



**GUIA INSTRUTIVO:  
ATENDIMENTO AO  
CLIENTE E  
ATENDIMENTO  
AUTOMÁTICO  
PANASONIC**

## CINÉPOLIS

Revisão 00: 19 de Abril de 2017

Cancela e substitui: Nenhum.

Toda a informação contida neste documento é confidencial e é providenciada como uma fonte de informação para a operação dos processos administrativos, operacionais e de suporte de Cinépolis (incluindo quaisquer das suas empresas afiliadas e/ou subsidiárias, ou aquelas que eventualmente fizerem parte do Grupo Cinépolis). Assim, é estritamente proibida a publicação, divulgação e utilização do conteúdo por quaisquer meio, para fins próprios ou de terceiros não autorizados e sem a aprovação expressa e por escrito de Cinépolis.

## Cláusula de confidencialidade

Este documento e seus anexos contêm informações estratégicas de negócios, segredos comerciais e know-how geral da Scanton, SL Acionista Company Inc. ("Scanton") e seu grupo, resultantes de experiências comerciais e programas de pesquisa e desenvolvimento, e que foram compilados para o uso exclusivo de subsidiárias do grupo (e, em particular, alguns de seus empregados e administradores, a fim de garantir e aumentar a lucratividade e beneficiar o grupo a longo prazo. O conteúdo deste documento e seus anexos é, portanto, estritamente confidenciais e de uso exclusivo dos destinatários. Este documento e seus anexos devem ser consideradas "Informações Confidenciais" toda a documentação e informação (econômica, financeira, técnica, comercial, estratégica ou não), desde que, sob qualquer forma (oral, escrita ou por qualquer meio) e a qualquer momento, antes ou depois da data deste documento ou dos seus anexos, que não esteja disponível publicamente pela Scanton, qualquer empresa do grupo, ou qualquer pessoa que lhe estão associados, incluindo, sem limitação: científica, técnica ou informação arquitetônica; informações sobre o negócio atual ou futuro, a experiência de negócios e planos de *marketing*, incluindo, mas não se limitando, informações financeiras, as cláusulas contratuais ou informações e dados do cliente; projetos, desenhos, programas de computador e *software*; informações sobre custos e preços; e de identificação pessoal ou outros recursos para um possível uso comercial. Em particular, ser informação confidencial em toda a documentação e informações: (i) marcado como tal; (ii) identificadas por Scanton ou pessoal, seja por escrito ou verbalmente, tais Informações Confidenciais; (iii) que tem valor comercial; (IV) não se sabe em termos gerais no mercado ou indústria; ou (v) que, por sua natureza ou pelas circunstâncias em que ocorre a divulgação, deve ser estimada de boa fé como tal.

Os destinatários deste documento e seus anexos estão empenhados para processar e preservar a todo o momento as Informações Confidenciais como secretos e confidenciais e não divulgar ou comunicar-se diretamente ou indiretamente (seja de forma oral ou escrita) a qualquer outra pessoa ou entidade (com exceção dos funcionários Scanton que têm a necessidade de saber essas informações para a prestação de seus serviços) sem a aprovação prévia por escrito da Scanton. Divulgação, distribuição, transmissão eletrônica ou cópias da Informação Confidencial é estritamente proibido. Os destinatários deste documento e seus anexos concorda em não duplicar, distribuir ou divulgar o seu conteúdo através de qualquer meio.

## Índice

1. Atendimento ao cliente.....	5
2. Achados e Perdidos.....	7
3. Atendimento Automático Panasonic.....	11
4. Tabela de Mudanças .....	15

## M.P.O. ATENDIMENTO AO CLIENTE E ATENDIMENTO AUTOMÁTICO PANASONIC

---

O Processo Atendimento ao Cliente tem o objetivo de auxiliar o cliente em situações de queixas, sugestões, programação da semana e achados e perdidos a fim de esclarecer e fornecer informações necessárias à ele.

Quanto ao Processo Atendimento Automático Panasonic visa orientar o colaborador a gravar corretamente a programação da semana e os valores de cada tipo de sala.

# 1. Atendimento ao Cliente

## A equipe Administrativa é responsável por:

### 1. Queixas

Escutar o cliente atentamente e de forma cortês. Solucionar o problema dele de acordo com os procedimentos da empresa.

Caso o Administrativo não seja capaz de solucionar o problema (por envolver assuntos que requerem apoio da Matriz).

Informar ao cliente que o problema em questão será encaminhado para o departamento responsável para tomar as medidas cabíveis.

**IMPORTANTE:** Importante informar o cliente sobre o canal Fale Conosco onde ele poderá comentar alguma experiência no cinema ou até mesmo expor sua queixa.

### 2. Sugestões

Escutar o cliente atentamente e de forma cortês. Agradecer o cliente pela sugestão, tempo destinado a isso e informar que a respectiva sugestão será encaminhada ao departamento responsável.

**IMPORTANTE:** Importante informar o cliente sobre o canal Fale Conosco onde ele poderá comentar alguma experiência no cinema ou até mesmo expor sua sugestão/ elogio.

### 3. Programação da semana

Escutar o cliente atentamente e de forma cortês. Entregar ao cliente o folder Programação da semana e informar que a programação encontra-se disponível no site da Cinépolis, caso queira pesquisar por esse meio de comunicação.

**IMPORTANTE:** Importante que o folder Programação da semana esteja disponível para o cliente no balcão da Bilheteria.

## 2. Achados e Perdidos

**A equipe Administrativa é responsável por:**

## 1º Momento: Colaborador encontra o objeto esquecido

Receber do colaborador que trabalha na unidade, o objeto esquecido e perguntar o lugar onde foi encontrado.

Registrar o objeto na Planilha Controle de Achados e Perdidos inserindo a data e o pertence encontrado.

**IMPORTANTE:** A Planilha Controle de Achados e Perdidos encontra-se disponível e impresso na Gerência.

Guardar o objeto na Gerência ou no cofre do cinema dependendo do valor monetário do pertence.

**IMPORTANTE:** Os objetos esquecidos no cinema serão guardados por 90 dias (contados a partir do dia do acontecimento). Após esse período, ele será descartado.

## 2º Momento: Cliente comenta sobre o pertence esquecido na Unidade de Conjunto:

O Administrativo solicita ao cliente, a descrição do pertence deixado na unidade e verifica se as características coincidem com algum dos objetos descritos na Planilha Controle de Achados e Perdidos e guardados na Gerência ou no cofre.

Caso o Administrativo encontre o objeto esquecido, retirar do local que foi armazenado e solicite assinatura e telefone de contato do cliente.

Finalizar o preenchimento da planilha inserido o nome do colaborador que atendeu e a data de entrega para fim de controle.

Pegar o objeto onde encontra-se guardado e entregar ao cliente.

**IMPORTANTE:** O cliente deve ter acesso a Planilha Controle de Achados e Perdidos somente no momento em que ele for assinar por tratar-se de um documento confidencial.

**Planilha Controle de Achados e Perdidos**

**CONTROLE DE ACHADOS E PERDIDOS**

CONTROLE DE ENTREGAS E CONTROLE DO NÍVEL DE SERVIÇO



DATA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

PERÍODO: \_\_\_\_\_

NOME E ASSINATURA DO CLIENTE: \_\_\_\_\_

TEL - CONTATO: \_\_\_\_\_

FUNICIONÁRIO: \_\_\_\_\_ DATA DE ENTREGA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

DATA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

PERÍODO: \_\_\_\_\_

NOME E ASSINATURA DO CLIENTE: \_\_\_\_\_

TEL - CONTATO: \_\_\_\_\_

FUNICIONÁRIO: \_\_\_\_\_ DATA DE ENTREGA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

DATA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

PERÍODO: \_\_\_\_\_

NOME E ASSINATURA DO CLIENTE: \_\_\_\_\_

TEL - CONTATO: \_\_\_\_\_

FUNICIONÁRIO: \_\_\_\_\_ DATA DE ENTREGA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

# 3. Atendedora Automática Panasonic

## Procedimento de gravação na Atendedora Panasonic

### Algumas informações importantes:

- Para realizar a gravação, escolher o colaborador que possui uma entonação de voz clara e contagiante. Afinal, o cliente terá contato diretamente com a gravação.
- Não deve tirar o telefone do gancho para realizar a gravação.

1° PASSO: Gravar o script inicial teclando em **Program+91+4**

**Script inicial: Olá, bem vindo à Cinépolis + nome do cinema**

### Tecele:

1 para programação;

2 para outras informações.

Sugestões ou reclamações acesse o nosso site  
[www.cinépolis.com.br](http://www.cinépolis.com.br)

**IMPORTANTE:** Iniciar a gravação logo que aparecer a palavra gravar.

2° PASSO: Gravar a programação da semana teclando em **Program+93+1\***

### **Exemplo de Programação:**

**Sala 1 IMAX** Sete homens e um destino. 3D legendado 13:40,16:40, 19:40 e 22:40 (exceto de segunda a quarta-feira)

**Sala 2 4DX** Meu amigo, o dragão 3D dublado 13:00

**Sala 2 4DX** O lar das crianças peculiares 3D 15:30 e 21:00

**Sala 2 4DX** Meu amigo, o dragão 3D legendado 18:30

**Sala 3 VIP** O lar das crianças peculiares 3D legendado 14:00, 17:00, 20:00 e 22:50

**Sala 4 VIP** Cegonhas 2D dublado 11:30 (somente sábado e domingo), 13:40 (exceto segunda e quarta-feira), 16:00, 18:20 e 20:20

Após mencionar a programação da semana, o colaborador deve dizer o endereço do cinema, como por exemplo:

Cinépolis (dizer o nome do cinema) está localizado (dizer o endereço).

**3° Passo:** Gravar os preços teclando em **Program+93+2\***

**Exemplo de Preços:**

### **Salas VIPs**

2ª e 3ª feira R\$51,00 matinê, R\$56,00 noite e R\$60,00 3D

4ª feira R\$48,00 o dia todo, R\$51,00 3D

5ª, sexta, sábado, domingo e feriados R\$58,00 matinê, R\$62,00 noite e R\$67,00 3D

### **Sala IMAX**

2ª e 3ª feira R\$47,00

4ª feira R\$39,00

5ª, 6ª, sábado, domingo e feriados R\$50,00

### **Sala 4DX**

2ª e 3ª feira R\$66,00

M.P.O. ATENDIMENTO AO CLIENTE E ATENDIMENTO AUTOMÁTICO  
PANASONIC

---

4ª feira R\$66,00

5ª, 6ª, sábado, domingo e feriados R\$76,00

**IMPORTANTE:** Após a gravação, teclar logo em seguida em auto dial para ouvir a reprodução.

## 4. Tabela de Mudanças

Revisão	Descrição de mudanças	Data
0	Manual original	07/07/2016

## 9. Anexos

Anexo 1. Formulário de Achados e Perdidos

## **CONTROLE DE ACHADOS E PERDIDOS**

*CONTROLE DE PERTENCES ENCONTRADOS NO INTERIOR DA CINÉPOLIS*



DATA: \_\_/\_\_/\_\_

PERTENCE: \_\_\_\_\_

NOME E ASSINATURA DO CLIENTE: \_\_\_\_\_

TEL: CONTATO: \_\_\_\_\_

FUNCIONÁRIO: \_\_\_\_\_ DATA DE ENTREGA: \_\_/\_\_/\_\_

---

DATA: \_\_/\_\_/\_\_

PERTENCE: \_\_\_\_\_

NOME E ASSINATURA DO CLIENTE: \_\_\_\_\_

TEL: CONTATO: \_\_\_\_\_

FUNCIONÁRIO: \_\_\_\_\_ DATA DE ENTREGA: \_\_/\_\_/\_\_

---

DATA: \_\_/\_\_/\_\_

PERTENCE: \_\_\_\_\_

NOME E ASSINATURA DO CLIENTE: \_\_\_\_\_

TEL: CONTATO: \_\_\_\_\_

FUNCIONÁRIO: \_\_\_\_\_ DATA DE ENTREGA: \_\_/\_\_/\_\_

Anexo 2. Formulário de Queixas e Sugestões