



PONTO DE VENDA VIP

Manual de Procedimentos Operativo

BRA-TRA-MPO-PDV-VIP-00

CINÉPOLIS

Revisão: 27 de março 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 subsidiárias, 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

Índice

1. Descrição do Processo	4
2. Abertura do caixa	6
3. Vendas Sala VIP	9
4. Mesa de Ordem	20
5. Situações diversas	23
5.1. Bloqueio de PDV (saída do colaborador ou break)	24
5.2. Cancelamento do item	25
5.3. Cancelamento do pedido/item	26
5.4. Emissão da segunda via do cupom fiscal	27
5.5. Estorno	29
5.6. Fechamento.....	34

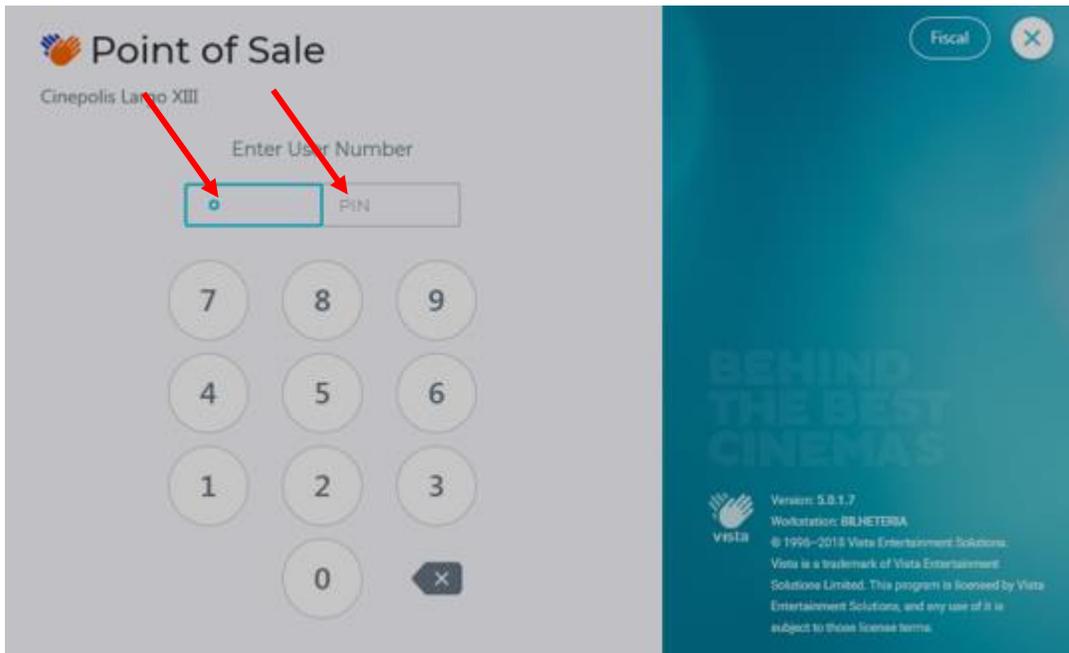
1. Descrição do Processo

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 VIP, conforme descrito nos procedimentos a seguir:

2. Abertura do Caixa

1. No Tablet, o usuário deve digitar o **login** (primeiro campo) e **senha** (segundo campo). Automaticamente, abrirá um *pop up* no qual deve clicar em **Sim**.



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).

2. 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 Comandheiro possa guardar o troco recebido:

R\$ 100,00 Comandheiro

CONFIRM OPENING FLOATS (DANIELE D ENDLER)			Fiscal
Pay Group	Ajustar Qtd	Ajustar Valor	
DINHEIRO		\$150.00	

Abrir Gaveta Cancelar Confirmar



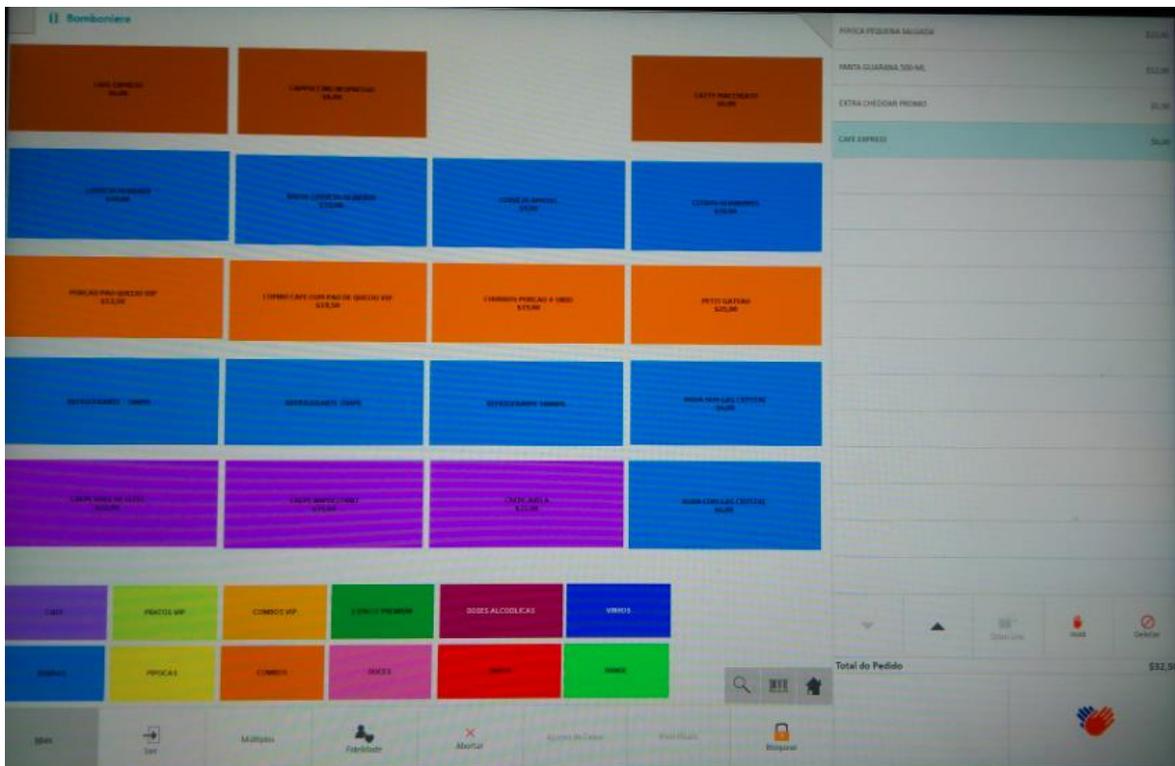
NOTA: O respectivo Operador deve assinar o voucher que comprova a abertura, conforme ilustrado acima.

3. Venda Salas VIP

1. O sistema abrirá a tela conforme ilustrativo 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**.

The screenshot shows a form titled "Enter NF-e Tax Information (Optional)" with a "Fiscal" tab. The form contains several input fields: CPF/CNPJ (highlighted with a red box), CEP, Logradouro, Número, Complemento, Bairro, Cidade, Estado, and Telefone. Below the form is a virtual keyboard with a red arrow pointing from the "Enter" key to the "Confirmar" button.

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



3. Clicar nas categorias correspondente aos itens escolhidos pelo cliente e selecionar os produtos:

NOTA 1:

NOTA 2:

NOTA 3:

HOT DOG SAT-001 Cód:159 HOT DOG Vlr:10.0000 UM-Qtd:001		\$10.00
FINI SAT-002 Cód:149 FINI Vlr:8.0000 UM-Qtd:001		\$8.00

Categorias de produtos:

NOTA 3:

NOTA 1: Os itens selecionados aparecerão no campo direito da tela indicando a quantidade e o preço.

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 Comandheiro selecionar a quantidade de produto desejado pelo cliente. Confirmar a quantidade clicando na faixa cinza escuro conforme destacado acima.

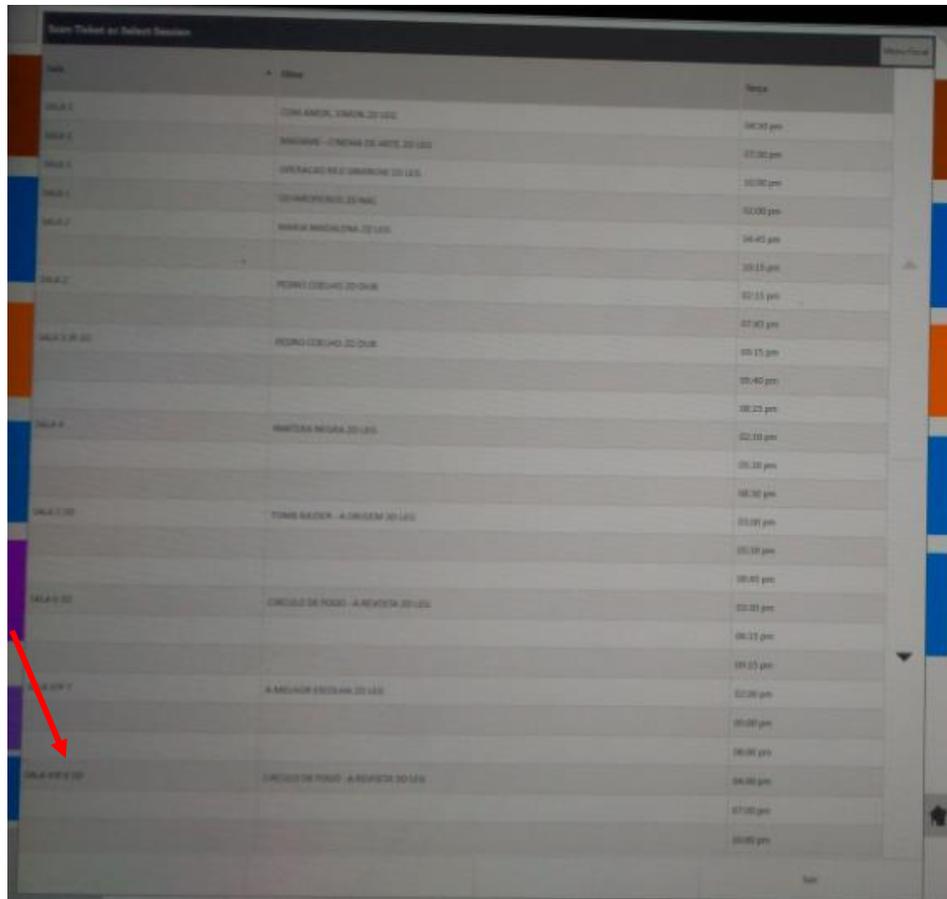
Quanto as teclas unitárias (exemplo: hot dog, nachos), o usuário terá a opção em clicar mais de um vez sobre o botão para incluir mais de uma quantidade (é claro, se assim for o desejo do cliente).

NOTA 3: Se preferir, poderá buscar os produtos por meio da opção busca.

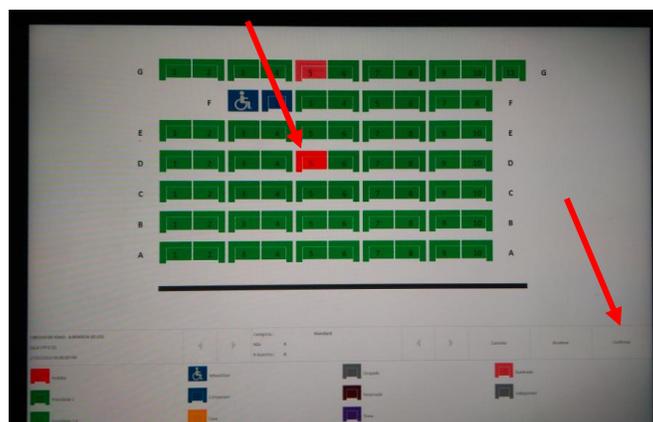
NOTA 4: Não esquecer de maximizar o pedido conforme Guia Rápido Técnicas de venda VIP.

NOTA 5: Temporariamente, não será permitido efetuar o pagamento do pedido utilizando mais de uma forma.

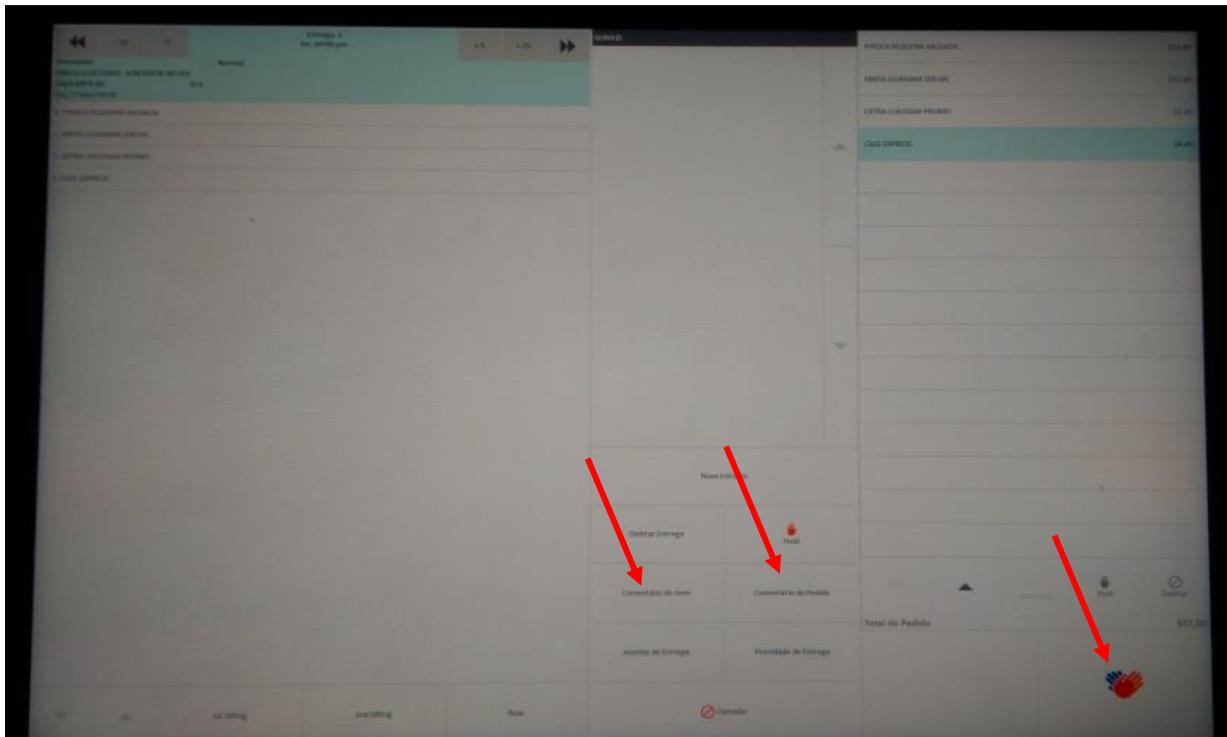
4. Depois de seleccionado os itens solicitados pelo cliente, clicar no símbolo **Vista**. Abrirá uma tela conforme indicada abaixo para seleccionar a **sala** correspondente ao pedido.



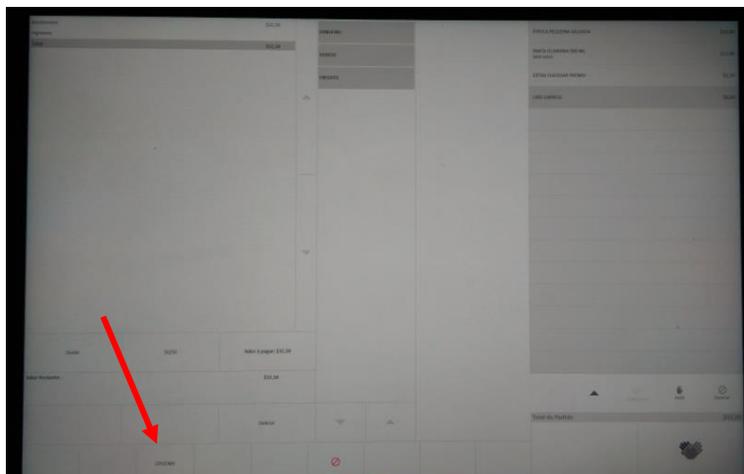
5. Automaticamente, uma tela abrirá para que o usuário possa seleccionar o **assento** do cliente. Em seguida, clicar em **Confirmar**:



6. Incluir comentários individuais em cada item clicando na opção **Comentário do item** e selecionando o respectivo produto. Se preferir, inserir comentários gerais. Neste caso, clicar na opção **Comentário do pedido**.
Em seguida, clicar no **símbolo Vista**.



7. Antes de finalizar a venda clicando na forma de pagamento, inserir o CPF/ CNPJ na nota fiscal, se assim for o pedido do cliente.
Clicar na opção **CPF** e incluir os dados. Em seguida, clicar em **Enter**:

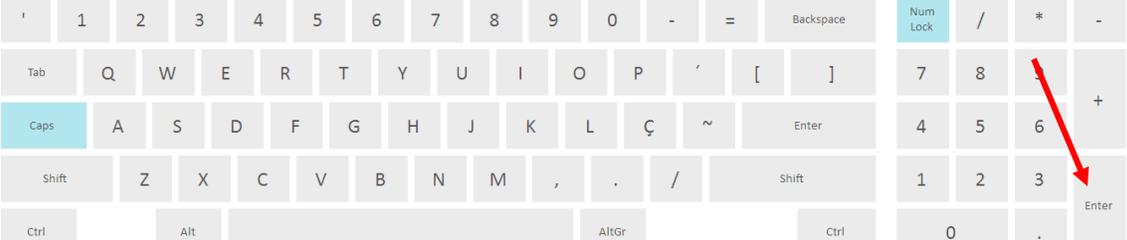


M.P.O. VISTA PONTO DE VENDA VIP

Inter NFce Tax Information (Optional) Fiscal

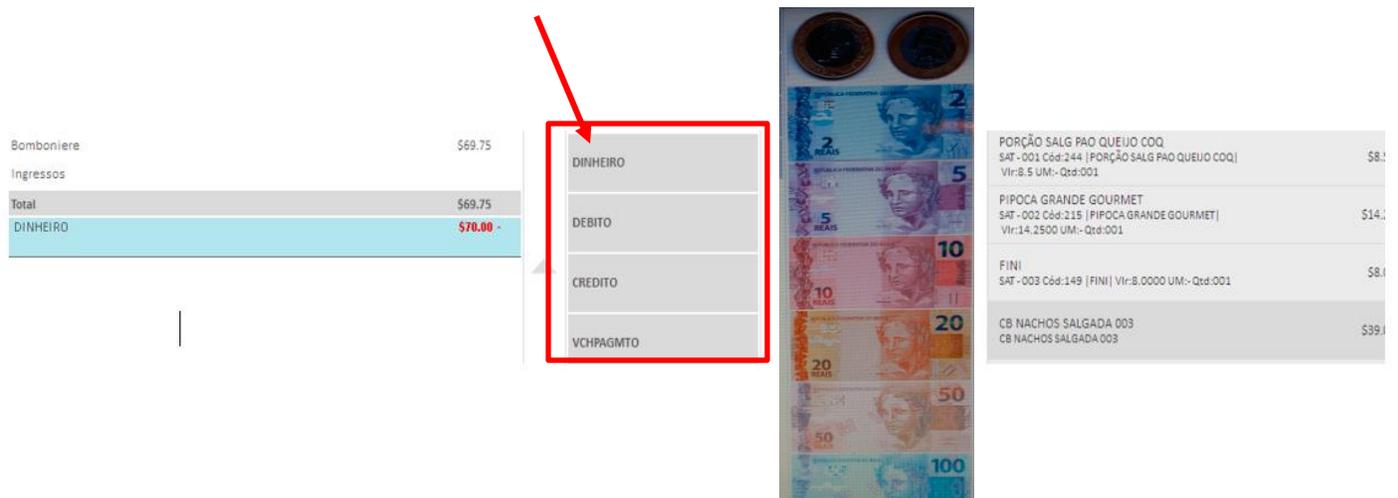
CPF/CNPJ	<input type="text"/>	CEP	<input type="text"/>	Bairro	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>	Logradouro	<input type="text"/>	Cidade	<input type="text"/>
IE	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/>	Estado	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>	Complemento	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>

Mudar para NF-e Confirmar Cancelar



NOTA: O usuário não deve clicar em **Mudar para NF-e**. Exceto, os casos em que pedir CNPJ na Nota.

8. Selecionar a forma de pagamento seguindo o procedimento descrito no Guia Rápido Técnicas de Venda:



Bomboniere	\$69.75
Ingressos	
Total	\$69.75
DINHEIRO	\$70.00 -

- DINHEIRO
- DEBITO
- CREDITO
- VCHPAGMTO

PORÇÃO SALG PAO QUEIJO COQ SAT - 001 Cód:244 PORÇÃO SALG PAO QUEIJO COQ Vir:8.5 UM;- Qtd:001	\$8.1
PIPOCA GRANDE GOURMET SAT - 002 Cód:215 PIPOCA GRANDE GOURMET Vir:14.2500 UM;- Qtd:001	\$14.1
FINI SAT - 003 Cód:149 FINI Vir:8.0000 UM;- Qtd:001	\$8.1
CB NACHOS SALGADA 003 CB NACHOS SALGADA 003	\$39.1

8.1. Se for em dinheiro, selecionar a opção **Dinheiro** ou selecionar a **cédula correspondente ao troco do cliente**. Uma janela abrirá onde o usuário deve inserir o montante recebido pelo cliente para que o sistema calcule o valor a devolver. Clicar logo depois em **Confirma**:

DINHEIRO Menu Fiscal

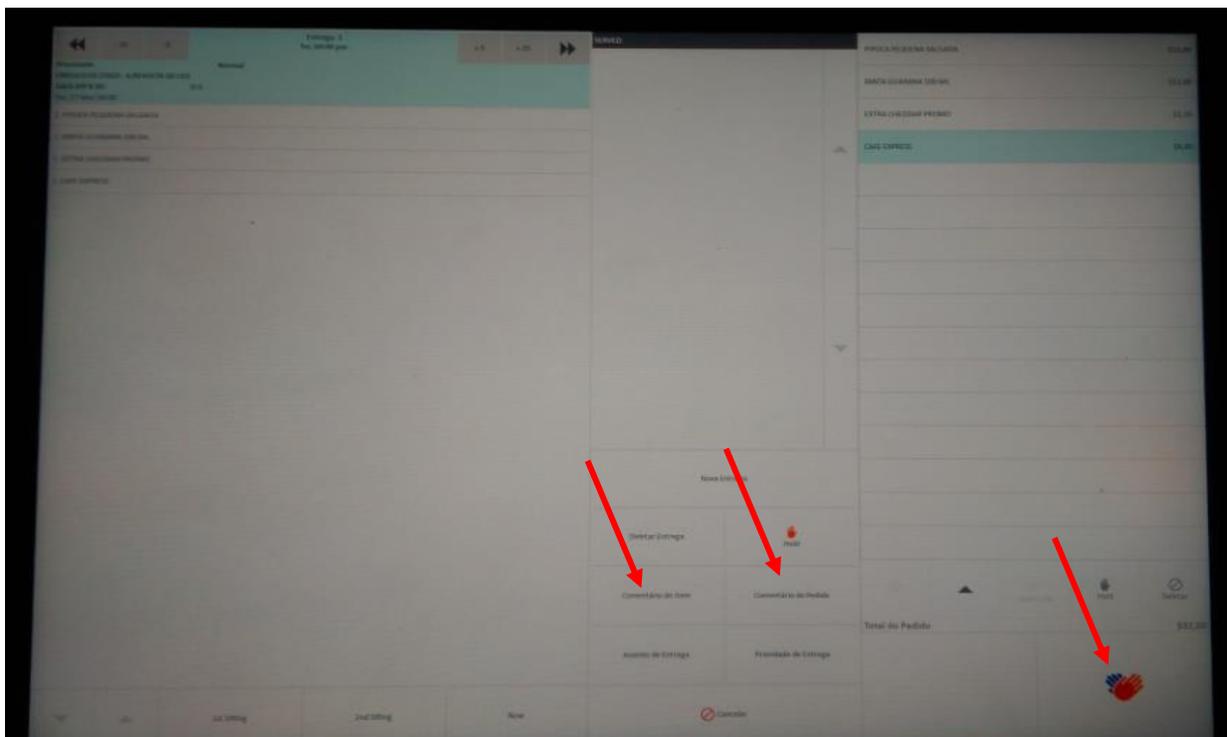
70

7	8	9
4	5	6
1	2	3
±	0	.

Confirma

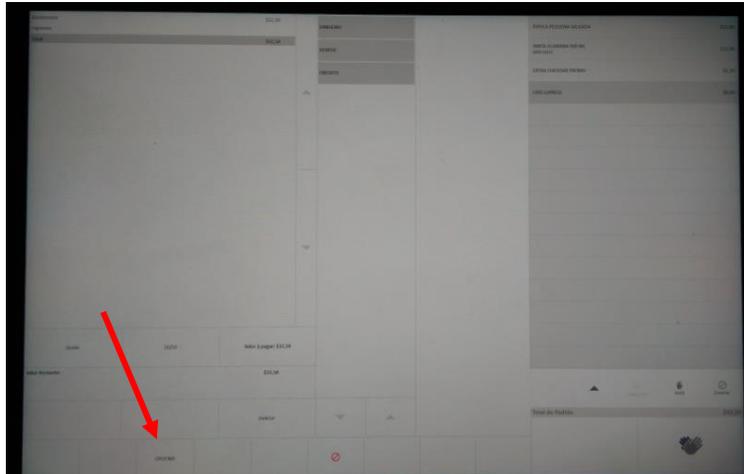
Cancelar Deletar

Digite o Valor



9. Antes de finalizar a venda clicando na forma de pagamento, inserir o CPF/CNPJ na nota fiscal, se assim for o pedido do cliente.

Clicar na opção **CPF** e incluir os dados. Em seguida, clicar em **Enter**:



Inter NF-e Tax Information (Optional) Fiscal

CPF/CNPJ	<input type="text"/>	CEP	<input type="text"/>	Bairro	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>	Logradouro	<input type="text"/>	Cidade	<input type="text"/>
IE	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/>	Estado	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>	Complemento	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>

Mudar para NF-e Confirmar Cancelar

NOTA: O usuário não deve clicar em **Mudar para NF-e**. Exceto, os casos em que pedir CNPJ na Nota.

9.1. Se for em dinheiro, selecionar a opção **Dinheiro** ou selecionar a **cédula correspondente ao troco do cliente**. Uma janela abrirá onde o usuário deve inserir o montante recebido pelo cliente para que o sistema calcule o valor a devolver. Clicar logo depois em **Confirma**:

DINHEIRO Menu Fiscal

70

7	8	9
4	5	6
1	2	3
±	0	.

Confirma

Cancelar Deletar

Digite o Valor

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

9.2. 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**:

Pagamento SiTef

Insira ou passe o cartao na leitora

Pagamento SiTef

Selecione o tipo do Cartao de Credito

Magnetico/Chip Digitado

Pagamento SiTef

Selecione a forma de pagamento

A Vista Parcelado pelo Estabelecimento

9.3. Logo, aparecerá a janela para o cliente digitar a senha do cartão e finalizar a venda:



NOTA: Ao finalizar a venda, o pedido sairá na mesa de ordem/ Cozinha para que o Corredor e o Cinepolito da Cozinha possa providenciar o pedido.

10. Ao finalizar a venda, o sistema mostrará o último pedido registrado. Para iniciar uma nova venda, o Comandeiro deve clicar no símbolo Vista:



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

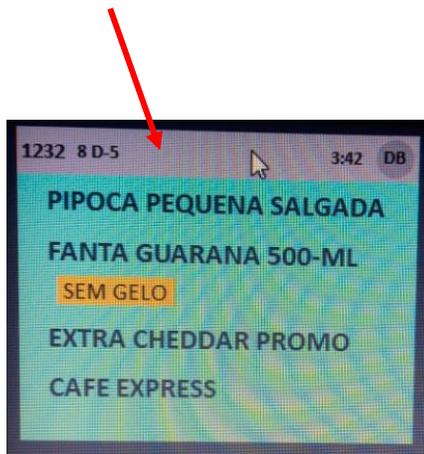
The screenshot displays the Bomboniere POS interface. At the bottom, a navigation bar includes a button labeled 'Múltiplos' (Multiples), which is highlighted with a red arrow. A numeric keypad overlay is active, showing the number '2' circled in red. A red arrow also points to the 'Múltiplos' button. The keypad has buttons for digits 0-9, a decimal point, and a plus/minus sign. Below the keypad are buttons for 'Confirma', 'Cancelar', and 'Deletar'. A message at the bottom of the keypad reads 'Enter required number of HOT DOG'. On the right side of the screen, a list of items is shown, with two 'HOT DOG' items highlighted in a red box. The interface also shows various product categories like BEBIDAS, PIPOCAS, COMBOS, DOCES, SNACK/SORV, and DONAÇÕES.

4. Mesa de Ordem

1. Todos os pedidos sairão automaticamente na impressora da Bomboniere VIP e Cozinha na medida que os Comandeiros finalizarem os pedidos nas salas.



2. O responsável pela Mesa de Ordem deve baixar os pedidos no sistema para emissão do Cupom Fiscal. Para isso, o usuário deve clicar na **faixa cinza** de cada pedido e, em seguida, clicar em **Feito**:



3. Ao clicar no botão Feito, o **cupom fiscal** será emitido automaticamente. O responsável pela Mesa de Ordem deve entregar o cupom ao Corredor para que o pedido seja entregue conjuntamente.



4. Anexar o documento no porta pedido, conforme ilustrado abaixo:



5. Situações diversas

5.1. 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:

DIGITE O CÓDIGO DO USUÁRIO			Menu Fiscal	DIGITE A SENHA DO USUÁRIO			Menu Fiscal
2017				● ● ●			
7	8	9		7	8	9	
4	5	6		4	5	6	
1	2	3		1	2	3	
±	0	.		±	0	.	
Confirma				Confirma			
Cancelar		Deletar		Cancelar		Deletar	
Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida				Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida			

NOTA: No retorno do break ou alguma tarefa que tenha designado em outra área, o Comandheiro não necessariamente precisa retornar no mesmo tablet. Portanto, se houver outro Operador trabalhando em seu lugar, poderá se logar em outro.

5.2. Cancelamento do item

1. O usuário tem condições de cancelar o item por conta própria. Portanto, não é necessário chamar um Supervisor.
2. O usuário deve clicar em  . Logo, o sistema mostrará o item excluído (destacado em vermelho):

PIPOCA GRANDE SALGADA SAT - 001 Cód:218 PIPOCA GRANDE SALGADA Vlr:9.75 UM:- Qtd:001	\$9.75
FINI SAT - 002 Cód:149 FINI Vlr:8.0000 UM:- Qtd:001	\$8.00
FINI SAT - 003 Cód:149 FINI Vlr:8.0000 UM:- Qtd:001	\$8.00
SPRITE 500 - 004 Cód:250 SPRITE 500 Vlr:9.5000 SAT UM:- Qtd:001	\$9.50
SPRITE 500 *-1	- \$9.50

5.3. Cancelamento do pedido/ item

1. Se o pedido precisa ser cancelado ou até mesmo um item, o usuário deve clicar em **Abortar** (localizado no canto inferior).

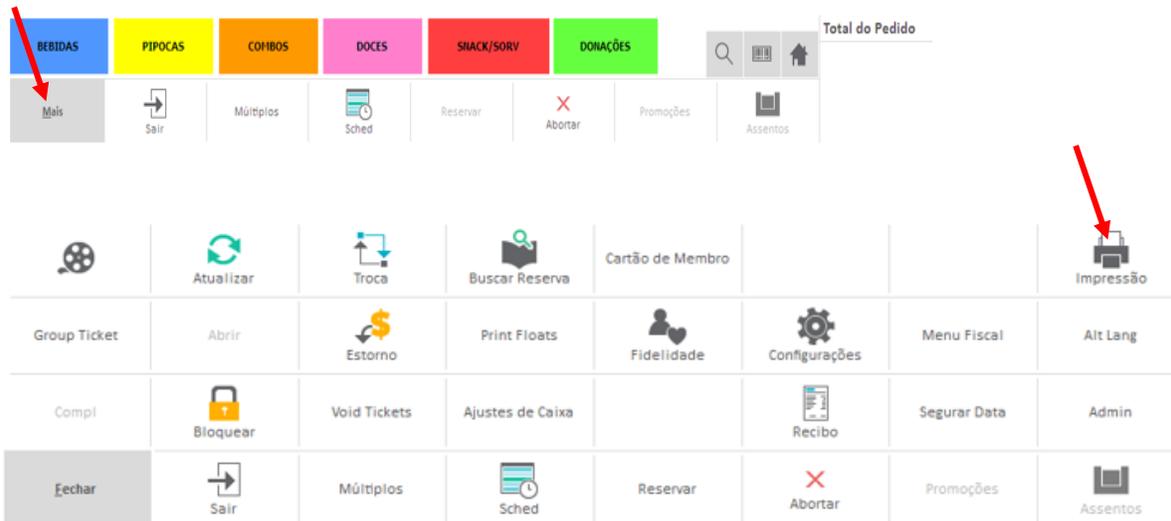


2. Logo, o sistema mostrará a tela de pedido novamente para registrar uma nova venda:

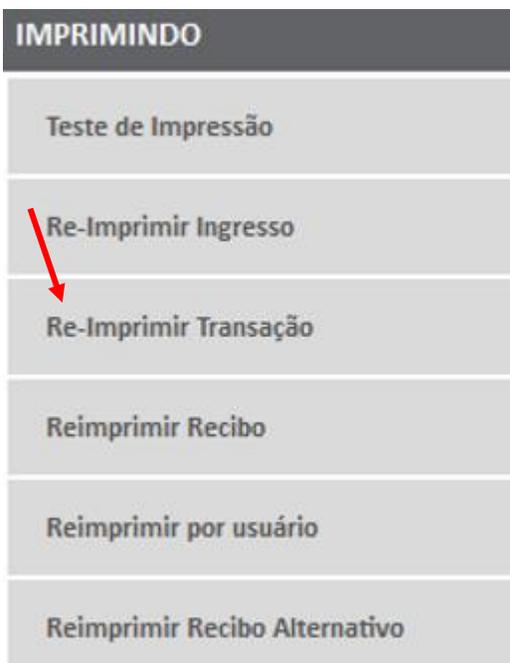


5.4. Emissão da segunda via do Cupom Fiscal

1. O responsável pelo Turno deve acessar a Bomboniere VIP e clicar em **Mais > Impressão**:



2. Clicar em **Mais > Impressão**:



3. Incluir o login e a senha do Supervisor:

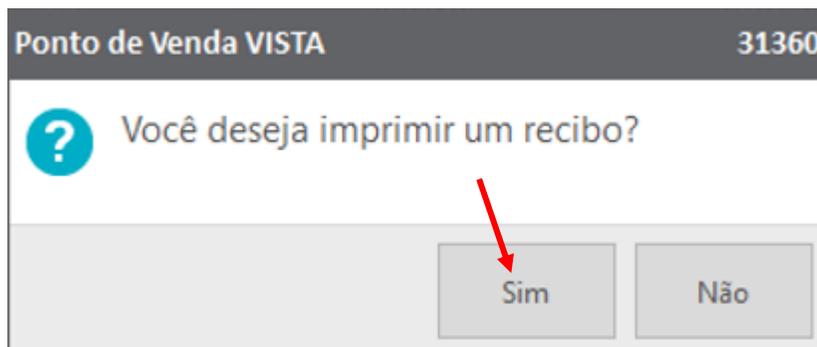
DIGITE O CÓDIGO DO USUÁRIO			Menu Fiscal	DIGITE A SENHA DO USUÁRIO			Menu Fiscal
2017				...			
7	8	9		7	8	9	
4	5	6		4	5	6	
1	2	3		1	2	3	
±	0	.		±	0	.	
Confirma				Confirma			
Cancelar		Deletar		Cancelar		Deletar	
Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida				Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida			

4. Clicar em Sim para impressão do recibo:

Ponto de Venda VISTA 31360

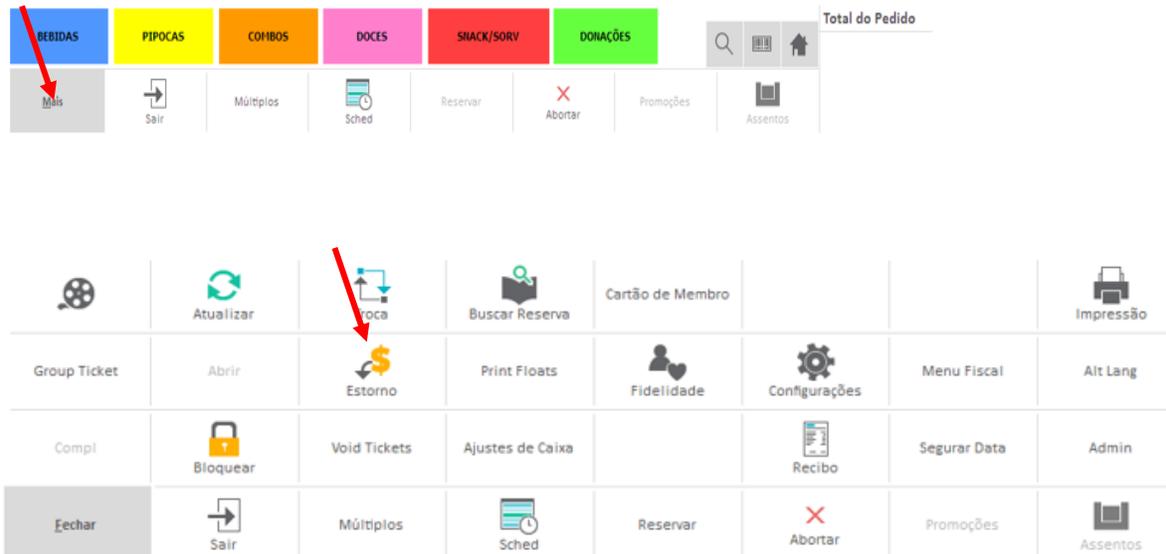
? Você deseja imprimir um recibo?

Sim Não



5.5. Estorno

1. O Supervisor deve acessar o *Tablet* do colaborador e clicar em **Mais > Estorno**:



2. Clicar em **Selecione a Transação**:

ESTORNO	
Estornar Ingresso	
Refund Concessions	
Última Transação	
Informe o Número da Transação	
Selecione a Transação	
Selecione o Usuário	
Selecione a Estação de Trabalho	
Imprimir Ingressos de Back Office	
Process Multiple	Cancelar

NOTA 1: Uma vez feito o estorno no PDV da Bomboniere VIP, realizar a conciliação financeira no final do dia por um responsável pelo Turno devido a falta de um determinado valor no PDV realizado o estorno e a sobra na bag do Comandheiro que solicitou o estorno.

NOTA 2: Não se pode estornar venda quando referir-se à vendas anteriores ou quando ultrapassar 30 minutos.

3. Incluir o login e a senha do Supervisor:

DIGITE O CÓDIGO DO USUÁRIO			Menu Fiscal	DIGITE A SENHA DO USUÁRIO			Menu Fiscal
2017				●●●			
7	8	9		7	8	9	
4	5	6		4	5	6	
1	2	3		1	2	3	
±	0	.		±	0	.	
Confirma				Confirma			
Cancelar		Deletar		Cancelar		Deletar	
Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida				Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida			

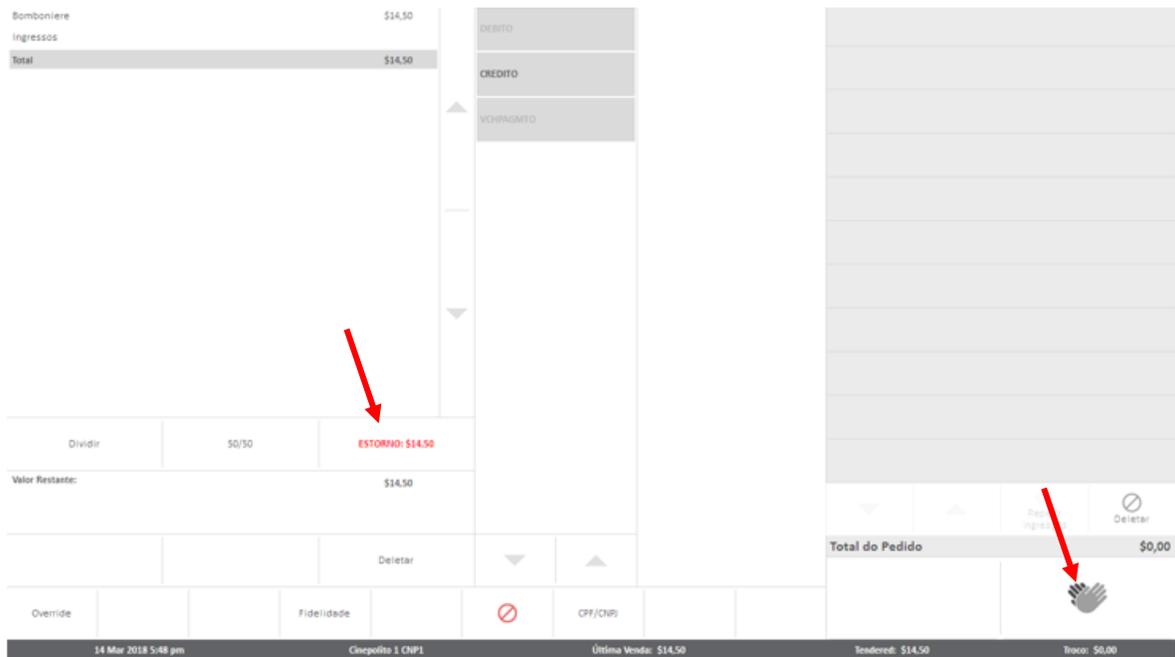
4. Selecionar a nota correspondente ao estorno pelo número de transação. Clicar em **Selecionar** e, depois, selecionar todos os itens que compõem o pedido. Em seguida, clicar em **Completar**:

ESTORNO					
Seq	Data Hora	Usuário Estação de trabalho	Descrição	Qtd	Total
1	24 Nov 17 06:30 pm	Cinepolito 3 CNP3 BOMBOM02	07 A MÚMIA INTERASO Trad H-4	1	Estorno \$29,00
2	24 Nov 17 05:07 pm	Cinepolito 3 CNP3 BOMBOM02	DINHEIRO		\$29,00

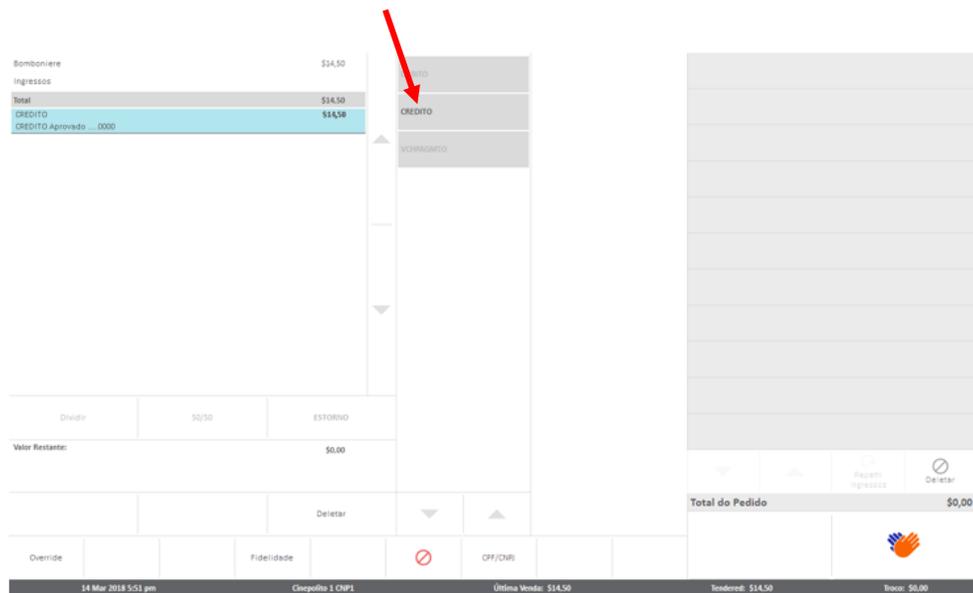


Unselect All		Completar	Sair Ativar o Windc
--------------	--	-----------	------------------------

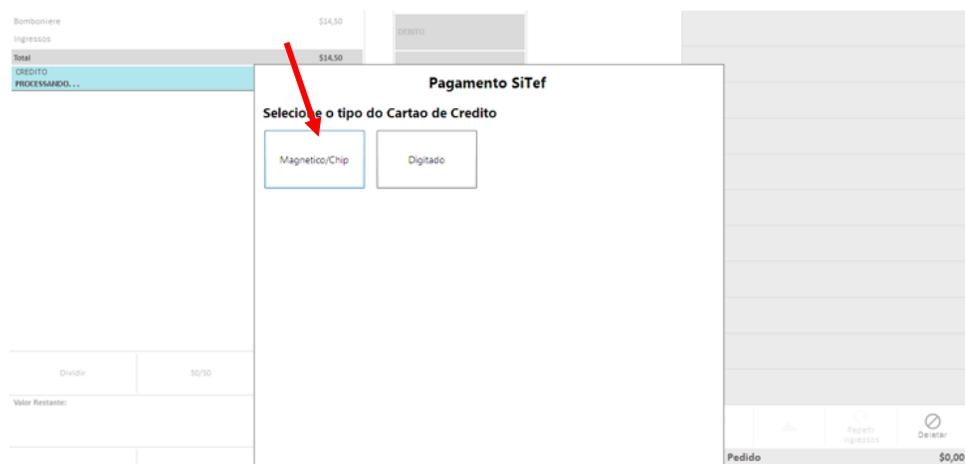
5. Se o pedido foi pago em **dinheiro**, aparecerá a tela onde demonstrará o valor de estorno.
Em seguida, clicar no símbolo **Vista** para concluir o procedimento e emitir o cupom fiscal de estorno.



6. Se o pedido foi pago em **cartão**, aparecerá a tela onde o usuário clicará em crédito ou débito. Selecionar a forma de pagamento (seja crédito ou débito) cujo botão encontra-se habilitado e que corresponde ao pedido do cliente. Em seguida, clicar no símbolo **Vista** para concluir o procedimento e emitir o cupom fiscal de estorno.



7. Em seguida, clicar em Magnético/ Chip e inserir o cartão do cliente:



5.6. Fechamento

1. Clicar em **Sair**:

				Cartão de Membro			
Group Ticket	Abrir		Print Floats			Menu Fiscal	Alt Lang
Compl		Void Tickets	Ajustes de Caixa			Segurar Data	Admin
Fechar		Múltiplos		Reservar		Promoções	