en uso los Transbank se deben encontrar conectadas al cargador.



2. Verificar que tenga un rollo de papel térmico de la siguiente manera:

Abrir la tapa que se encuentra en la parte superior de la Transbank.



Si no se tiene suficiente papel, sacar el tubo del papel y colocar el nuevo rollo dejando un pedazo del mismo por fuera.



Cerrar la tapa y cortar el papel sobrante.



3. Guardar Transbank en el delantal



3.2.3. Impresora

MZ320

Si el conjunto cuenta con este tipo de impresora, realizar lo siguiente:

1. Tomar la impresora que coincida con el número de *tablet* que se ha habilitado. Los equipos tienen una etiqueta que los identifica si no coincide el número no saldrán las impresiones.



2. Abrir la tapa presionando el botón negro, del centro de la impresora.



3. Verificar si cuenta con papel la impresora, en caso de ser necesario reemplazarlo, realizando las siguientes actividades:

- a) Retirar el rollo vacío del compartimento de la impresora.



- b) Despegar el extremo de papel del rollo.



- c) Colocar un nuevo rollo en el compartimento.



4. Tomar el extremo de papel y cerrar la tapa de la impresora presionando hasta que ensamble.



5. Encender la impresora presionando el botón de encendido (la luz azul indica que está encendido el *bluetooth*).



6. Verificar que se encuentre cargada (la luz del lado izquierdo debe tener el color verde), en caso que haya una luz roja cambiar de *tablet* e impresora.



7. Colocarse la impresora en el pantalón, usando el gancho que tiene la impresora.



3.2.4. Pager

4. Colocarse el *pager* en la muñeca ajustando la correa.



5. Encender el pager presionando el botón de encendido³.



6. Verificar que se encuentre en el modo vibrar, presionando el botón "Mode".



³ Si el *pager* no tiene batería, tomar otro y entregárselo al Supervisor de Venta en Sala para que reemplace las baterías.

4. Venta

4.1. Sala

4.1.1. Ofrecer Servicio

Los Garzones deben ingresar a la sala por lo menos 15 minutos antes de iniciar la función y ofrecer el servicio de acuerdo al apartado “Ofrecer el servicio en Sala” de la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.

1. Distribuirse en las escaleras de la sala de manera uniforme y dar la bienvenida a los clientes.



2. Dar prioridad a los clientes que levanten la mano u opriman el botón (de acuerdo al tipo de servicio de cada cine), de no presentarse esto, recorrer los pasillos ofreciendo el servicio.



NOTA: Los pasos siguientes aplican cuando el cliente no ha solicitado servicio, y se quiere ofrecerlo, buscando mejorar las ventas.

Una vez que los clientes estén sentados los garzones deben acercarse al cliente, bajar sobre una rodilla y darles la bienvenida de acuerdo a la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.

Nota: Ofrecer el servicio de acuerdo al apartado la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



Nota:
En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



3. Explicarle al cliente el funcionamiento de la botonera o foco de la butaca dependiendo del tipo de servicio de cada conjunto.



4. Si el cliente no desea ordenar, mencionarle que **“Si cambia de opinión, con gusto le atenderé. Que se/te divierta(s)”**.



4.1.2. Venta

Una vez que el cliente solicita el servicio, el Garzón debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en el apartado venta en sala de la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.

1. El Garzón será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- b) Si el conjunto cuenta con foco en la butaca, se verá la luz encendida de la butaca del cliente que solicite el servicio.



- c) El Supervisor de Venta en Sala puede indicarle al Garzón que se acerque a atender a algún cliente.



Acercarse, colocarse en cuclillas y saludar al cliente.

2. **Nota:** En el caso que no se cuente con Transbank, disculparse con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema Transbank y que solo se aceptan pagos en efectivo.



3. Cancelar el llamado en la botonera (Vellux) o apagar el foco de la butaca dependiendo del conjunto.



4. Preguntar al cliente **¿Acumula puntos con Club CineHoyts?**. Si es así, solicitar el número de RUT e ingresarlo en Vista. En caso contrario mencionarle que se puede inscribir en la web del cine.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el anexo "Maximización" de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



6. Registrar la orden en Vista.



7. Registrar la ubicación del cliente.



8. Indicar el monto total a pagar.



9. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en la sección 4.3. **Formas de pago.**



10. Tomar el *ticket* que sale de la impresora y entregarlo al cliente.



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



12. Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



13. Una vez terminada la venta, preguntar a los clientes colindantes si están listos para ordenar⁴.



⁴ El Supervisor de Venta en Sala deberá de coordinar los llamados Vellux para garantizar cumplir con la promesa de servicio.

4.1.3. Venta Manual (Sin Sistema Vista)

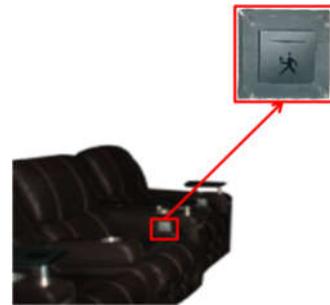
Cuando existen problemas con el sistema Vista, el Garzón debe realizar la venta con comandas y boletas manuales, además de datáfono/Transbank.

1. El Garzón será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- b) Si el conjunto cuenta con foco en la butaca, se verá la luz encendida de la butaca del cliente que solicite el servicio.



- c) El Supervisor de Venta en Sala puede indicarle al Garzón que se acerque a atender a algún cliente.



2. Acercarse, colocarse en cuclillas y saludar al cliente.



3. Cancelar el llamado en la botonera o apagar el foco de la butaca dependiendo del conjunto.



Disculparse con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema de venta, así que no podrá acumular los puntos del Club CineHoyts

4. **Nota:** En el caso que tampoco se cuente con Transbank, informar que solo se aceptaran pagos en efectivo.



5. En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.

6. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el anexo de “maximización” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



7. Registrar la orden del cliente en la **Comanda Manual** vigente. Registrar claramente la cantidad y descripción de los productos⁵.



8. Registrar la ubicación del cliente en la **Comanda Manual** vigente⁵.



⁵ Tener en cuenta el marcado firme con el lápiz, para que así el papel autocopiativo funcione correctamente.

9. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden.



10. Calcular el monto total de la orden usando la calculadora y la lista de precios. Indicar el monto total a pagar al cliente.



11. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en la sección 4.3. **Formas de pago.**



12. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



13. Entregar al Supervisor de Venta en Sala la comanda manual amarilla, verde y rosa.



14. Guardar en el delantal la comanda blanca para la contabilidad de sus ventas.



15. Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio. La venta se realiza hasta que iniciado la función. Si un cliente desea ordenar ya iniciada la función, solicitarle realizar el pedido fuera de la sala para no incomodar a los otros clientes.



16. El Supervisor de Venta en Sala o el Runner de apoyo entrega la comanda manual amarilla al Encargado de Cocina, la verde al Encargado de Confeitería y la rosa al Encargado de Mesa de Órdenes.



4.2. *Lobby*

4.2.1. Ofrecer Servicio

Un Garzón debe encontrarse en *lobby* atendiendo a los clientes. En caso de que el Garzón se encuentre ocupado, cualquier otro empleado puede realizar el proceso de ofrecer el servicio a los clientes.

1. Una vez que los clientes hayan tomado asiento en alguna ubicación del *lobby*, se debe acudir a su lugar y saludarlos.



Nota:
En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



2. Ofrecer el servicio al cliente dependiendo el tipo de conjunto:

- a) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, explicarle al cliente el funcionamiento de la botonera de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en *lobby*” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



- b) Si el conjunto no cuenta con sistema Vellux, indicarle al cliente que en un momento regresa a tomarle la orden de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en *lobby*” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



3. Si el cliente no desea ordenar, mencionarle que **“Si cambia de opinión, con gusto le atenderé. Que se/te divierta(s)”**.



4.2.2. Venta

El Garzón debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en *lobby*” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.

1. El Garzón será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- b) Si no se cuenta con sistema Vellux regresar con el cliente cuando él lo indique o después de darle un tiempo para revisar el menú.



Acercarse y saludar al cliente.

2. **Nota:** En el caso que se cuente con Transbank, disculparse con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema Transbank y que solo se aceptaran pagos en efectivo.



Nota:

Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, cancelar el llamado en la botonera.



3. En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



4. Preguntar al cliente **¿Acumula puntos con Club CineHoyts?**. Si es así, solicitar el número de RUT e ingresarlo en Vista. En caso contrario mencionarle que se puede inscribir en la web del cine.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el anexo "Maximización" de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



6. Registrar la orden en la *Tablet*.



7. Preguntar al cliente donde desea que le entreguen su orden y dependiendo de lo que el cliente elija realizar lo siguiente:

- a) Si el cliente desea que le entregue la orden en *lobby*, registrar el número de mesa.



- b) Si el cliente desea que le entreguen la orden en sala, solicitar al cliente su boleto y registrar la ubicación en la *Tablet*.



8. Indicar el monto total a pagar.



9. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en la sección 4.3. **Formas de Pago.**



10. Tomar el *ticket* que sale de la impresora y entregarlo al cliente.



11. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.



12. Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



4.2.3. Venta Manual (Sin Sistema Vista)

Cuando existen problemas con el sistema Vista, el Garzón debe realizar la venta con comandas y boletas manuales, además de datáfono/transbank.

1. El Garzón será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- b) Si no se cuenta con sistema Vellux regresar con el cliente cuando él lo indique o después de darle un tiempo para revisar el menú.



2. Acercarse y saludar al cliente.



Nota:
Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, cancelar el llamado en la botonera.



3. Disculpase con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema de venta, así que no podrá acumular puntos Club CineHoyts

Nota: En el caso que tampoco se cuente con Transbank, informar que solo se aceptaran pagos en efectivo.



4. En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el apartado “maximización” de la Técnica de venta Premium Class vigente.



6. Registrar la orden del cliente en la **Comanda Manual** vigente. Registrar claramente la cantidad y descripción de los productos⁶.



7. Preguntar al cliente donde desea que le entreguen su orden y dependiendo de lo que el cliente elija realizar lo siguiente:

- a) Si el cliente desea que le entreguen la orden en *lobby*, registrar el número de mesa en la comanda manual⁷.



- b) Si el cliente desea que le entreguen la orden en sala, solicitar al cliente su boleto y registrar la ubicación en la comanda manual.



⁶ Tener en cuenta el marcado firme con el lápiz, para que así el papel autocopiativo funcione correctamente.

⁷ El número de mesa se puede consultar en el mapa de *lobby* ubicado a un costado de la mesa de órdenes.

8. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden.



9. Calcular el monto total de la orden usando la calculadora y la lista de precios. Indicar el monto total a pagar al cliente.



10. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a la sección 4.3. **Formas de Pago.**



11. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en lobby” de la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.



12. Entregar la comanda manual amarilla al Encargado de Confeitería, la verde al Encargado de Cocina y la rosa al Encargado de Mesa de Órdenes.



13. Guardar en el delantal la comanda blanca para la contabilidad de sus ventas.



14. Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



4.2.4. Venta Parque Arauco

La venta en lobby de parque Arauco se debe realizar de la siguiente manera:

1. El Garzón deberá regresar con el cliente cuando él lo indique o después de darle un tiempo para revisar el menú.



2. Acercarse y saludar al cliente.



3. Decirle al cliente: “le podemos entregar el pedido en la sala o en el lobby, no tenemos servicio de toma de pedidos en la butaca”

Nota: si no se cuenta con Transbank, informarle al cliente que solo se aceptan pagos en efectivo.



4. En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



5. Preguntar al cliente **¿Acumula puntos con Club CineHoyts?**. Si es así, solicitar el número de RUT y anotarlo en la comanda manual. En caso contrario mencionarle que se puede inscribir en la web del cine.



6. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el apartado “Maximización” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



7. Registrar la orden del cliente en la **Comanda Manual** vigente. Registrar claramente la cantidad y descripción de los productos⁸.



8. Preguntar al cliente donde desea que le entreguen su orden y dependiendo de lo que el cliente elija realizar lo siguiente:

⁸ Tener en cuenta el marcado firme con el lápiz, para que así el papel autocopiativo funcione correctamente.

- a) Si el cliente desea que le entreguen la orden en *lobby*, registrar la zona⁹ en la comanda manual.



- b) Si el cliente desea que le entreguen la orden en sala, solicitar al cliente su ticket y registrar la ubicación en la comanda manual.



9. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden, luego indicarle que: **“Voy a registrar su pedido, vuelvo enseguida”**



⁹ El lobby de Parque Arauco se encuentra dividido en 4 zonas y generalmente el garzón actúa también de runner para la zona designada.

10. Ingresar el pedido en el POS con Vista y generar los 3 cheques del pedido.



Se debe entregar a:

11. **Cocina:** 1 Comanda verde y 1 cheque.
Barra: 1 Comanda amarilla y 1 cheque.



12. Volver donde el cliente y cobrar de acuerdo a la sección 4.4. **Formas de Pago.**



13. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado "Venta en Lobby" de la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.



14. Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



4.3. Punto de Venta (Parque Arauco)

Para atender a los clientes que se acerquen directamente a barra se debe hacer lo siguiente:

1. Saludar al cliente diciendo: “**Buenos días/tardes/ noches**”, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



2. Indicarle al cliente: le podemos entregar su pedido en sala o lobby, pero que tenemos servicio de toma de pedido en la sala.
Nota: si no se cuenta con Transbank, informarle al cliente que solo se aceptan pagos en efectivo.

3. Si existen, informar al cliente las promociones vigentes.



4. Preguntar al cliente **¿Acumula puntos con Club CineHoyts?**. Si es así, solicitar el número de RUT y anotarlo en la comanda manual. En caso contrario mencionarle que se puede inscribir en la web del cine.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el apartado “Maximización” de la **Técnica de venta Premium Class** vigente.



6. Preguntar al cliente donde desea que le entreguen su orden y dependiendo de lo que el cliente elija realizar lo siguiente:

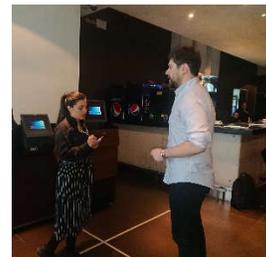
- a) Si el cliente desea que le entreguen la orden en *lobby*, registrar la zona¹⁰ en la comanda manual.



- b) Si el cliente desea que le entreguen la orden en sala, solicitar al cliente su ticket y registrar la ubicación en sistema.



7. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden, luego indicarle que: **“Voy a registrar su pedido, vuelvo enseguida”**



¹⁰ El lobby de Parque Arauco se encuentra dividido en 4 zonas y generalmente el garzón actúa también de runner para la zona designada.

8. Ingresar el pedido en el POS con Vista y generar los 3 cheques del pedido.



Se debe entregar a:

9. **Cocina:** 1 Comanda amarilla y 1 cheque.
Barra: 1 Comanda verde y 1 cheque.



10. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden, luego cobrar de acuerdo a la sección 4.4. **Formas de Pago**



11. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado "Venta en barra" de la **Técnica de Venta Premium Class** vigente.



4.4. Formas de Pago

4.4.1. Efectivo con Sistema Vista

1. Recibir el efectivo que entrega el cliente.



2. Registrar el pago en el sistema.



3. Entregar el comprobante de pago y si aplica vuelto al cliente.



4.4.2. Efectivo sin Sistema Vista

1. Recibir el efectivo que entrega el cliente y guardarlo en el banano



2. Hacer la **boleta manual**. Marcar en la boleta que el pago fue en “efectivo”.



3. Entregar la copia al cliente de la boleta y si aplica vuelto.



4.4.3. Tarjeta Crédito/ Débito

1. Solicitar tarjeta al cliente



2. Recibir la tarjeta



Nota: Para tarjetas de otras nacionalidades solicitarla identificación del titular

3. Registrar el pago en el datáfono/Transbank.



4. Pasar tarjeta por el datafono/Transbank.



5. Solicitar al cliente la confirmación del monto e ingreso del PIN de la tarjeta bancaria en el datafono/Transbank



6. Sacar comprobante de pago cliente (voucher) desde la Transbank y entregar al cliente junto con la tarjeta.



Nota: Para las tarjetas de otras nacionalidades solicitar firma del voucher original (el voucher se imprime con espacio para firma e identificación)

7. Guardar el *voucher* original en el banano.



8. Si hay sistema Vista hacer lo siguiente:

- a) Confirmar el pago en sistema Vista.



- b) Imprimir y entregar comprobante de pago de Vista al cliente.



Si No hay sistema Vista hacer lo siguiente:

- a) Hacer **boleta manual**. Marcar en la boleta que el pago fue en “Transbank”.



- b) Entregar copia cliente de la boleta



4.4.4. Parque Arauco Efectivo

1. Recibir el efectivo e indicar el monto recibido al cliente



Si la entrega del pedido es en lobby:

- a) Indicarle al cliente que en un momento vuelvo con su boleta y su vuelto si corresponde.
- b) Se debe entregar efectivo, comanda rosa y cheque a cajero para que realice el registro del pago en Vista.

- c) Recibir comprobante de pago y vuelto si corresponde desde el cajero.



- d) Volver donde cliente y entregarle el comprobante de pago de Vista y si aplica el vuelto.



Si la entrega del pedido es en sala:

- a) Indicarle al cliente que se le entregara su boleta y su vuelto si corresponde en la butaca.



- b) Se debe entregar efectivo, comanda rosa y cheque a cajero para que realice el registro del pago en Vista.

4.4.5. Parque Arauco Tarjeta Crédito/ Débito

1. Solicitar tarjeta al cliente



2. Recibir la tarjeta.



3. Registrar el pago en el datafono/Transbank.



4. Pasar tarjeta por el datafono/Transbank.



Nota: Para tarjetas de otras nacionalidades solicitarla identificación del titular (el voucher se imprime con espacio para firma e identificación)

5. Solicitar al cliente la confirmación del monto e ingreso del PIN de la tarjeta bancaria en el datafono/Transbank



6. Sacar comprobante de pago cliente (voucher) desde la Transbank y entregar al cliente



Nota: Para las tarjetas de otras nacionalidades solicitar firma del voucher original

7. Guardar el *voucher* original en el delantal.



8. Dependiendo del lugar de entrega realizar:

Si es entrega en lobby:

- a) Indicarle al cliente que en un momento vuelvo con su boleta.
- b) Se debe entregar el voucher Transbank, 1 comanda rosa y 1 cheque a cajero para que realice el registro del pago en Vista.

- c) Recibir comprobante de pago desde el cajero.



- d) Volver donde cliente y entregarle el comprobante de pago de Vista.



Si es entrega en butaca:

- a) Indicarle al cliente que se le entregara su boleta en la butaca.

- b) Se debe entregar el voucher Transbank, 1 comanda rosa y 1 cheque a cajero para que realice el registro del pago en Vista.

5. Retiro de Efectivo

El retiro de efectivo lo realiza el Responsable de Valores cada vez que el Garzón cuente con un monto en efectivo mayor a \$250.000, la cantidad puede variar dependiendo del conjunto hasta los \$400.000, previa autorización de Gerente de Operaciones y Auditoría.

1. Cuando el Garzón recibe el aviso de retiro de dinero, debe acudir al área de ingresos y valores para la operación.



2. Contar la cantidad de dinero que va a ser retirada en presencia del Encargado de Valores.



3. Guardar el dinero que se va a retirar en una bolsa de plástico.



4. Entregar el dinero al Responsable de Valores en turno.



5. El Garzón y el Responsable de Valores en turno deben firmar voucher del comprobante de retiro y guardarlo en la bolsa con el efectivo.



6. Esperar a que el Responsable de Valores en turno realice el registro del retiro efectuado en el formato **Bitácora de retiros de efectivo** vigente.



6. Inhabilitación

6.1. Personal

6.1.1. Con Sistema Vista

Al finalizar su turno los Garzones deben acudir a gerencia a entregar el equipo.

1. El Garzón debe entregar la *tablet* y la impresora como indica la sección 6.2. **Equipo de Venta.**



Nota:
Si el conjunto cuenta con sistema Vellux apagar el *pager* de acuerdo a la sección 6.2.3. **Pager**, entregarlo al Supervisor o Gerente en turno.



Entregar el equipo de venta que le entregaron:

2.
 - Lápiz
 - Linterna
 - Lápiz detectora billetes falsos



Nota:

Si le entregaron radio y *headset* deben entregarlos y el Supervisor colocar el radio en el cargador.



3. Contar el dinero de la venta que se tenga en ese momento frente del personal Responsable de Valores en turno.



4. Entregar el dinero al responsable de Valores en turno.



5. Entregar los *vouchers* de los pagos realizados con tarjetas.



6. Firmar comprobante retiro de dinero y entregar a Responsable de Valores en turno



6.1.2. Sin Sistema Vista

Al finalizar su turno los Garzones deben acudir a gerencia o al área de supervisores (dependiendo del conjunto) a entregar el equipo.

Nota:

Si el conjunto cuenta con sistema Vellux apagar el *pager* de acuerdo a la sección 6.2.3. *Pager*, entregarlo al Supervisor o Gerente en turno.



Devolver el equipo de venta que le entregaron:

1.
 - Lápiz
 - Linterna
 - Lápiz detector billetes falsos
 - Bloc de **Comanda manual** vigente
 - **Boleta manual** vigente
 - Calculadora
 - Lista de precios



Nota:

Si le entregaron radio y *headset* deben entregarlos y el Supervisor coloca el radio en el cargador.



2. Contar el dinero de la venta que se tenga en ese momento frente al Responsable de Valores en turno.



3. Entregar el dinero.



4. Entregar las boletas manuales blancas marcadas como efectivo y tbk y los voucher al Responsable de Valores en turno.



5. Firmar el **comprobante manual de retiro de efectivo** y entregar al Responsable de Valores en turno



6. El responsable de valores en turno, verifica que la cantidad de dinero recibida corresponda con el monto obtenido, al sumar las cantidades en las boletas manuales marcadas como pago en efectivo y que las boletas marcadas como pago con tarjetas correspondan en su monto con los vouchers.



7.

El Encargado de Valores realizará la conciliación de los montos, si alguna cantidad no corresponde, inmediatamente con el cinepolito responsable.



6.1.3. Parque Arauco

Al finalizar su turno los Garzones deben acudir al área de supervisores a entregar el equipo.

Devolver el equipo de venta que le entregaron:

1.
 - Lápiz
 - Bloc de **Comanda manual** vigente
 - Transbank



Nota:

Si le entregaron radio y *headset* deben entregarlos y el Supervisor coloca el radio en el cargador.



6.2. Equipo de Venta

6.2.1. *Tablet*

1. Salir de la sesión.



2. Apagar equipo.



3. Conectar la *tablet* al cargador y dejarla en el lugar designado.



6.2.2. Impresora

MZ320

Si el conjunto cuenta con este tipo de impresora, realizar lo siguiente para inhabilitarla:

1. Presionar el botón de apagado de la impresora.



2. Conectar la impresora y dejarla en el lugar designado.



6.2.3. *Pager*

1. Apagar el *pager* presionando el botón de apagado.



2. Entregar el *pager* al Supervisor o Gerente en Turno.



7. Anexos

7.1. Estructura Comanda Manual

Solo para entregar en Lobby. Campo para anotar la mesa del cliente

Se anota la cantidad del producto

Solo para entregar en butaca. Campos para anotar la sala y la butaca del cliente

Se anota el producto requerido, tamaño y si aplica sabor

Separar los productos de Confeitería de Cocina con una línea

Se anota cualquier comentario anexo

Solo para entrega en sala, anotar la función del cliente

Nombre del Staff que realizo la venta

CINE Hoyts
PREMIUM | CLASS

Folio: _____

Mesa:	Sala:	Butacas:
Cantidad		
2	Pop grande dulce	
1	Pepsi mediana	
1	Pepsi Zero grande	
---	-----	
1	Quesadilla Mixta	
Comentarios: Bebida sin hielo y extra servilletas		
Función:		Staff: Juan B

7.2. Estructura Boleta Manual

Fecha de la compra

Desglose de la compra, con cantidad y tipo producto

CINE HOYTS SPA
 GIRO: CINE, CONFITERIA, CAFETERIA, SALAS
 R.U.T.: 76416414-8
 DIRECCION: AV. OSSA #655
 COMUNA LA REINA
 CIUDAD SANTIAGO
 REGION METROPOLITANA

Hoyts

BOLETA DE VENTAS Y SERVICIOS
0058301

DIA	MES	AÑO
02	10	2018

DETALLE	TOTAL
2 Pop grande	7000
1 Bebida grande	2100
1 Bebida mediana	1900
1 Quesadilla	8000

ORIGINAL: S.I.I. TOTAL \$ **19.000**

Total por el producto

Total de la compra

7.3. Cheque Parque Arauco

Hoyts Parque Arauco
76.416.414 - 8
Tab: XONA 1

Item	Qty	Price	Trans
SUPREMA DE POL	1	5280,00	734701
SUPREMA DE POL	1	5280,00	734701

SubTotal 10560,00

Tax 0,00

Paid 0,00

Total Due 10560,00

Tab Code: 114455

Tab Card:

Operator: 1290 CHRISELI CAMACHO

Date: 14:18 29Oct18

8. Tabla de Cambios

Versión	Descripción de cambios	Fecha
01	Documento Original	04/03/2019

9. Documentos de Referencia

Documento Vigente
Política de Dulcería y Alimentos Región Andina
Técnica de Venta Premium Class
Presentación Personal Premium Class
Vale de Entrega de Fondos y Morralla
Comprobante Manual de Retiro de Dinero