|  |
| --- |
|  |
|  |
| **PONTO DE VENDA**  **Manual de Procedimentos Operativo**  **BRA-TRA-MPO-PDV-00** | |

**CINÉPOLIS**

**Revisão:** 30 de maio de 2018.

Toda a informação contida neste documento é confidencial e é uma fonte de informação para a operação dos processos administrativos, operativos e de suporte de Cinépolis (incluindo a qualquer de suas empresas afiliadas e/ou subsidiarias, ou a aquelas que de tempo em tempo formem parte do Grupo Cinépolis). Portanto, fica estritamente proibida a publicação, divulgação e utilização de seu conteúdo por qualquer meio, para fins próprios ou de terceiros não autorizados e sem o consentimento expresso e por escrito de Cinépolis.

**Folha de Assinaturas**

|  |
| --- |
| **Elaboração:** |
| **Daniele Endler** |
| Daniele Endler |
| Consultora de Processos Scanton |
|  |
| **Validação:** |
| **Ederson Leite** |
| Ederson Leite |
| Gerente de Conjunto |

**Índice**

[1. Descrição do Processo 4](#_Toc488826328)

[2. Abertura do caixa 6](#_Toc488826329)

[2.1. Abertura do caixa 7](#_Toc488826330)

[3. Venda Bomboniere 10](#_Toc488826333)

[3.1. Bloqueio de PDV 19](#_Toc488826334)

[3.2. Cancelamento de item 20](#_Toc488826334)

[3.3. Cancelamento de pedido 21](#_Toc488826334)

[3.4. Retirada de efetivo 22](#_Toc488826334)

[3.5. Emissão de segunda vida de Cupom Fiscal 24](#_Toc488826334)

[3.6. Estorno 26](#_Toc488826334)

[3.7. Fechamento de Caixa 28](#_Toc488826334)

[4. Módulo Bilheteria 29](#_Toc488826335)

[4.1. Bloqueio de PDV 39](#_Toc488826334)

[4.2. Cancelamento de item 40](#_Toc488826334)

[4.3. Cancelamento de pedido 41](#_Toc488826334)

[4.4. Retirada de efetivo 42](#_Toc488826334)

[4.5. Emissão de segunda vida de Cupom Fiscal 44](#_Toc488826334)

[4.6. Estorno (última venda) 46](#_Toc488826334)

[4.7. Estorno (vendas anteriores) 48](#_Toc488826334)

[4.8. Passe Funcionário 51](#_Toc488826334)

[4.9. Fechamento de Caixa 54](#_Toc488826334)

[4.10. Venda em ATM’s 55](#_Toc488826334)

# Descrição do Processo

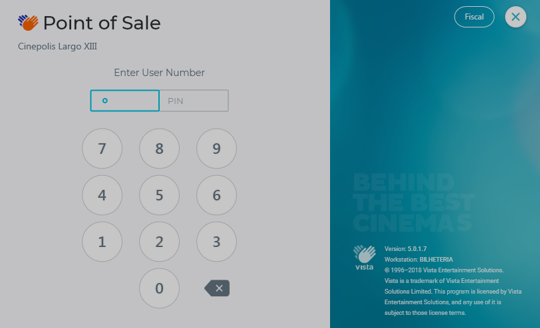
O sistema Vista é uma ferramenta de uso Operativo no qual contempla módulos para fim de vendas, rotinas administrativas, extração de relatórios, inventário e programação.

Trataremos neste documento a respeito das atividades ligadas ao Módulo Ponto de Venda, conforme descrito nos procedimentos a seguir:

# Abertura do Caixa

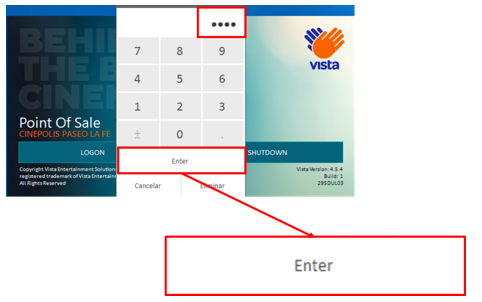
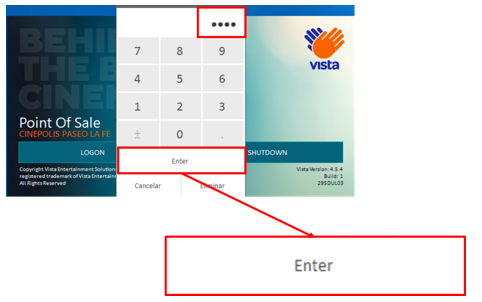
## Abertura do Caixa:

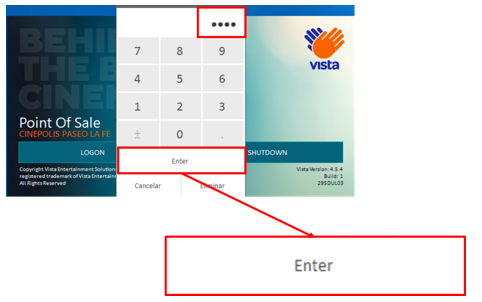
1. No Módulo Ponto de Venda (POS) instalado na máquina de cada Cinepolito, o Operador deve digitar o **login** (primeiro campo) e **senha** (segundo campo).Automaticamente, abrirá a tela de venda:

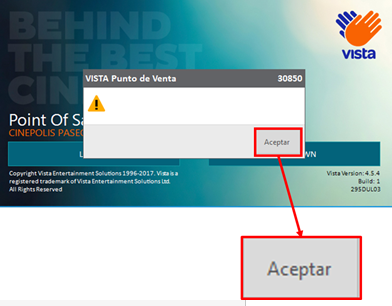


2. O primeiro acesso do Operador, o sistema pedirá para registrar uma nova senha. Portanto, uma nova tela abrirá para registro da senha atual (cadastrada pelo Administrativo no Módulo BackOffice) e da nova senha - a escolha do Operador:

**Senha atual: Nova senha:**

****

**Confirmação da nova senha: Aceitar a troca sa senha:**

****

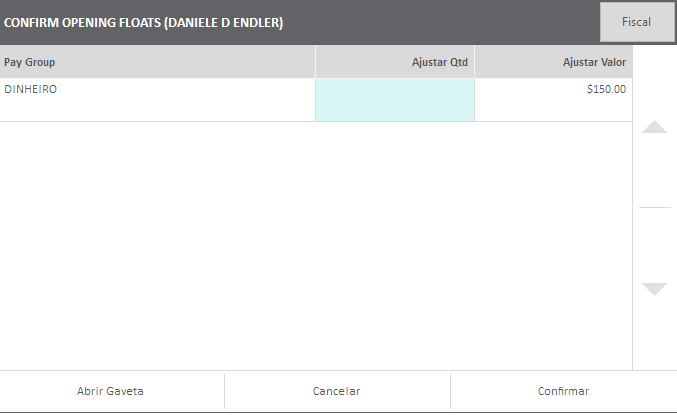
**NOTA:** Por medida de segurança, mensalmente o Cinepolito trocará sua senha. O sistema indicará o momento desse procedimento ocorrer exibindo uma mensagem solicitando a troca da senha.

Se a senha não for atualizada e passar 7 dias após a data limite, o sistema bloqueará o acesso. Para reativar o usuário deve pedir ao Administrativo acessar o Módulo BackOffice e clicar no botão Reset Pin (na tela de alteração de dados do respectivo Operador).

3. O Operador deve conferir o fundo recebido na Gerência clicando em **Confirmar**. Logo, o sistema emitirá um voucher comprovando a abertura do caixa. A gaveta abrirá para que o Cinepolito possa guardar o troco recebido:

R$ 150,00 Bomboniere

R$ 200,00 Bilheteria



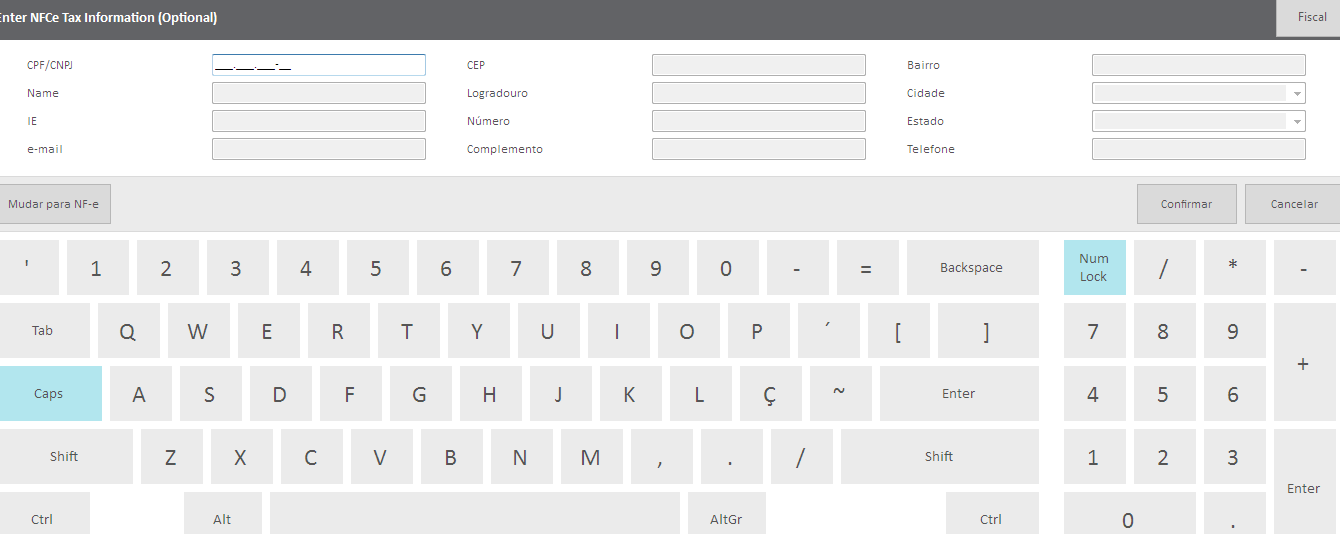


**NOTA:** O respectivo Operador deve assinar o voucher que comprova a abertura do caixa, conforme ilustrado acima.

# Venda Bomboniere

1. O sistema abrirá a tela indicada abaixo indicando a inclusão do CPF (Nota Fiscal Paulista – válido apenas para o estado de São Paulo). Digitar o **CPF** do cliente no respectivo campo e, em seguida, clicar em **Enter.**

Caso o cliente não tenha interesse, clicar em **Cancelar.**

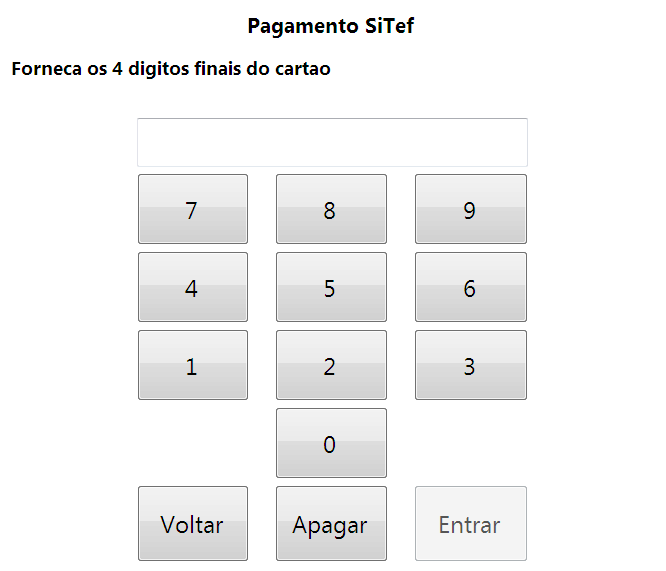


2. Logo em seguida, aparecerá a tela principal de venda:



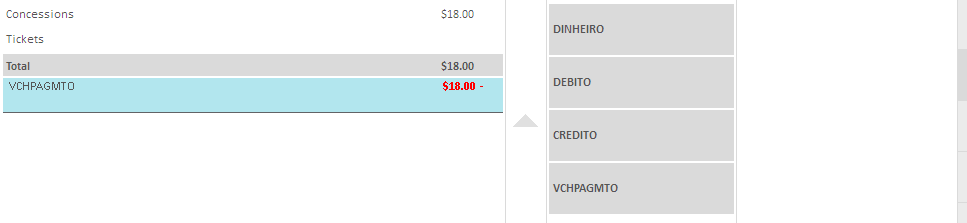
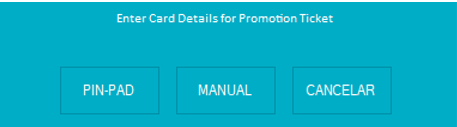
|  |
| --- |
| 3. A cada venda realizada, o Operador precisa perguntar ao cliente se ele tem interesse em registrar seu CPF na Nota Fiscal Paulista. Em caso positivo, clicar em **Mais** > **Nota Fiscal** e incluir o **CPF** no respectivo campo. Depois de incluido, clicar em **Enter:**        **NOTA:** O usuário não deve clicar em **Mudar para NF-e. Exceto, os casos em que pedir CNPJ na Nota.**  4. Clicar nos botões relacionados aos produtos escolhidos pelo cliente se atentando sempre nas categorias destacadas na tela de pedido:        Categorias de produtos:    **NOTA 1:** Toda tecla de produtos pressionada, aparecerá no campo direito da tela, a relação de itens solicitados pelo cliente.  **NOTA 2:** Na medida em que o usuário clica nos botões relacionados aos Combos, abrirá uma janela para selecionar o sabor da pipoca e depois o refrigerante. O campo ao lado serve para o Cinepolito selecionar a quantidade de produto desejado pelo cliente. Confirmar a quantidade clicando na faixa cinza escuro conforme destacado acima.  Quanto as teclas unitárias (exemplo: hot dog, nachos), o usuário terá a opção em clicar mais de um vez sobre o botão para incluir mais de uma quantidade (é claro, se assim for o desejo do cliente).    **NOTA 3:** Se preferir, poderá buscar os produtos escolhidos pelo cliente através da opção . Abrirá uma janela para que o usuário digite a palavra chave e, em seguida, clicar em Enter.  **NOTA 4:** Não esquecer de maximizar o pedido conforme Guia Rápido Técnicas de venda como também, o Clube de Vantagens Cinépolis.  **NOTA 5:** Temporariamente, não será permitido efetuar o pagamento do pedido utilizando mais de uma forma.  5. Depois de selecionado todos os itens solicitados pelo cliente, finalizar o pedido clicando no símbolo Vista (ele se encontra no lado direito inferior da tela):    6. Abrirá a tela de forma de pagamento onde o usuário deve perguntar ao cliente sua forma de pagamento conforme procedimento descrito no Guia Rápido Técnicas de Venda:      6.1. Se for em dinheiro, selecionar a opção **Dinheiro ou seleccionar a cédula correspondente ao troco   do cliente**. Uma janela abrirá onde o Cinepolito deve inserir o montante recebido pelo cliente para   que o sistema calcule o valor a devolver. Clicar logo depois em **Confirma:**    6.2. O sistema mostrará para o usuário, o valor que deve ser devolvido ao cliente. Clicar no símbolo   Vista para imprimir o cupom fiscal do cliente:      6.3. Ao finalizar a venda, o sistema mostrará o último pedido registrado. Para iniciar uma nova venda,   o Cinepolito deve clicar no símbolo Vista:    6.4. Se for em cartão, selecionar a opção **crédito ou débito**. Uma janela abrirá onde o   Cinepolito deve inserir o cartão no pinpad e selecionar a opção **Magnético/ Chip** > **a vista**: |

6.5. Logo, aparecerá a janela para o cliente digitar a senha do cartão:



**NOTA:** Ao finalizar a venda com cartão de crédito ou débito, o sistema emitirá três papéis. Guardar a primeira e entregar a segunda e a terceira para o cliente, pois trata-se do cupom fiscal e do comprovante de pagamento com cartão.

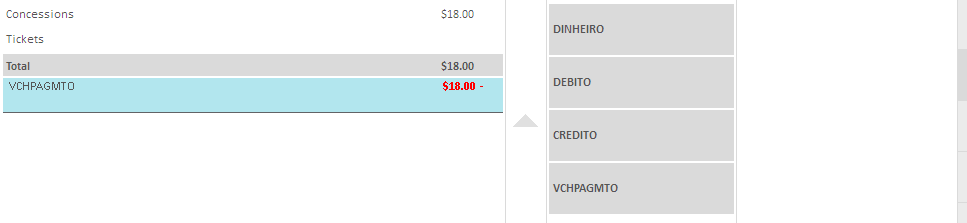
6.6. Se for em voucher, selecionar a opção VCHPAGMTO e concluir a venda clicando no símbolo Vista:



**NOTA 1:** Para clientes Santander, o Operador deve clicar no Combo Santander. Em seguida, um pop up em azul (conforme citado acima) surgirá para clicar em PIN-PAD e inserir o cartão Santander para reconhecimento. Seguir o fluxo de pagamento com cartão de crédito/ débito conforme descrito no item 5.4.

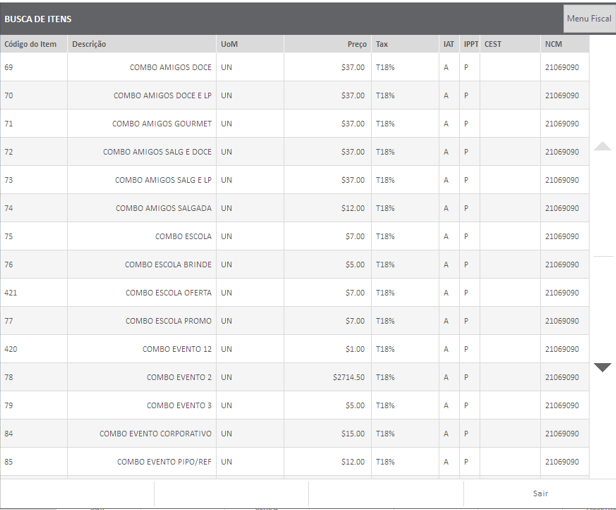
**NOTA 2:** Se o sistema estiver lento e precisar atualizar a tela de acesso, o Operador deve clicar em **Mais** > **Atualizar.**

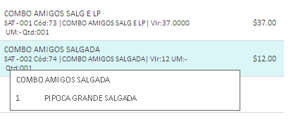
6.7. Se for recebimento de voucher, clicar em **VCHPAGMTO** e concluir a venda solicitando o login e a senha do responsável pelo Turno. Em seguida, clicar no símbolo Vista para concluir a venda:

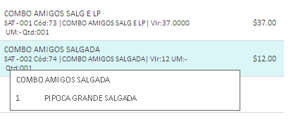


**NOTA 1:** Antes do responsável pelo Turno digitar seu login   
 e senha, é necessário checar se os itens incluidos no pedido   
 confere com os produtos indicados no voucher.

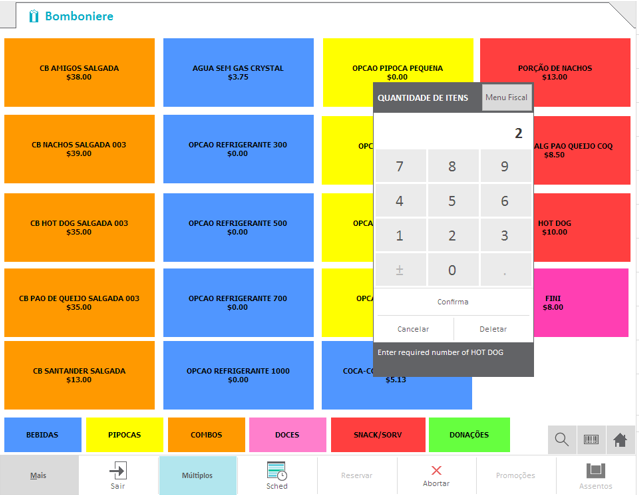
6.8. Selecionar o ítem desejado. Automaticamente, aparecerá o respectivo ítem selecionado (campo direito da tela):







7. Para ganhar tempo e tornar o atendimento mais eficiente, o Operador tem a condição de duplicar/ triplicar qualquer ítem da Bomboniere clicando em **Múltiplos** > **inserir a quantidade de itens** > **Confirma:**



## 3.1. Bloqueio de PDV (saída do colaborador ou break):

1. O usuário deve clicar em **Mais** > **Bloquear.** Após isso, o sistema bloqueará o PDV e não permitirá executar nenhuma atividade:





2. Para desbloquear, o usuário deve digitar o *login* e a senha:



**NOTA 1:** No retorno do break ou alguma tarefa que tenha designado em outra área, o Cinepolito não necessariamente precisa retornar na mesma estação de trabalho. Portanto, se houver outro Operador trabalhando em seu lugar, poderá se logar em outro PDV.

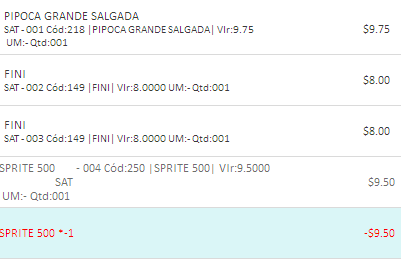
## 3.2. Cancelamento de item:

1. Ao clicar em **Cancelar** (localizado no canto direito inferior), o sistema eliminará o último ítem. Ao menos que o Cinepolito selecione o produto desejado. Ao pressionar o respectivo símbolo indicado abaixo, o sistema pedirá *login* e senha do Supervisor autorizando a exclusão de um ítem no pedido:

## 



1. Logo, o sistema mostrará o ítem excluido (destacado em vermelho no canto direito da tela):



## 3.3. Cancelamento do pedido:

1. Ao clicar em **Abortar** (localizado no canto inferior), o sistema cancelará o pedido completo solicitando o *login* e senha do responsável pelo Turno:





2. Logo, o sistema mostrará a tela de pedido novamente para registrar uma nova venda:



## 3.4. Retirada de efetivo (sangria):

1. Clicar em **Mais** > **Ajustes de Caixa:**



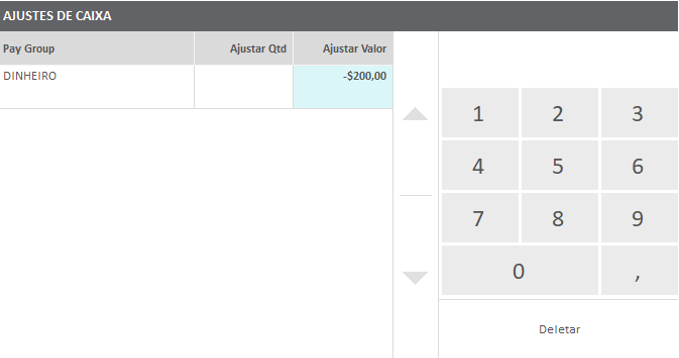


2. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:



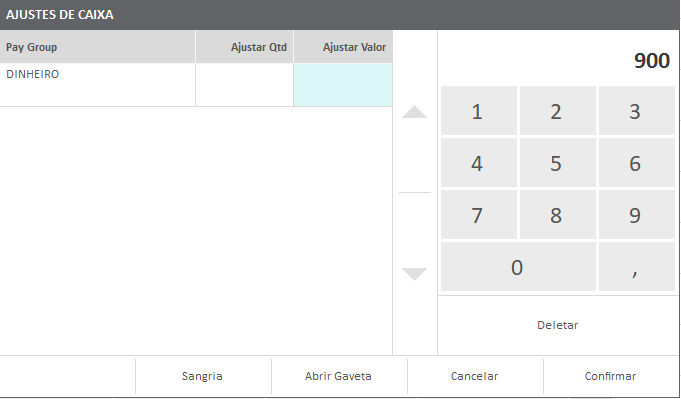


3. Retirada de fundo: Clicar em **Return Floats** > **Abrir gaveta** para recolher o valor do fundo. Logo depois, clicar em **Confirmar:**





4. Retirada de efetivo: Clicar em **Abrir Gaveta** e recolher o montante (realizar a sangria). Logo depois, inserir o valor retirado no campo indicado abaixo e, em seguida, clicar em **Sangria** > **Confirmar:**



**NOTA:** O mesmo procedimento citado acima aplica-se ao Processo Caixa Surpresa.

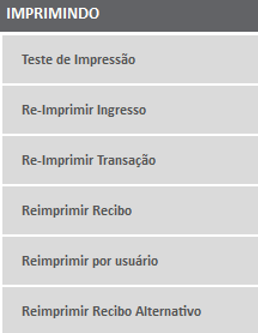
## 3.5. Emissão de segunda via de Cupom Fiscal

1. Clicar em **Mais** > **Impressão:**





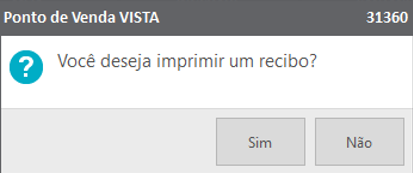
2. Clicar em **Mais** > **Impressão:**



3. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:



4. Clicar em Sim para impressão do recibo:



## 3.6. Estorno

1. Clicar em **Mais** > **Estorno:**





2. Clicar em **Última Transação:**

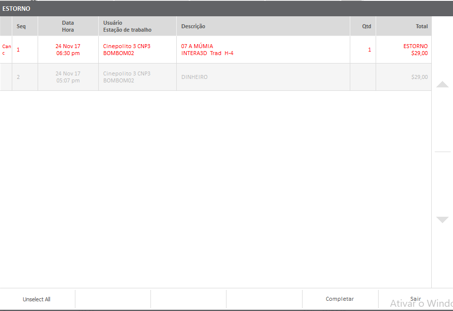
****

**NOTA:** Não se pode estornar venda na Bomboniere quando referir-se à vendas anteriores e quando ultrapassar 30 minutos. Deve incluir o número transação conforme informado no cupom fiscal.

3. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:



4. Selecionar a nota correspondente ao estorno e clicar em **Completar:**



## 3.7. Fechamento do Caixa

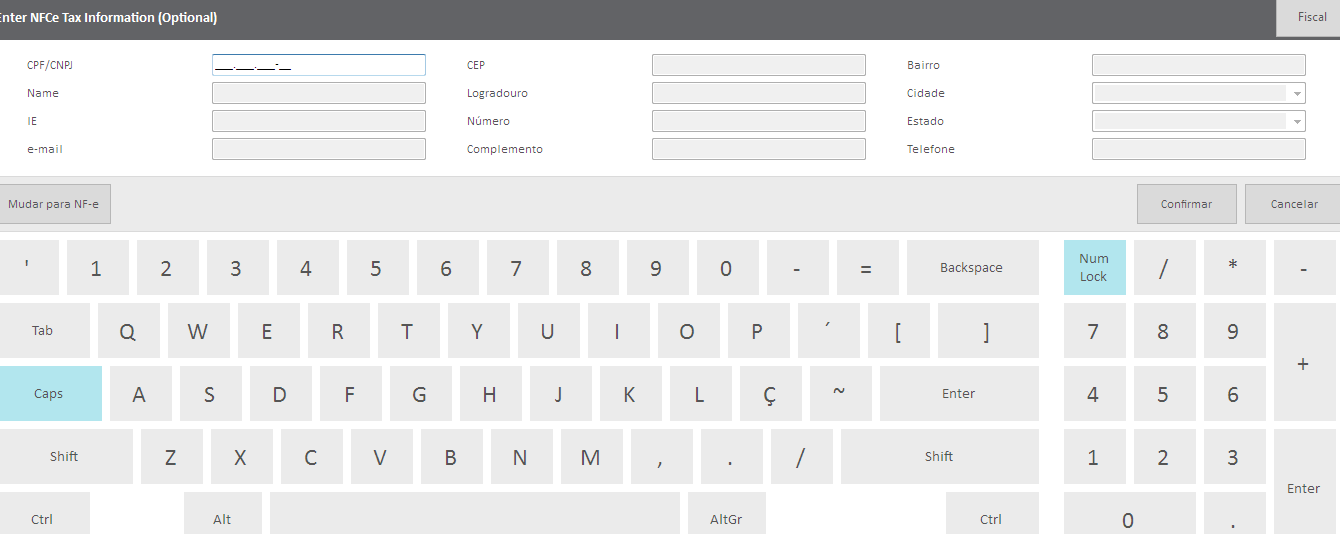
1. Clicar em **Sair:**



# Módulo Bilheteria

1. O sistema abrirá a tela indicada abaixo indicando a inclusão do CPF (Nota Fiscal Paulista – válido apenas para o estado de São Paulo). Digitar o **CPF** do cliente no respectivo campo e, em seguida, clicar em **Enter.**

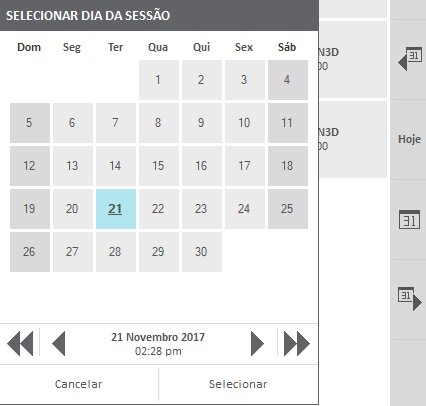
Caso o cliente não tenha interesse, clicar em **Cancelar.**



2. Logo em seguida, aparecerá a tela principal de venda contemplando os filmes em cartaz, horários e valores:



2.1. Uma breve explicação acerca dos botões destacados em vermelho:



Ao clicar em uma destas opções, aparecerá

a janela ao lado para seleccionar a data da

sessão escolhida pelo cliente.

Ao clicar em uma destas opções, aparecerá

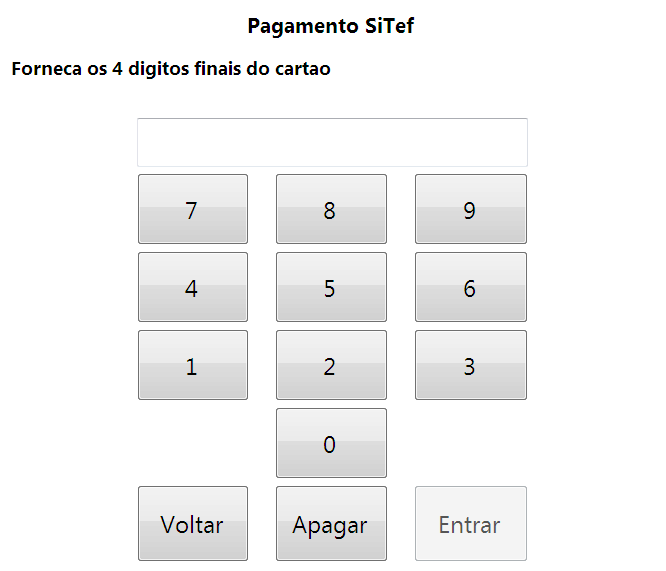
a janela ao lado para seleccionar a data da

sessão escolhida pelo cliente.

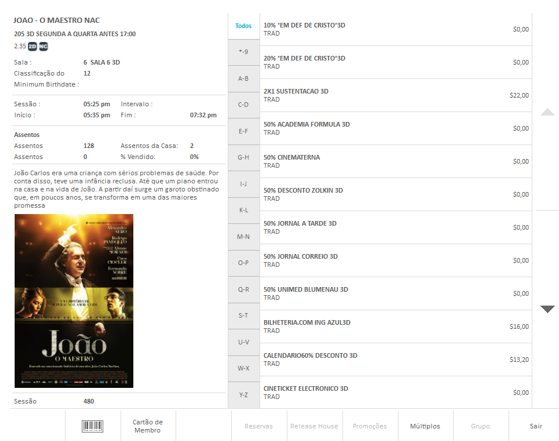
|  |
| --- |
| 3. A cada venda realizada, o Operador precisa perguntar ao cliente se ele tem interesse em registrar seu CPF na Nota Fiscal Paulista. Em caso positivo, clicar em **Mais** > **Nota Fiscal** e incluir o **CPF** no respectivo campo. Depois de incluido, clicar em **Enter:**        4. Para selecionar a sessão correspondente ao horário e sala de acordo com o solicitado pelo cliente, o Operador deve:  2°) Depois de selecionado a sala desejada, aparecerá o tipo do ingresso (inteira, meia, Santander entre outros).  1°) Ao pressionar este símbolo, aparecerá as salas que o respectivo filme está exibindo.    3°) Se atentar quanto a classificação do filme.    4°) Informar ao cliente, as informações dos filmes (duração, formato, horário da sessão e capacidade da sala), caso necessário.    5°) Se preferir, poderá ter acesso as informações do filme clicando sobre o filme em cartaz.    5. Uma vez selecionado os filmes em exibição (a escolha do cliente), aparecerá no canto superior direito, os ingressos a serem emitidos:    **NOTA 1:** Toda tecla pressionada, aparecerá no campo direito da tela, a relação de ingressos solicitados pelo cliente.  **NOTA 2:** Não esquecer de informar o Clube de Vantagens Cinépolis segundo o Guia Rápido Técnicas de Venda Bilheteria.  **NOTA 3:** Temporariamente, não será permitido efetuar o pagamento do pedido utilizando mais uma forma.  6. Depois de selecionado todos as sessões solicitados pelo cliente, finalizar o pedido clicando no símbolo Vista (ele se encontra no lado direito inferior da tela):    7. Abrirá a tela de forma de pagamento onde o usuário deve perguntar ao cliente sua forma de pagamento conforme procedimento descrito no Guia Rápido Técnicas de Venda):          **NOTA:** Para clientes Santander, o Operador deve clicar no Combo Santander. Em seguida, um pop up em azul (conforme citado acima) surgirá para clicar em PIN-PAD e inserir o cartão Santander para reconhecimento. Seguir o fluxo de pagamento com cartão de crédito/ débito conforme descrito no item 7.4 (logo abaixo).  7.1. Se for em dinheiro, selecionar a opção **Dinheiro**. Uma janela abrirá onde o Cinepolito deve inserir   o montante recebido pelo cliente para que o sistema calcule o valor a devolver. Clicar logo depois em  **Confirma:**    7.2. O sistema mostrará para o usuário, o valor que deve ser devolvido ao cliente. Clicar no símbolo   Vista para imprimir o(s) ingresso(s) do cliente:        7.3. Ao finalizar a venda, o sistema mostrará o último pedido registrado. Para iniciar uma nova venda,   o Cinepolito deve clicar no símbolo Vista:    7.4. Se for em cartão, selecionar a opção **crédito ou débito**. Uma janela abrirá onde o   Cinepolito deve inserir o cartão no pinpad e selecionar a opção **Magnético/ Chip** > **a vista:** |



7.5. Logo, aparecerá a janela para o cliente digitar a senha do cartão:

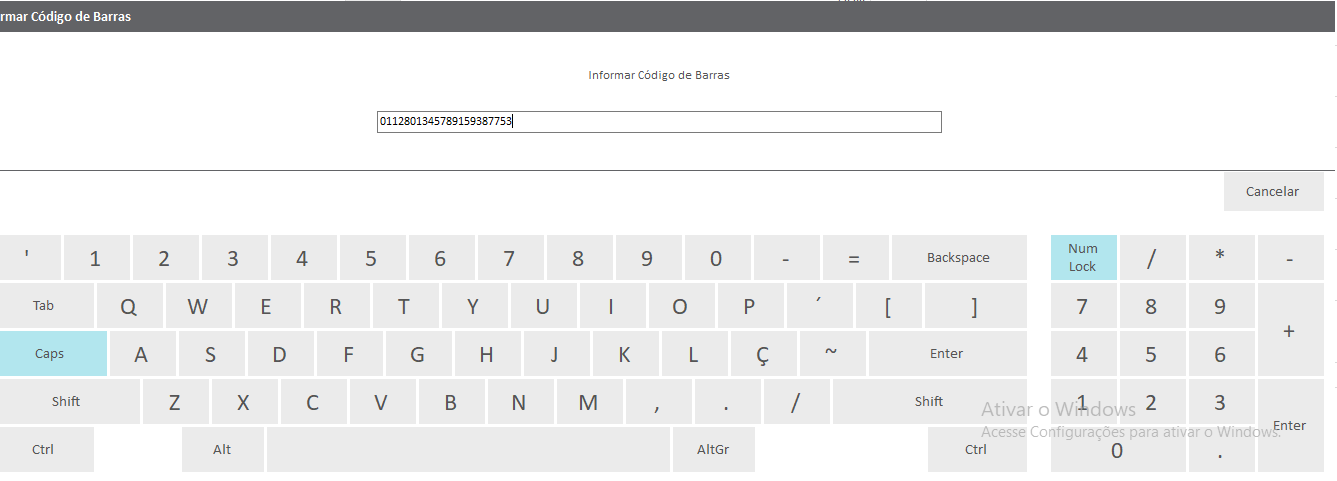


7.6. Se for em voucher, clicar sobre o filme selecionado pelo cliente e, em seguida, uma nova tela abrirá. Clicar no símbolo de **código de barras:**



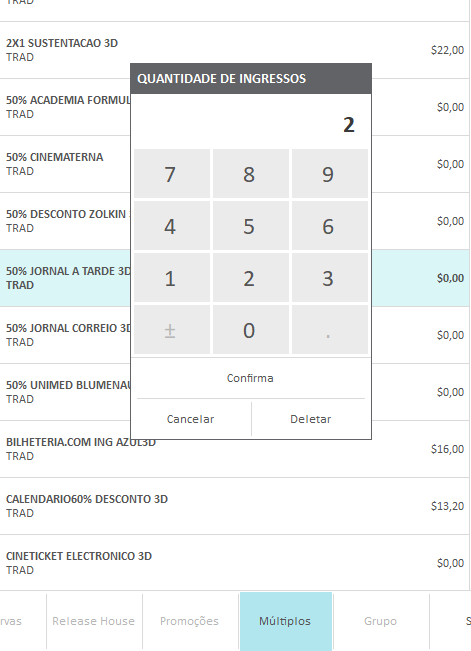


7.7. Digitar o código inserido no voucher e, logo depois, clicar em **Enter:**



**NOTA:** Se o sistema estiver lento e precisar atualizar a tela de acesso, o Operador deve clicar em **Mais** > **Atualizar.**

7.8. Para ganhar tempo e tornar o atendimento mais eficiente, o Operador tem a condição de duplicar/ triplicar qualquer sessão clicando em **Múltiplos** > **inserir a quantidade de ingressos** > **Confirma:**



## 4.1. Bloqueio de PDV (saída do colaborador ou break):

1. O usuário deve clicar em **Mais** > **Bloquear.** Após isso, o sistema bloqueará o PDV e não permitirá executar nenhuma atividade:





2. Para desbloquear, o usuário deve digitar o *login* e a senha:



**NOTA:** No retorno do break ou alguma tarefa que tenha designado em outra área, o Cinepolito não necessariamente precisa retornar na mesma estação de trabalho. Portanto, se houver outro Operador trabalhando em seu lugar, poderá se logar em outro PDV.

## 4.2. Cancelamento de item:

1. Ao clicar em **Cancelar** (localizado no canto direito inferior), o sistema eliminará o último ítem. Ao menos que o Cinepolito selecione o selecione o ingresso desejado. Ao pressionar o respectivo símbolo indicado abaixo, o sistema pedirá *login* e senha do Supervisor autorizando a exclusão de um ítem no pedido:

## 



2. Logo, o sistema excluirá o ítem:



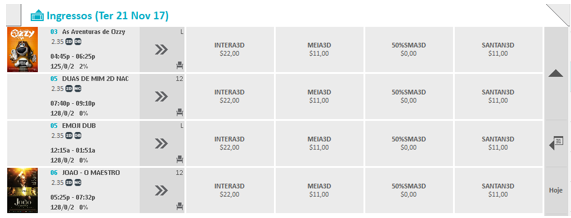
## 4.3. Cancelamento do pedido:

1. Ao clicar em **Abortar** (localizado no canto inferior), o sistema cancelará o pedido completo solicitando o *login* e senha do responsável pelo Turno:





2. Logo, o sistema mostrará a tela de pedido novamente para registrar uma nova venda:





## 4.4. Retirada de efetivo (sangria):

1. Clicar em **Mais** > **Ajustes de Caixa:**



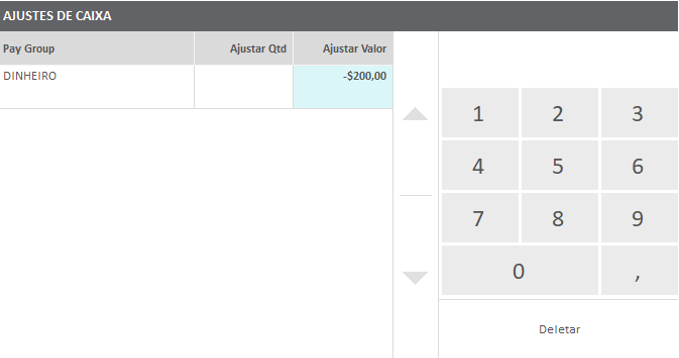


2. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:



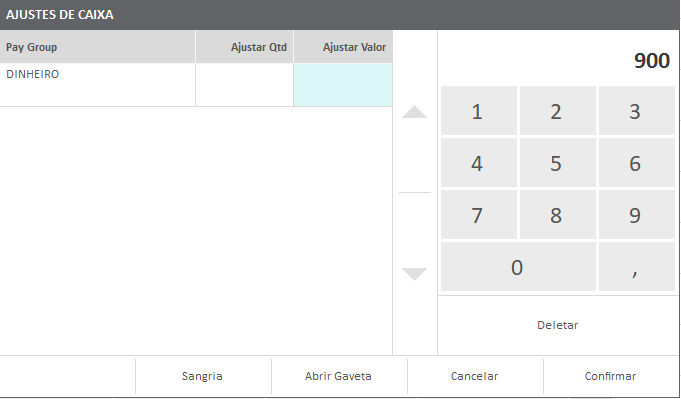


3. Retirada de fundo: Clicar em **Return Floats** > **Abrir gaveta** para recolher o valor do fundo. Logo depois, clicar em **Confirmar:**





4. Retirada de efetivo: Clicar em **Abrir Gaveta** e recolher o montante (realizar a sangria). Logo depois, inserir o valor retirado no campo indicado abaixo e, em seguida, clicar em **Sangria** > **Confirmar:**



**NOTA:** O mesmo procedimento citado acima aplica-se ao Processo Caixa Surpresa.

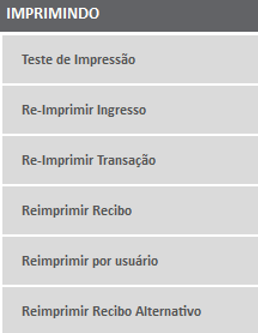
## 4.5. Emissão de segunda via de Cupom Fiscal

1. Clicar em **Mais** > **Impressão:**





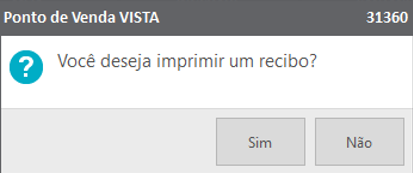
2. Clicar em **Mais** > **Impressão:**



3. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:



4. Clicar em Sim para impressão do recibo:



## 4.6. Estorno (última venda)

1. Clicar em **Mais** > **Estorno:**





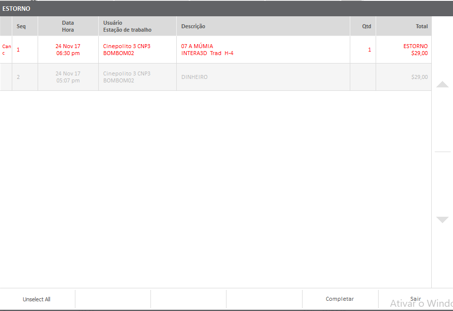
2. Clicar em **Última Transação:**

****

3. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:



4. Seleccionar a nota correspondente ao estorno e clicar em **Completar:**



**NOTA:** Caso o cliente deseja trocar o assento escolhido uma vez finalizado a venda, é necessário gerar estorno da venda para escolher novos assentos. Agora, se a venda não foi finalizada, o usuário   
deve clicar em e trocar o assento.

## 4.7. Estorno (vendas anteriores)

1. Clicar em **Mais** > **Estorno:**





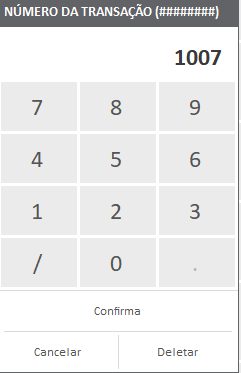
2. Clicar em **lnforme o número da Transação:**

****

3. Incluir o login e a senha do responsável pelo Turno:

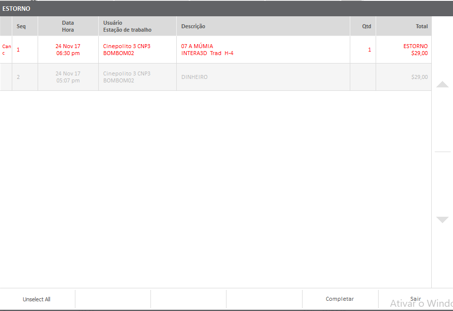


4. Digitar o número da transação e clicar **Confirma:**



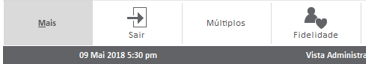


5. Selecionar a nota correspondente ao estorno e clicar em **Completar:**

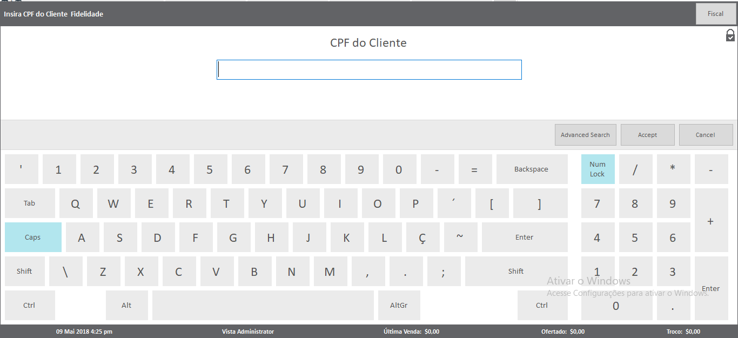


## 4.8. Passe Funcionário

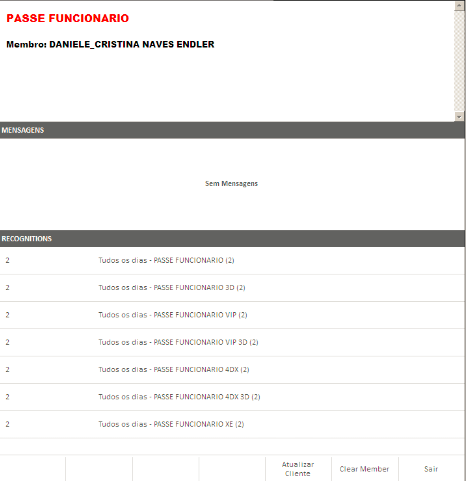
1. Clicar no botão **Fidelidade**:



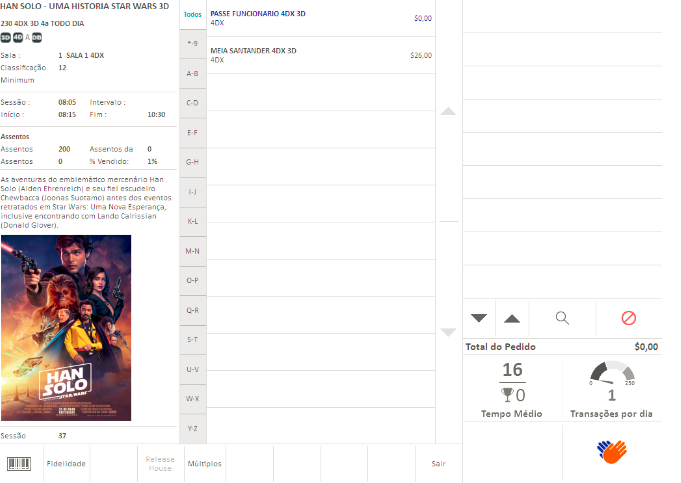
2. Digitar o **Código do cartão Passe Funcionário** do colaborador. Em seguida, clicar em **Enter:**



3. Abrirá uma nova tela onde constará todos os tipos de salas. Clicar em Sair:



4. Selecionar a opção **Passe Funcionário** que constará em azul e clicar quantas vezes o colaborador solicitar. Em seguida, clicar no **símbolo Vista** para finalizar o pedido:



**NOTA:** A quantidade de ingressos por colaborador é de acordo com o critério Cinépolis Brasil, onde o funcionário tem direito a um acompanhante e filhos, se houver.

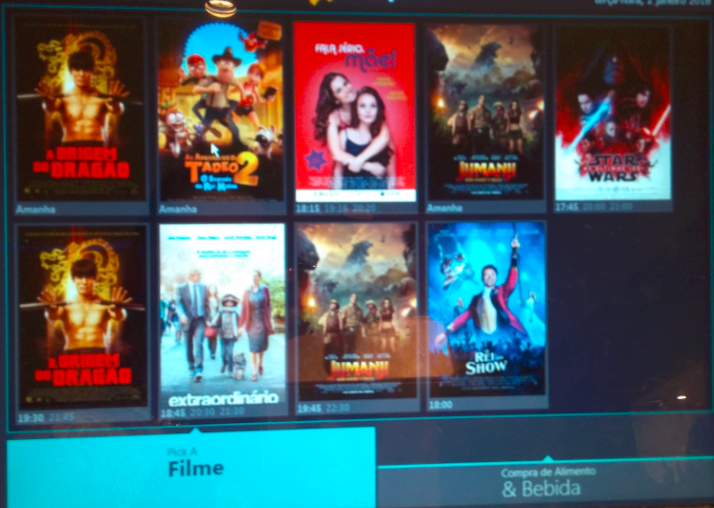
## 4.9. Fechamento do Caixa

1. Clicar em **Sair:**

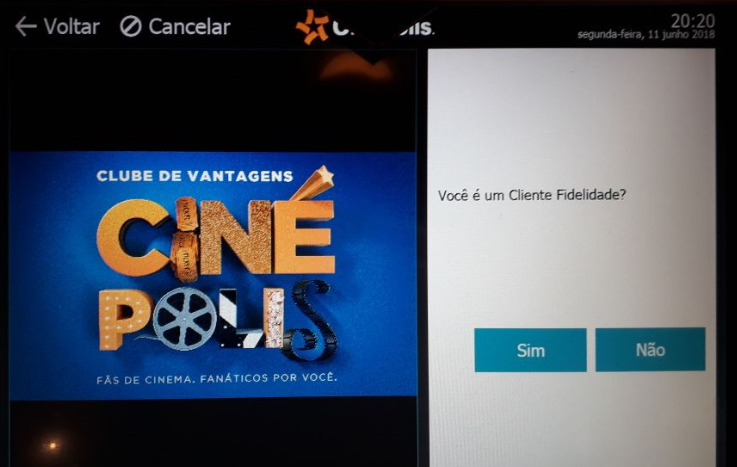


## 4.10. Venda em ATM’s

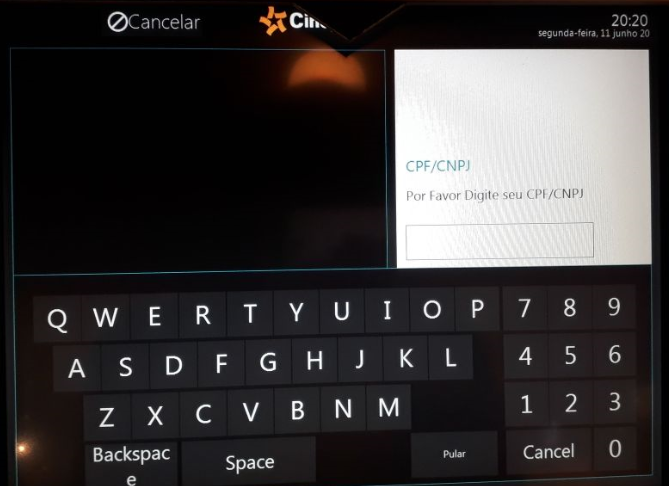
1. Selecionar o **filme** e, logo depois, a **data** que deseja comprar:



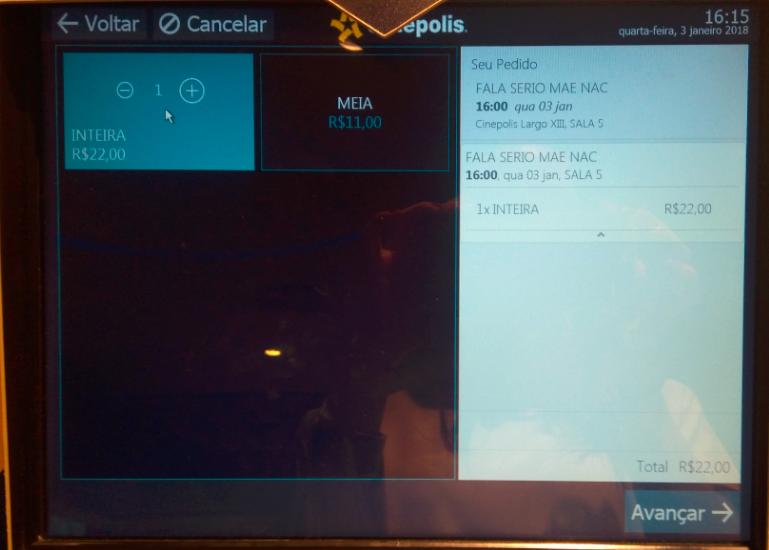
2. O cliente deve responder a pergunta que aparecerá no ATM:



3. Se é um cliente fidelidade, digitar o CPF/CNPJ:

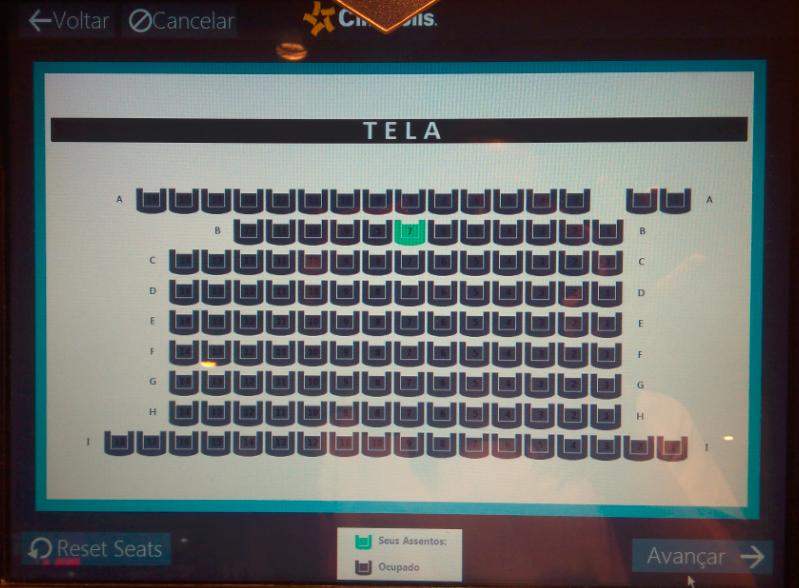


4. Selecionar o tipo de ingresso: **inteira** ou **meia.** Depois, em **Avançar:**

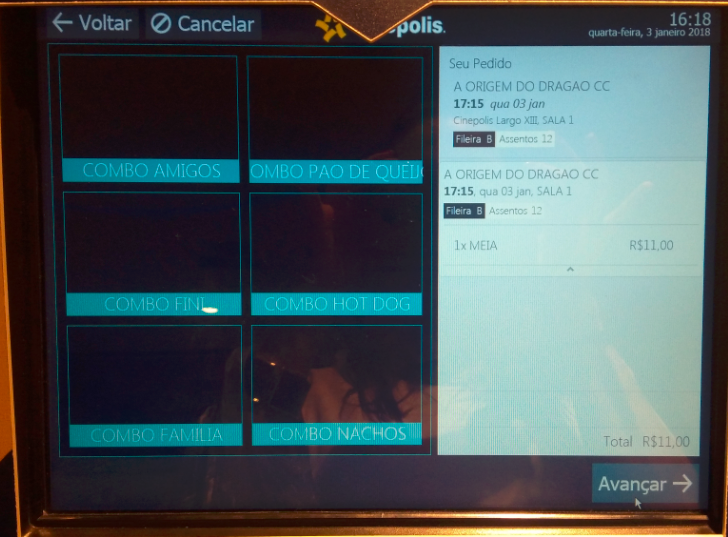


**NOTA:** Se por algum motivo, o cliente quiser desistir da compra, é só clicar na opção cancelar (botão disponibilizado na parte superior esquerdo da tela).

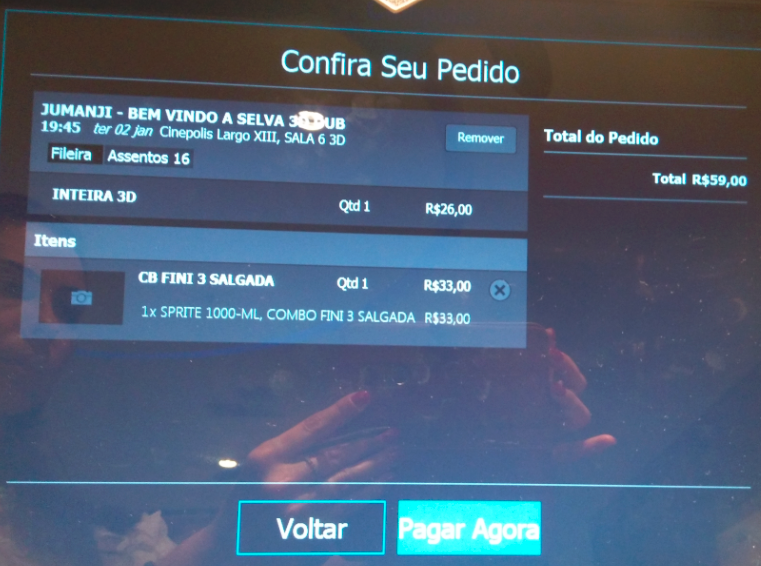
5. O cliente deve selecionar o assento desejado e, clicar em seguida, em **Avançar:**



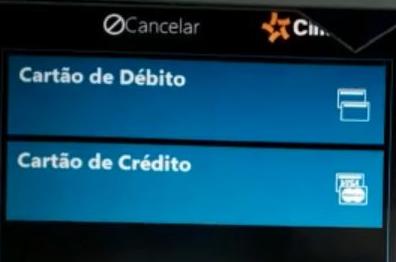
6. O cliente tem a opção de comprar os produtos da Cinépolis selecionando a opção desejada:



7. O cliente deve conferir o pedido, e em seguida, clicar em **Pagar Agora:**



8. O cliente seleciona a forma de pagamento: **débito** ou **crédito:**



9. Selecionar a opção **Magnético/ Chip** e digitar a senha no Pinpad para concluir a venda e emitir os ingressos/ comprovante de pagamento:

