



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

Validação:
Diego Valderrama
Diego Valderrama Gerente de Conjunto

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	26
5.4. Emissão da segunda via do cupom fiscal	27
5.5. Estorno	29
5.6. Fechamento.....	34

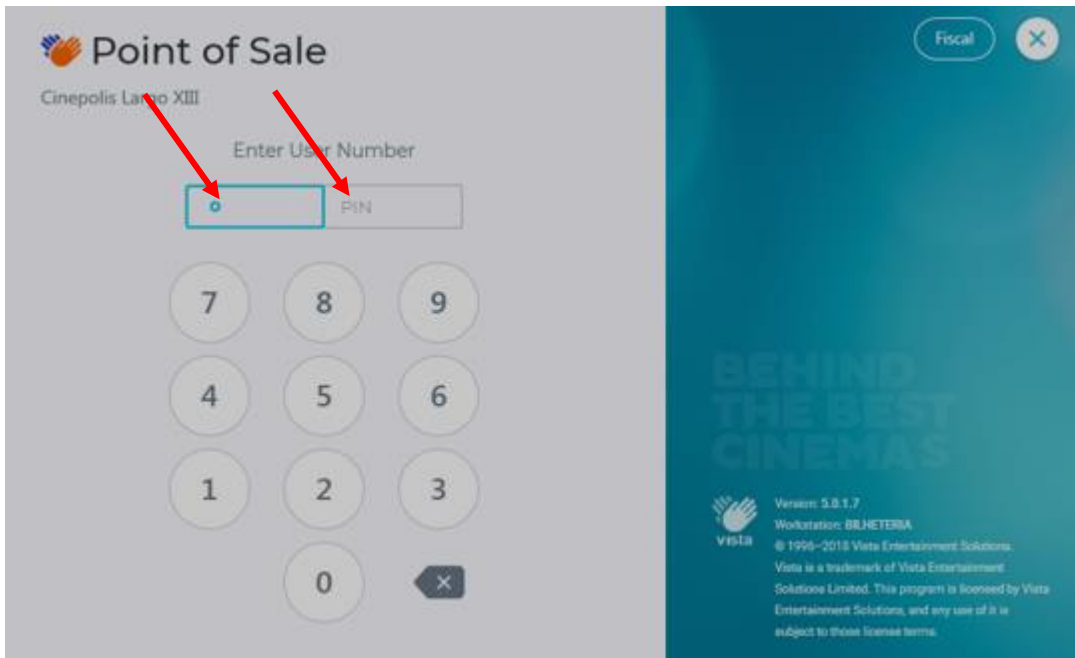
1. Descrição do Processo

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:

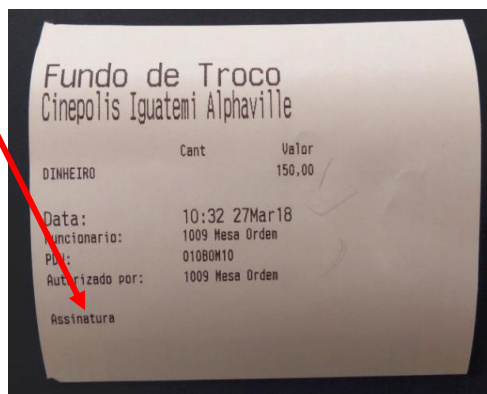
R\$ 100,00 Comandheiro

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

↙

↘

Abrir Gaveta
Cancelar
Confirmar



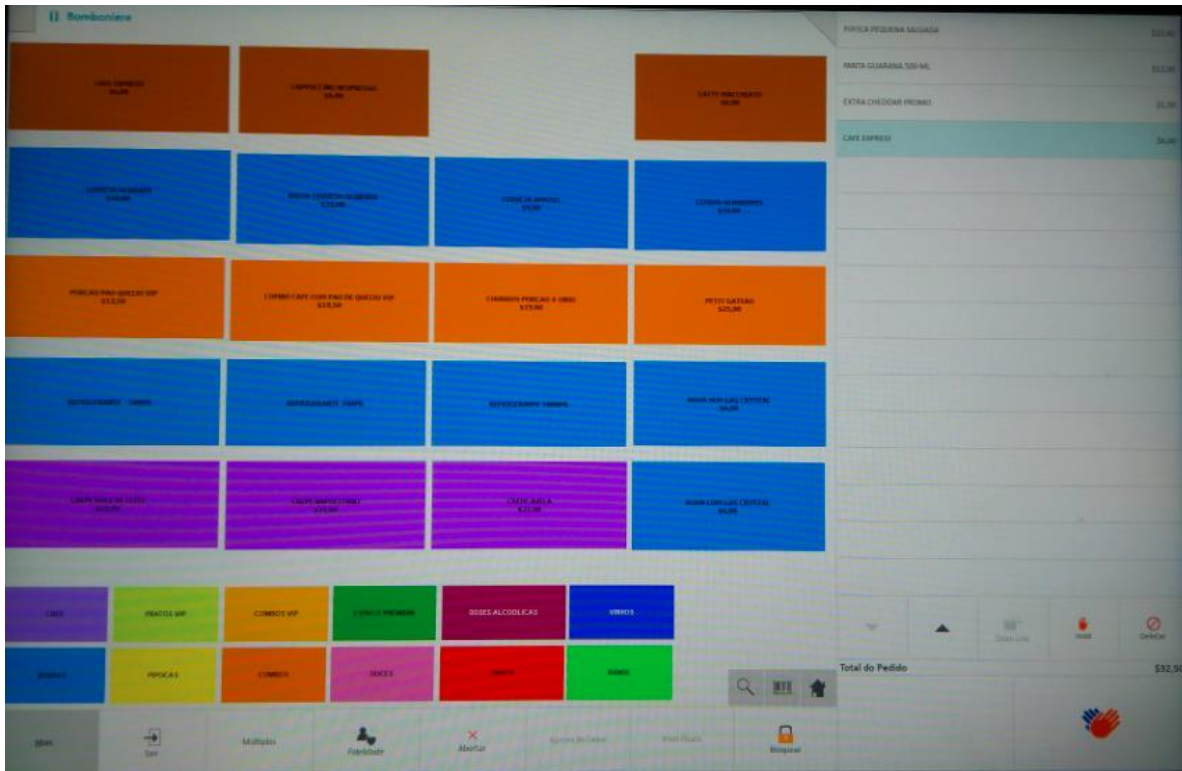
NOTA: O respectivo Operador deve assinar o voucher que comprova a abertura, conforme ilustrado acima.

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:

1			2			3		
4			5			6		
7			8			9		
0			Del					

NOTA 3:

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.

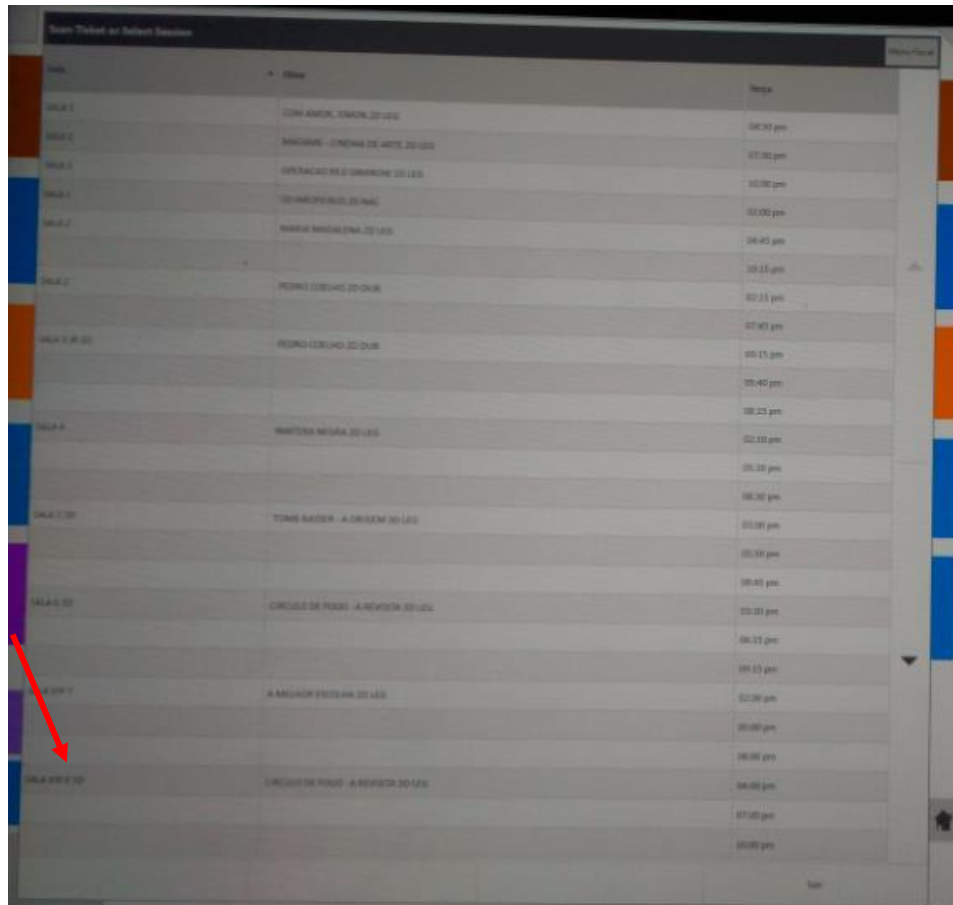
Quanto as teclas unitárias (exemplo: hot dog, nachos), o usuário terá a opção em clicar mais de um vez sobre o botão para incluir mais de uma quantidade (é claro, se assim for o desejo do cliente).

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

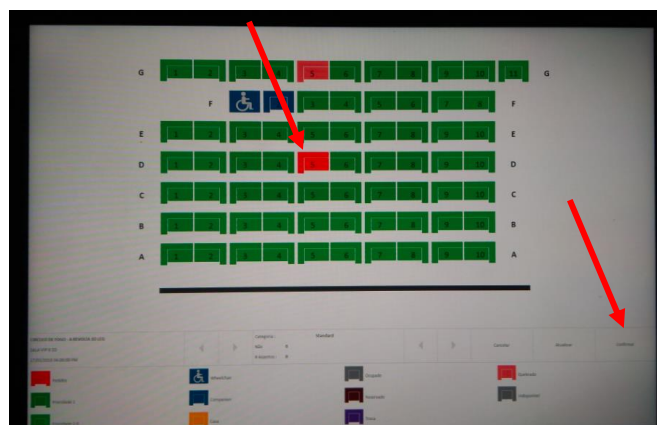
NOTA 4: Não esquecer de maximizar o pedido conforme Guia Rápido Técnicas de venda VIP.

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

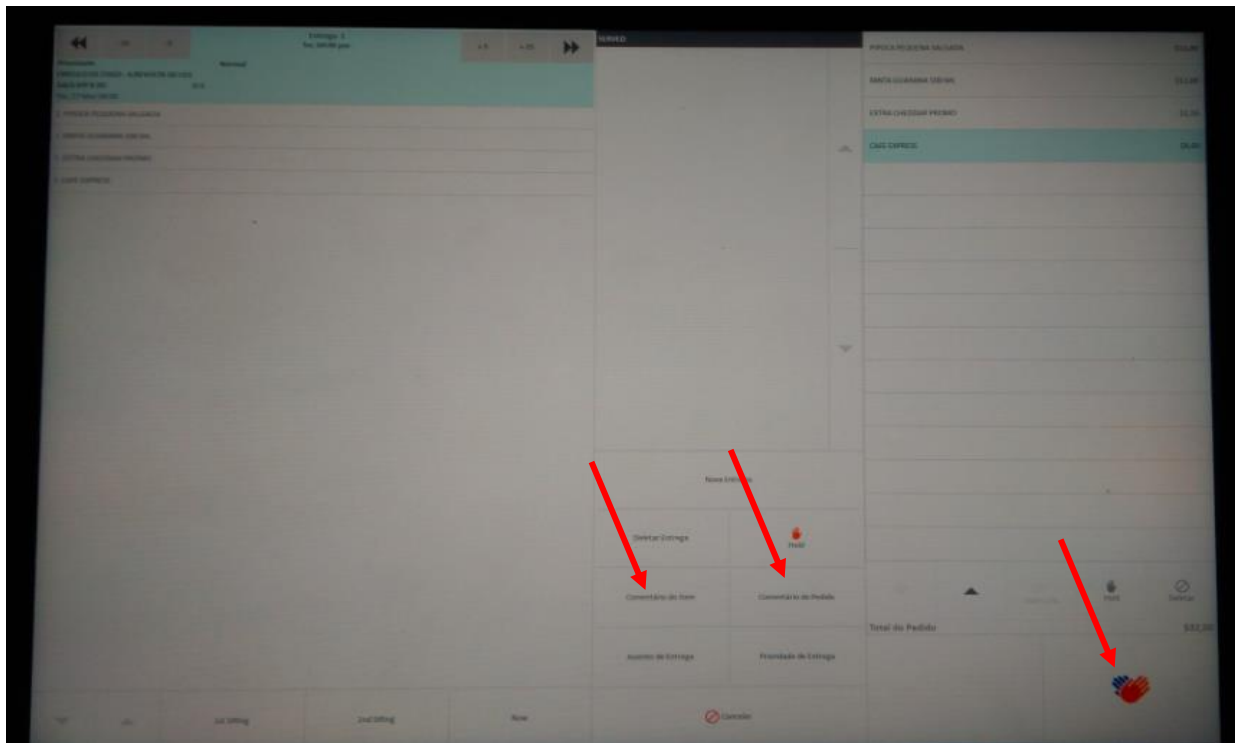
4. Depois de seleccionado os itens solicitados pelo cliente, clicar no símbolo **Vista**. Abrirá uma tela conforme indicada abaixo para seleccionar a **sala** correspondente ao pedido.



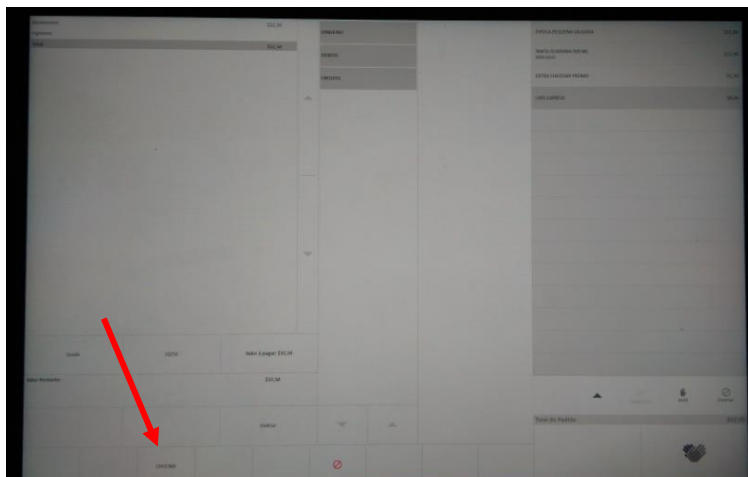
5. Automaticamente, uma tela abrirá para que o usuário possa seleccionar o **assento** do cliente. Em seguida, clicar em **Confirmar**:



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**:

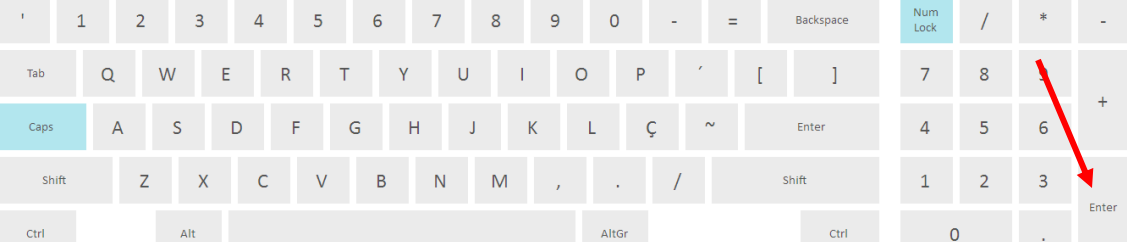


M.P.O. VISTA PONTO DE VENDA VIP

Inter NFce Tax Information (Optional) Fiscal

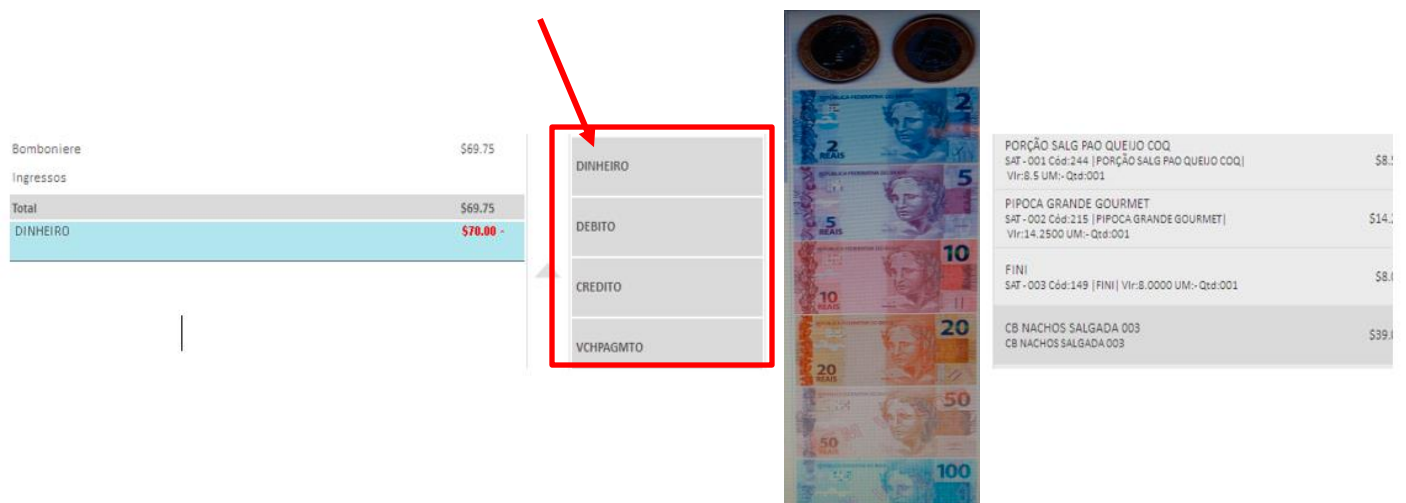
CPF/CNPJ	<input type="text"/>	CEP	<input type="text"/>	Bairro	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>	Logradouro	<input type="text"/>	Cidade	<input type="text"/>
IE	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/>	Estado	<input type="text"/>
e-mail	<input type="text"/>	Complemento	<input type="text"/>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

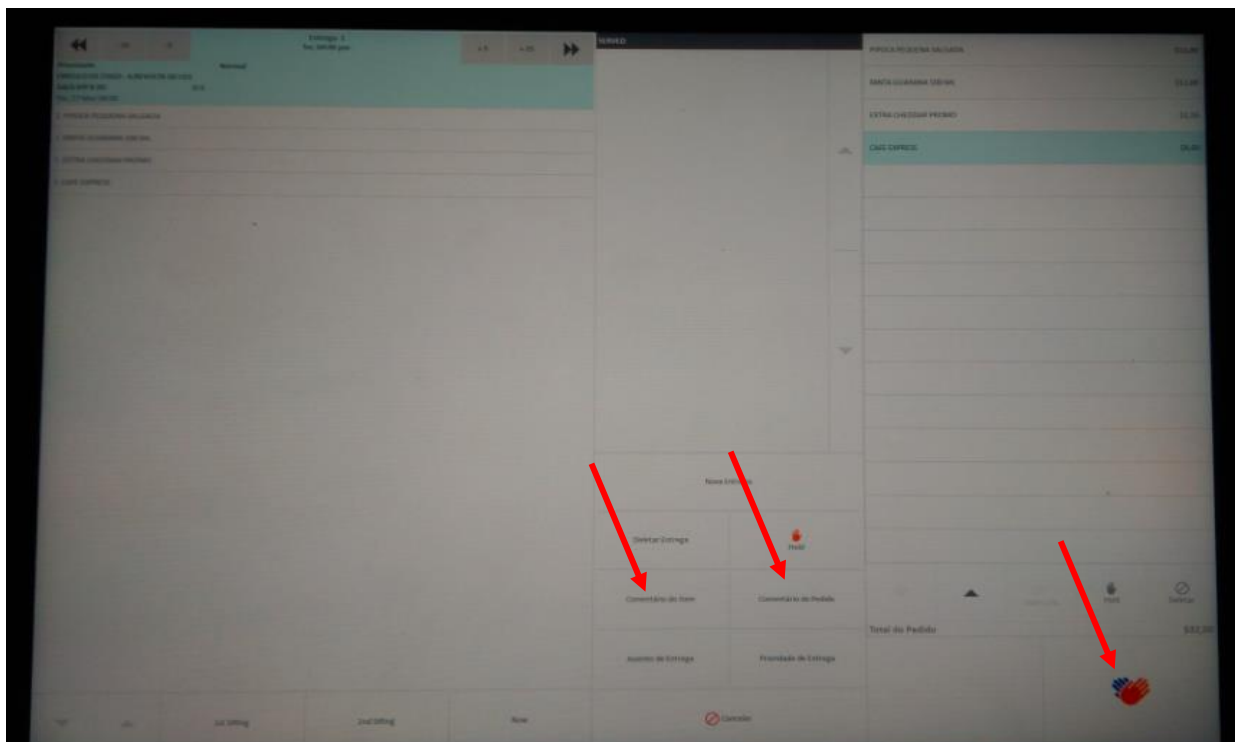
70

7	8	9
4	5	6
1	2	3
±	0	.

Confirma

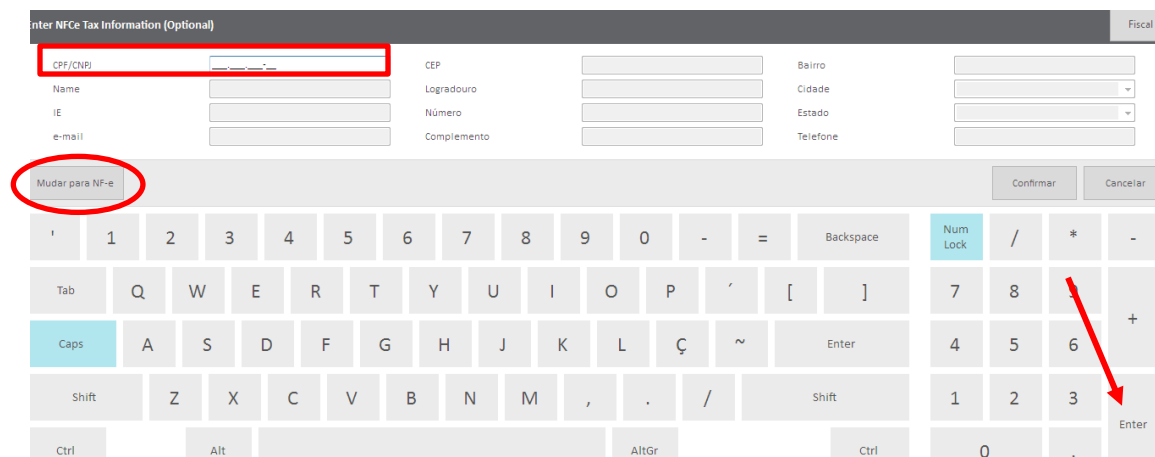
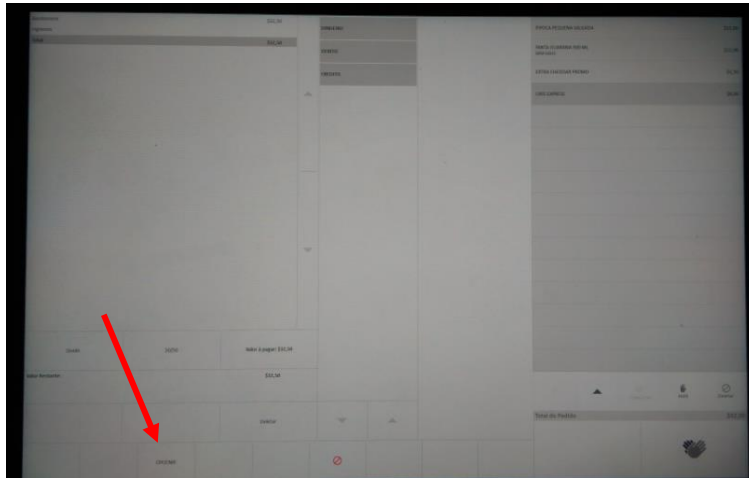
Cancelar Deletar

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**:



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** ou **prazo** (conforme solicitação do cliente):

Pagamento SiTef

Insira ou passe o cartao na leitora

Pagamento SiTef

Selecione o tipo do Cartao de Credito

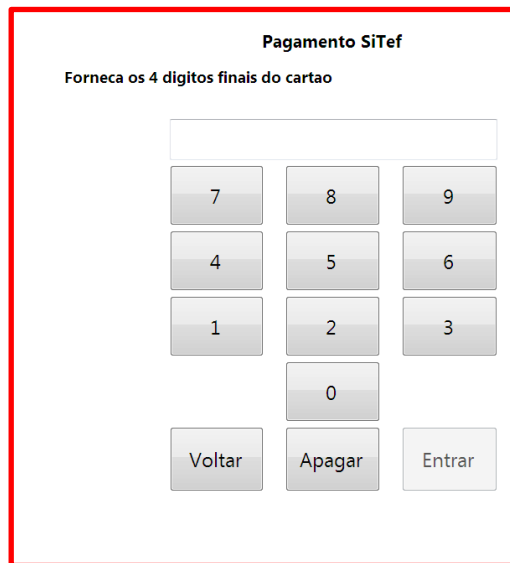
Magnetico/Chip Digitado

Pagamento SiTef

Selecione a forma de pagamento

A Vista Parcelado pelo Estabelecimento Parcelado pela Administradora Consulta parcelamento

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**:

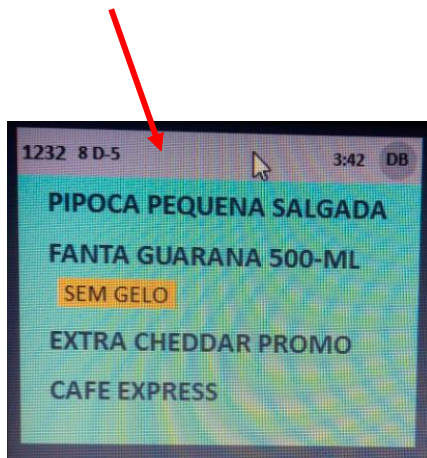
The screenshot displays the Bomboniere POS interface. At the bottom, a navigation bar includes a button labeled 'Múltiplos' (Multiples), which is highlighted with a red arrow. A numeric keypad overlay is active, showing the number '2' circled in red. A red arrow also points to the 'Múltiplos' button. 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.



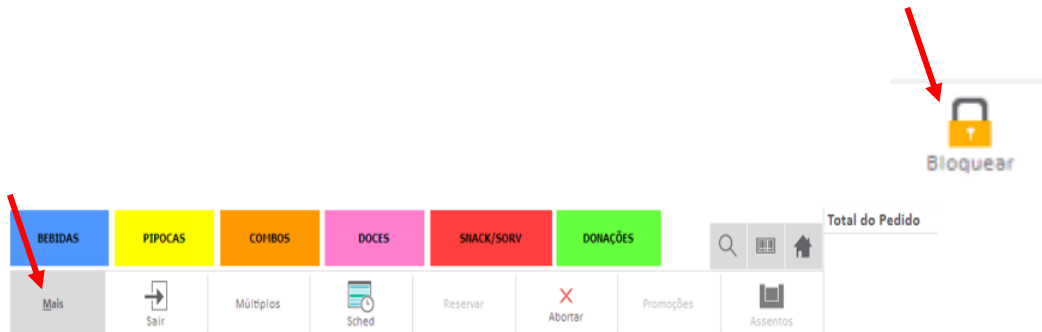
4. Anexar o documento no porta pedido, conforme ilustrado abaixo:



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

1. Se o pedido precisa ser cancelado, o usuário deve se dirigir ao responsável pelo Turno e solicitar o cancelamento.

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

X
Abortar

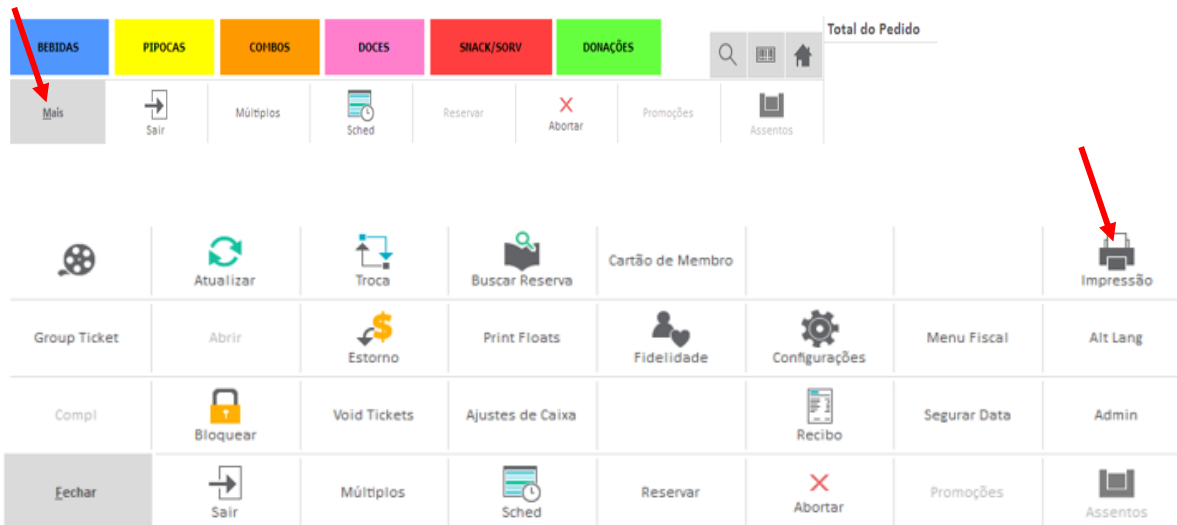
DIGITE O CÓDIGO DO USUÁRIO			Menu Fiscal	DIGITE A SENHA DO USUÁRIO			Menu Fiscal
2017				...			
7	8	9		7	8	9	
4	5	6		4	5	6	
1	2	3		1	2	3	
±	0	.		±	0	.	
Confirma				Confirma			
Cancelar		Deletar		Cancelar		Deletar	
Cancelar pedido Manager ou aprovação superior requerida				Cancelar pedido Manager ou aprovação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

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

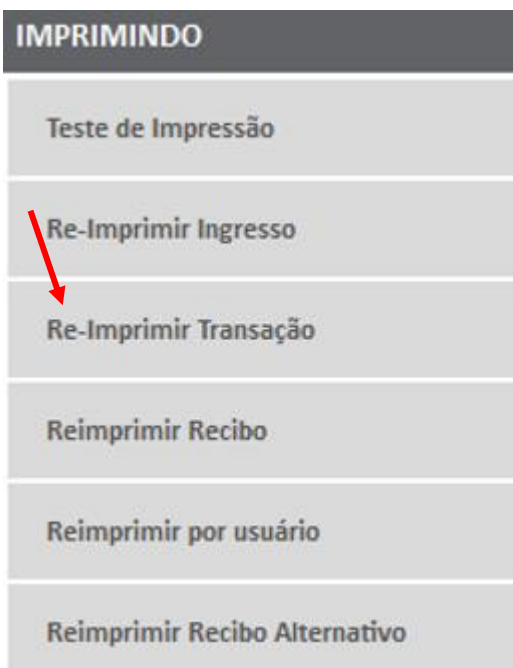


5.4. Emissão da segunda via do Cupom Fiscal

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**

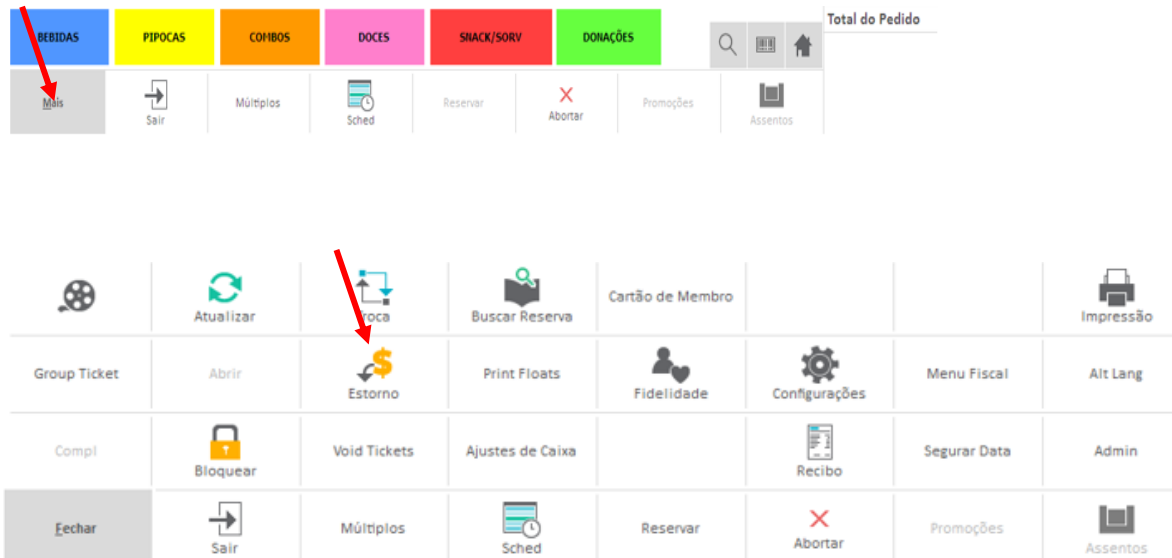
? Você deseja imprimir um recibo?

Sim

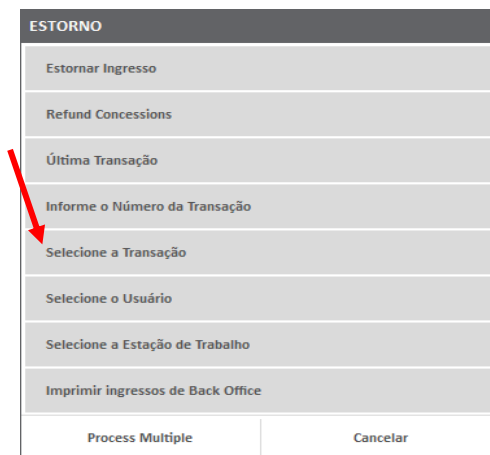
Não

5.5. Estorno

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



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



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 Comandeiro 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			

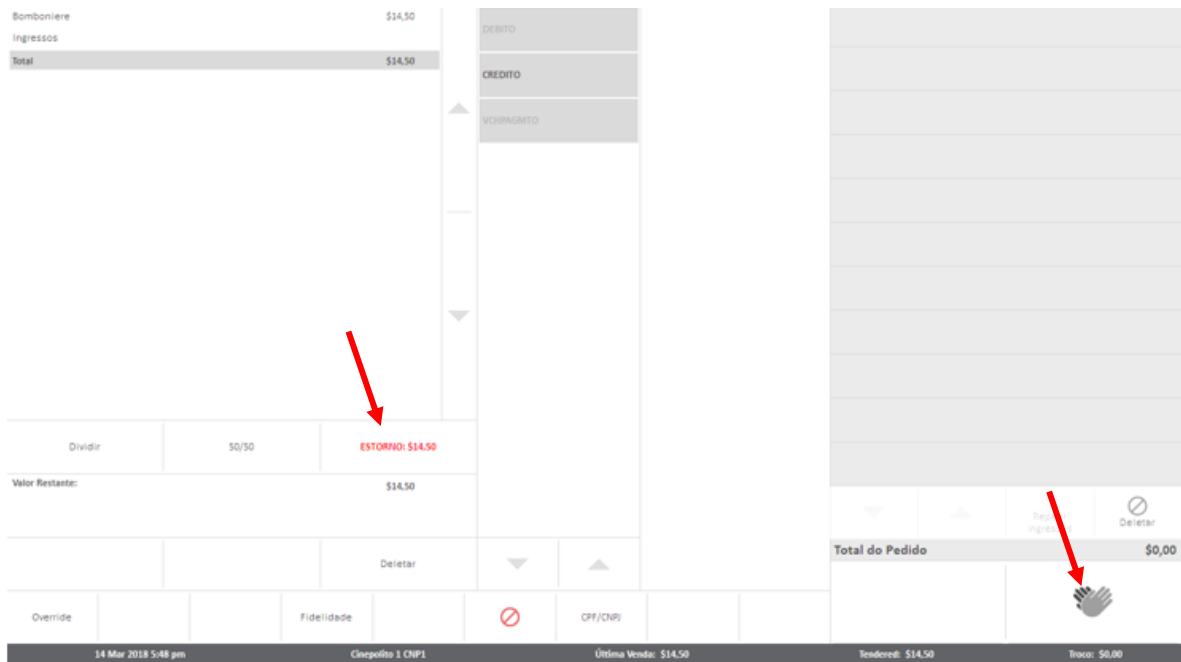
4. Selecionar a nota correspondente ao estorno pelo número de transação. Clicar em **Selecionar** e, depois, selecionar todos os itens que compõem o pedido. Em seguida, clicar em **Completar**:

ESTORNO					
Seq	Data Hora	Usuário Estação de trabalho	Descrição	Qtd	Total
1	24 Nov 17 06:30 pm	Cinepolis 3 CNP3 BOMBOM02	07 A MÚMIA INTERASO Trad H-4	1	E3702140 \$29,00
2	24 Nov 17 05:07 pm	Cinepolis 3 CNP3 BOMBOM02	DINHEIRO		\$28,00

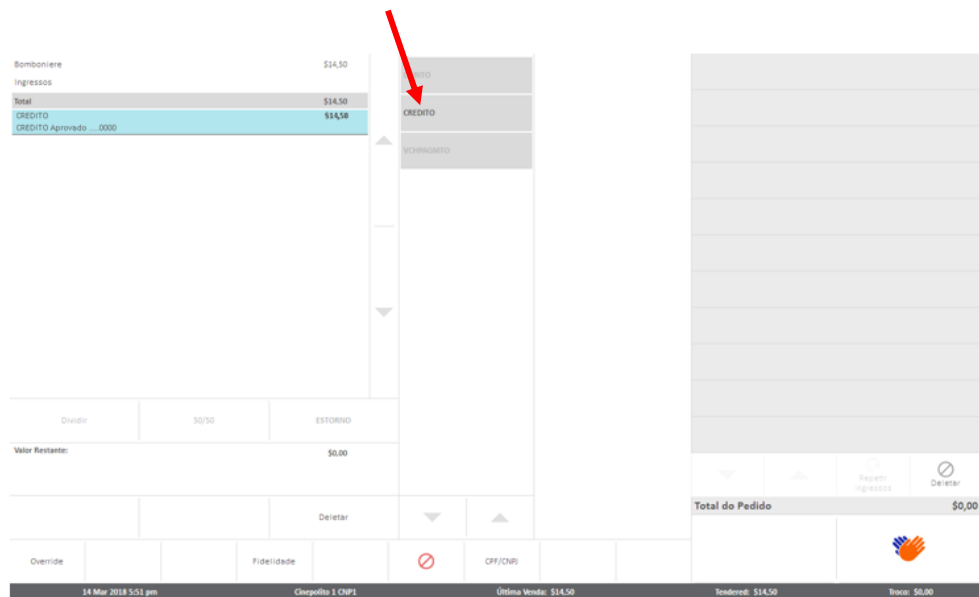


Unselect All		Completar	Sair Ativar o Windc
--------------	--	-----------	------------------------

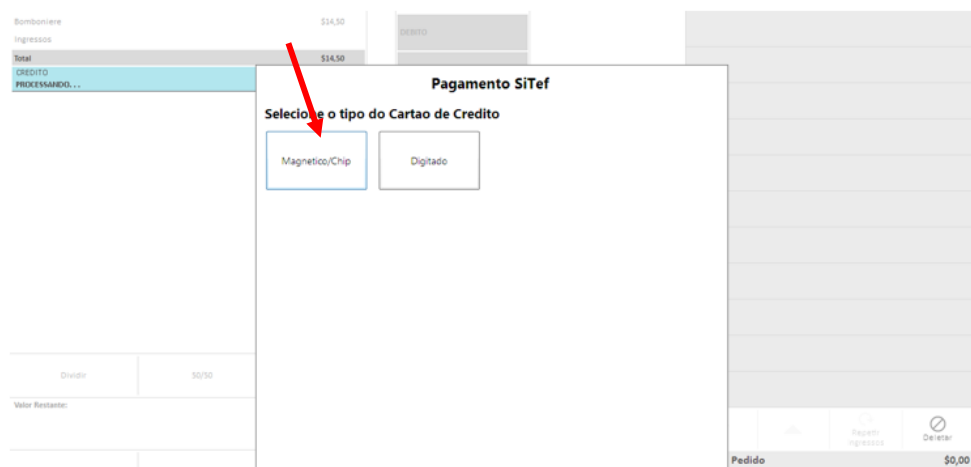
5. Se o pedido foi pago em **dinheiro**, aparecerá a tela onde demonstrará o valor de estorno. Em seguida, clicar no símbolo **Vista** para concluir o procedimento e emitir o cupom fiscal de estorno.



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:



8. Por último, clicar no símbolo **Vista** para concluir o procedimento e emitir o cupom fiscal de estorno.

The screenshot displays a POS interface with a transaction summary on the left and a detailed view on the right. The summary includes:

Bomboniere	\$14,50
Ingressos	
Total	\$14,50
CREDITO	\$14,50
CREDITO Aprovado0000	

Below the summary, there are fields for 'Dividir' (50/50), 'ESTORNO', and 'Valor Restante: \$0,00'. At the bottom, there are buttons for 'Deletar' and 'CPF/CNPJ'.

The right side of the screen shows a detailed view of the transaction with a 'Total do Pedido' of \$0,00. A red arrow points to a blue hand icon labeled 'Vista' at the bottom right of the screen.

At the bottom of the screen, a status bar shows: 14 Mar 2018 5:51 pm, Cinepolho 1 CNPJ, Última Venda: \$14,50, Tendered: \$14,50, Troco: \$0,00.

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	