



Manual del Participante

Taller de Procesos

POPCORN

CHILE 2017



En Cine Hoyts® estamos en constante crecimiento reforzando nuestro espíritu de **innovación y servicio**, es por eso que a partir de este año hemos empezado a trabajar en **POPCORN**, una nueva metodología de medición del servicio.

Hasta ahora la herramienta de Mystery Shopper ha sido de gran utilidad para estandarizar nuestro servicio, sin embargo llegó el momento de llevarlo al siguiente nivel para lograr un servicio sorprendente.

De esa evolución surge el Índice **POPCORN**, una iniciativa integral para alinear la **visión de Cinépolis®**, poniendo al cliente en el centro de toda nuestra actividad.

Debemos enfocarnos en la **excelencia de la ejecución, en los detalles y la consistencia en los procesos**, para siempre ofrecer la misma calidad de servicio y tener clientes leales.

Las áreas que integran esta iniciativa y que conforman la esencia de la experiencia son:

Producto: Disponibilidad y Calidad
Orden y Limpieza: Baños y Salas
Proyección y Sonido: Imagen Perfecta y Claridad de Sonido
COModidad: Butacas y Temperatura
Rapidez: Tiempo en Filas
Nivel de Servicio Sorprendente: Amabilidad y Empatía

POPCORN mide el nivel de efectividad en la ejecución de los procesos, en las áreas críticas para la **satisfacción de nuestros clientes**, donde no son admisibles las fallas: es una filosofía de **“0” (cero) Errores**.

Este manual los guiará en el significado y las áreas de aplicación de la iniciativa **POPCORN**, además de comprender los puntos clave de evaluación para lograr la satisfacción del cliente e identificar los procesos y sus actualizaciones.

Estamos iniciando una nueva etapa con la implementación de **POPCORN**, fortaleciendo nuestro servicio para sorprender a nuestros clientes.
¡Contamos contigo!



Un producto a prueba de errores:



¿Qué hace excelentemente bien Rolls Royce?

¿Qué elementos de Rolls Royce son similares a Cine Hoyts?

Índice



Objetivos	05
Definición de POPCORN	05
Producto	10
Orden y Limpieza	19
Proyección y Sonido	29
COmodidad	31
Rapidez	34
Nivel de Servicio Sorprendente	38
Conclusiones	42
Evaluación	

Objetivos

Al finalizar el curso conocerás el significado y las áreas de aplicación de la iniciativa POPCORN, además de comprender los puntos clave de evaluación para lograr la satisfacción del cliente.

Podrás identificar los procesos y sus actualizaciones, que se deben ejecutar para cumplir los requerimientos de POPCORN.

Definición



Es la iniciativa integral para alinear la visión de Cine Hoyts® donde el cliente es el centro de toda nuestra actividad.

Definición

¿Qué es Popcorn?

Producto:

- 👍 Disponibilidad y Calidad

Orden y Limpieza:

- 👍 Baños y Salas

Proyección y Sonido:

- 👍 Imagen Perfecta y Claridad de Sonido

COmodidad:

- 👍 Butacas y Temperatura

Rapidez:

- 👍 Tiempos en Filas

Nivel de Servicio Sorprendente:

- 👍 Amabilidad y Empatía

Definición

¿Qué mide?



Mide el nivel de efectividad de los procesos en las áreas críticas de satisfacción al cliente.

¿Quién evalúa?



Una persona bajo el perfil de un cliente que visita el conjunto. El evaluador no se puede identificar y se conoce como “Mystery shopper/Cliente Oculto” .

Definición

¿Cómo se evalúa?

La evaluación se realiza mediante una lista de verificación (checklist) la cual llenará el “Mystery Shopper” de acuerdo a su experiencia en el conjunto.

PRODUCTO	
1 ¿Hubo las cabritas y bebidas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidas?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
2 ¿Las cabritas se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
3 ¿La bebida se sirvió directamente de la torre de bebidas y cumplió con las características establecidas?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
ORDEN Y LIMPIEZA	
4 ¿El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
5 ¿En el baño, los suministros se encontraban disponibles y con dotaciones?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
6 ¿La sala se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
7 ¿La arquilla y los lentes se encontraban en buenas condiciones?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
PROYECCIÓN Y SONIDO	
8 ¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de forma correcta, sin interrupciones de imagen ni sonido?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
COMODIDAD	
9 ¿La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas? Butacas Temperatura 21C y 25C	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
RAPIDEZ	
10 ¿Tiempo en fila de boletería y de atención en mostrador no excedió el estándar? 4 min. fila y 2 min. mostrador.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
11 ¿Tiempo en fila confortería y de atención en mostrador no excedió el estándar? 4 min. fila y 2 min. mostrador.	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
PREMIUM evaluación RSB	
• ¿Tiempo en recibir atención desde que levantó la mano / encendió la luz / oprimió el botón / no excedió el estándar? (Máximo 3 minutos).	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
• ¿El tiempo que transcurrió entre que el garzón saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar? (Máximo 3 minutos).	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
• ¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar? (Máximo 11 minutos).	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
NIVEL DE SERVICIO SORPRENDENTE	
12 ¿En la interacción con el personal, fué abordado amablemente, le sonrió y le saludó? ¿Al finalizar la interacción con el personal, le sonrieron, le hablaron por su nombre, se despidieron de usted y/o promovieron que volviera a visitar el cine?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
13 En caso de haber tenido algún problema en su visita al cine: ¿El mismo fué solucionado con prontitud y amabilidad por algún empleado, Supervisor o Gerente? ¿Usted fue sorprendido positivamente por algún empleado en cuanto a su actitud de servicio, disposición, amabilidad, o alguna otra acción que haya tenido al atenderlo?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

Definición

¿Cómo se evalúa?



- **Cero fallas en el servicio.**
- **Cero clientes insatisfechos.**
- **Cero fallas en el cumplimiento de los estándares de operación.**



- **Una o más fallas en el servicio.**
- **Uno o más clientes insatisfechos.**
- **Uno o más incumplimientos de los estándares de operación.**

El cliente no permite una segunda oportunidad, por ello no podemos tener errores.

Producto



Criterios de revisión

Producto • Cabritas y Bebidas

¿Hubo las cabritas y bebidas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidos?

Elementos a considerar en el punto de venta de Confeitería:

Cabritas/Pop:

- Tipos de Cabritas: Azúcar y Mantequilla.
- Tamaños disponibles de empaque: Pequeño, Mediano, Grande y Box.

Bebidas:

- Sabores de Bebidas: Pepsi-Cola, Pepsi-Cola Light, Seven Up, Seven Up Light, Bilz, Pap, Mirinda.
- Tamaños Disponibles de Vaso: Niño, Pequeño, Mediano, Grande.

Nota: Auditar que los sabores que estén exhibidos en las etiquetas de los equipos tengan producto.

¿Las cabritas/pop se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas?

Criterios de Revisión:

Elementos a considerar en el punto de venta de Confeitería en el momento del servicio:

Temperatura: Las cabritas no deberán estar frías al momento de la entrega.

Textura: Deberán estar crujientes.

Sabor: No deberán tener sabor a quemado.

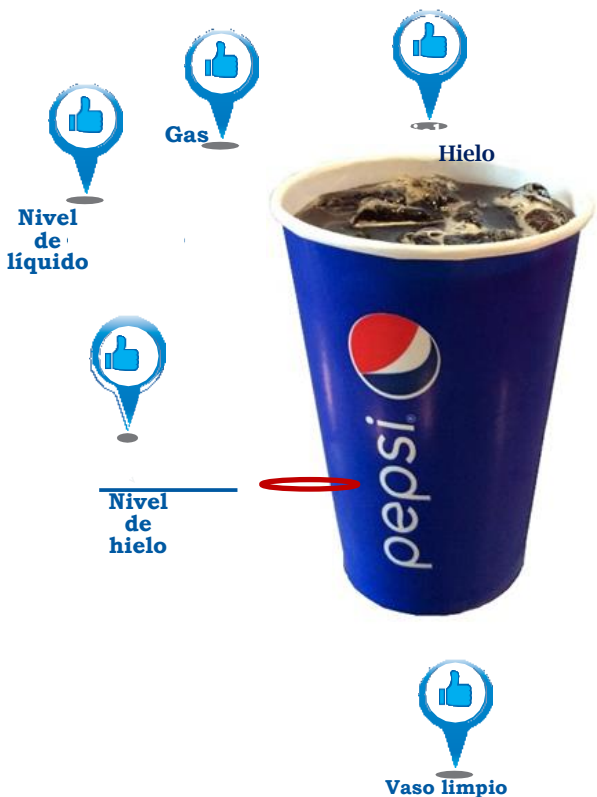
Tamaño: La mayoría de las cabritas están completas.

Servido: La caja box y bolsas de cabritas deberán estar copeteadas, es decir no deberán estar al ras.

Al momento de entregar las cabritas, el empleado no deberá hacer contacto con el interior de la caja o bolsa.



Producto



Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la Palomera:

- La palomera deberá contar con sus utensilios para la preparación de cabritas: Cucharón, cucharas medidoras de sazónador y tasa medidora de maíz.
- Que la palomera cuente con sus puertas y se mantengan cerradas cuando no se esté despachando producto.
- Revisar que las luces de la palomera estén encendidas tanto en el copete o anuncio como la luz interior.
- Revisar que el warmer esté caliente, sólo basta con acercar la mano y sentir la temperatura.



Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el Almacén:

- El costal (es) de maíz deberá estar sobre una tarima plástica en el almacén y cumplir con la especificación de estar 10 cm del piso.
- El costal (es) no deberá estar a un lado de una fuente de calor, como es el respiradero del refrigerador y congeladores, ni expuesta a fuentes de humedad.
- El costal (es) de maíz nunca deberá estar en refrigeración.

Criterios de Revisión:

¿La bebida se sirvió directamente de la torre fountain y cumplió con las características establecidas?

Elementos a considerar durante la intervención en el punto de venta:

- La bebida deberá servirse directamente de la máquina.
- El vaso deberá contener los niveles adecuados de hielo:

Producto

(1/2 cucharada de hielo para el vaso de 12 oz, 1 cucharada para el vaso de 16 oz, 1 cucharada copeteada para el vaso de 21 oz y 2 cucharadas para el vaso de 32 oz.

- La bebida deberá tener gas o efervescencia.
- La tapa deberá embonar correctamente sobre el vaso.
- Al momento de embonar la tapa sobre el vaso no deberá existir derrame de refresco.
- El exterior del vaso deberá estar limpio.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la torre fountain:

- La máquina de bebidas deberá contar con su porta cucharón para hielo y que este último se encuentre con agua sanitizada.
- La máquina de bebidas deberá estar limpia, en buen estado y con todas sus boquillas conectadas a las válvulas por donde se dispensa el producto, en caso de estar habilitado el punto de venta.
- El nivel de hielo en el bin deberá estar siempre al menos a la mitad de su capacidad y libre de objetos ajenos al hielo.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la fábrica de hielo:

- Revisar que la máquina de hielo esté limpia y que en el interior no existan objetos ajenos.
- El carrito de la máquina de hielo deberá estar siempre limpio con sus respectivos contenedores y el uso de los mismos será exclusivo de transporte de hielo.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el rack de jarabe en la parte posterior a la Confitería:

- Revisar el rack de los bag in box, que se encuentre limpio, sin escurrimiento de jarabe en las boquillas, que no exista producto caducado y que todas las mangueras estén conectados a un bag in box.



Producto

Procesos que se deben cumplir



Cabritas
Cine Hoyts

1 Abastecimiento

2 Habilidadación

3 Preparación y Servido de Palomitas

4 Inhabilitación

Abastecimiento

PASO 1 Tomar los utensilios (cucharas medidoras, contenedores de sazonadores, medidas de maíz, cucharón de maíz) limpios y secos.

PASO 2 Abastecer el cajón de maíz al 90% de su capacidad.

PASO 3 Poner el vaso medidor dentro del cajón para maíz.

PASO 4 Abastecer el contenedor de sazonador al 90% de su capacidad.

PASO 5 Abastecer la cubeta de aceite vegetal al 90% de su capacidad en caso de que se encuentre por debajo de 1/4 de su capacidad.



Habilidadación de la Palomera (Cretors)

PASO 1 Poner en posición ON los botones de Pump, Lights, Conditioner y Exhaust para encender la bomba de aceite, luces, warmer y extractor de la palomera, los cuales deben permanecer encendidos hasta el proceso de inhabilitación.

PASO 2 Poner el cucharón de servicio de palomitas en el lugar correspondiente dentro del gabinete.



Habilidadación de la Palomera (Gold Medal)

PASO 1 Poner en posición ON los botones de Lights, Warmer, Oil System Master para encender las luces, el calentador y la bomba de aceite de la palomera, los cuales deben permanecer encendidos hasta el proceso de inhabilitación.

PASO 2 Poner el cucharón de servicio de palomitas en el lugar correspondiente dentro del gabinete.



Producto

Preparación de Palomitas

Recetas Completa el siguiente cuadro

Cabritas	Ingredientes	Procedimiento
 <p>Cabritas Cine Hoyts Mantecquilla</p>		
 <p>Cabritas Cine Hoyts Azúcar</p>		

Cabritas Cine Hoyts

Guía de Exhibición de Palomitas

PASO
1

Exhibir al menos dos cargas de palomitas.

PASO
2

Mantener el cucharón dentro del gabinete de la palomera.

PASO
3

Acomodar las palomitas en el lado contrario de la olla.

PASO
4

Realizar el cernido de las palomitas después de cada tres cargas cuidando no quebrar el producto para eliminar el exceso de granos sin explotar y palomitas quebradas.



Guía de servido de Palomitas

PASO
1

Tomar el envase (canasta o vaso por la parte externa del mismo, NO introducir la mano al envase.

PASO
2

Tomar el cucharón del mango sin tocar las palomitas con la mano.

PASO
3

Realizar el servicio de palomitas de abajo hacia arriba dejando un pequeño copete en la canasta o vasos.

PASO
4

Regresar el cucharón cuidando que el mango no toque el producto.

Guía de Inhabilitación (Cretors)

PASO
1

Poner en posición OFF los botones de Pump, Lights, Conditioner y Exhaust de la palomera.

PASO
2

Retirar el cucharón del gabinete de la palomera.

PASO
3

Guardar las palomitas sobrantes dentro de la bolsa con la ayuda de la pala para palomitas.

PASO
4

Retirar el sobrante de palomitas del recipiente de residuos con la ayuda de una brocha.

PASO
5

Retirar el sobrante de sazónador del contenedor en una bolsa plástica y resguardar.

PASO
6

Retirar la medida de maíz y la cuchara medidora.

PASO
7

Llevar accesorios a la cocina (cucharas medidoras, contenedores de sazónadores, medidas de maíz, cucharón de maíz) y depositarlos en la tarja.

Guía de Inhabilitación (Gold Medal)

PASO
1

Poner en posición OFF los botones de Lights, Warmer, Oil System Master de la palomera.

PASO
2

Retirar el cucharón del gabinete de la palomera.

PASO
3

Guardar las palomitas sobrantes dentro de la bolsa con la ayuda de la pala para palomitas.

PASO
4

Retirar el sobrante de palomitas del recipiente de residuos con la ayuda de una brocha.

PASO
5

Retirar el sobrante de sazónador del contenedor en una bolsa plástica y resguardar.

PASO
6

Retirar la medida de maíz y la cuchara medidora.

PASO
7

Llevar accesorios a la cocina (cucharas medidoras, contenedores de sazónadores, medidas de maíz, cucharón de maíz) y depositarlos en la tarja.

Producto

Procesos que se deben cumplir



Bebida

1 Abastecimiento

2 Habilidadación

3 Servido de Refrescos

4 Inhabilitación

Abastecimiento

- Abastecer gas (CO2) si el manómetro está por debajo de los 600 psi o en zona roja.
- Abastecer los BIB's del rack (que % de su capacidad).
- Abastecer el bin de hielo de las torres de bebidas hasta su capacidad total. Nota: nunca deberá estar por debajo del 50% de su capacidad.
- Abastecer vasos y tapas en bota vasos y porta tapas en todos sus tamaños; así como las bombillas en área de condimentero.

Producto

Habilitación

- Colocar el porta cucharón con solución sanitizante hasta 3/4 de su capacidad en el porta tapas e introducir cucharón.
- Colocar rejillas en las bandejas de goteo de la torre fountain.
- Colocar difusores y boquillas en las válvulas de la máquina, previamente lavadas y sanitizadas. Quitar seguro de las torres de refresco.
- Accionar las válvulas para reanudar flujos.

Servido de Bebidas

- Tomar el vaso del porta vasos, NO introducir la mano al envase.
- Servir hielo en el vaso con ayuda del cucharón (1/2 cucharón para 12 oz, 1 cucharón para 16 oz, mediano, 1 cucharón coptado para 21 onzas, 2 cucharadas para el vaso de 32 oz), directamente del bin de hielo.
- Servir la bebida en el vaso con hielo dejando un centímetro (1) desde el borde superior del vaso (siempre dejar un espacio para evitar derrames).
- Colocar la tapa correctamente en el vaso sin tocar la parte inferior de la misma.

Inhabilitación

- Colocar el seguro de las máquinas de bebidas.
- Retirar difusores y boquillas en las válvulas de la máquina de bebidas.
- Lavar difusores y boquillas y almacenarlas en un recipiente lleno de solución sanitizante.
- Limpiar la parte inferior del cabezal de las torres.
- Retirar rejillas de las bandejas de goteo.
- Retirar el sobrante de hielo del depósito.
- Realizar el proceso de limpieza del bin de hielo.
- Retirar el porta cucharón y el cucharón del porta tapas.

Producto

Checklist



1. ¿Hubo las cabritas y bebidas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidas?

Sí

No

2. ¿Las cabritas se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas?

Sí

No

3. ¿La bebida se sirvió directamente de la máquina de bebidas y cumplió con las características establecidas?

Sí

No

Orden y limpieza

Baños, salas y lentes

El orden y la limpieza van más allá del saneamiento de nuestras instalaciones por ello es importante estar certificados en el área de limpieza entre funciones y limpieza diaria para cumplir con los criterios de revisión, es necesario conocer y dominar los siguientes componentes del proceso:

- **Habilitación**
- **Operación**
- **Inhabilitación**

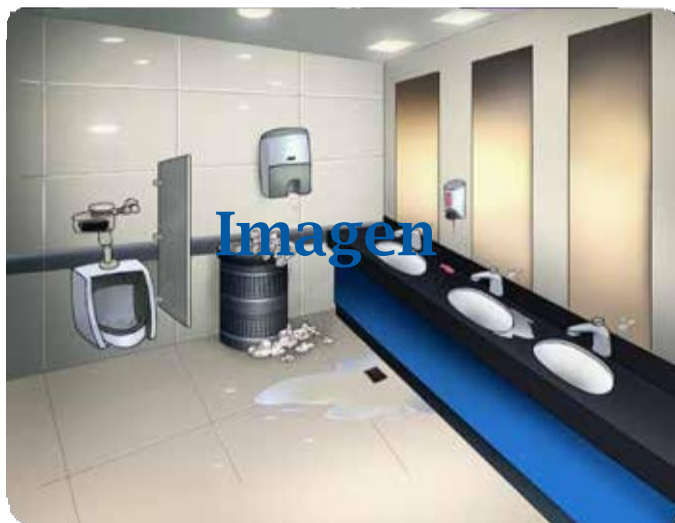


En Orden y limpieza los elementos críticos en los cuales cualquier error tiene un impacto negativo en la satisfacción del cliente son los baños, salas y lentes, por lo cual no son admisibles los errores.

Orden y limpieza

Baños, salas y lentos

Identifica los errores:



Orden y limpieza

¿Qué revisa el Check List?



4.

El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento: los pisos, paredes, techo (lámparas y focos funcionando/prendidos/no apagados/no fundidos/no con cables fuera de la vista).

Sí

No

5.

Los siguientes aspectos se encontraban en buenas condiciones de limpieza: pisos, lavamanos, escusados/urinarios (el que usted utilizó), espejos, paredes, mamparas de los privados, cambiadores de bebés.

Sí

No

6.

Mobiliario utilizado seco, sin manchas frescas ni charcos, salpicaduras de agua, considerando: lavamanos, asientos de escusados y/o muebles urinarios y cuenten con su asiento de plástico.

Revisar si la puerta del privado que usted utilizó cerraba correctamente.

Revisar si el gancho del perchero estaba disponible en el privado.

El sanitario olía bien, es decir, libre de olores desagradables.

Sí

No

Orden y limpieza

¿Qué revisa el Check List?



7.

La basura contenida en el bote de basura principal del área no rebasaba el 50% de su capacidad; es decir, la mitad de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en dos partes iguales sin considerar la tapa.

Sí

No

8.

La basura contenida en los basureros del WC/privado no rebasaba el 25% de su capacidad; es decir un cuarto de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en cuatro partes iguales sin considerar la tapa.

Sí

No

9.

Los mecanismos de lavamanos, escusados y mingitorios funcionaban correctamente: salía agua, descargaba agua.

Sí

No

10.

Los insumos y material utilizados para la limpieza del área están fuera de la vista del cliente, trapeadores, escobas, químicos, sustancias, guantes, recogedores, cubetas, exprimidoras, señalamientos, escobetillas, fibras, trapos, paños, etc.

Sí

No

Orden y limpieza

¿Qué revisa el Check List?



11. Los siguientes aspectos se encontraban disponibles/dotaciones de: toallas para secarse las manos y/o secador automático funcionando correctamente, jabón, papel higiénico, agua.

Sí

No

12. El bote de basura al accesar a la sala antes de iniciar la película, no deberá rebasar el 50% de su capacidad en basura, es decir la mitad de la capacidad, si se divide mentalmente el basurero en 2 partes iguales sin considerar la tapa.

Sí

No

13. Las puertas de acceso a la sala, evaluadas al ingreso, se encontraban libres de manchas y con buen funcionamiento, abriendo y cerrando correctamente.

Sí

No

14. Al momento de ingresar a la sala deberá oler bien, es decir, libre de olores desagradables.

Sí

No

Orden y limpieza

¿Qué revisa el Check List?



15.

La alfombra dentro de la sala en términos generales se encontraba en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza, no rota, no rasgada, no rayada, no pintada, sin manchas ni desprendimientos visibles.

Sí

No

16.

Todos los pisos y tachones de las escaleras sin manchas, derramamientos ni escurrimientos, no pegajosos.

Sí

No

17.

Los pasillos de flujo dentro de la sala se encontraban libres de productos tirados, residuos y basura en términos generales.

Sí

No

18.

Los barandales fijos en el interior de la sala se encontraban limpios, no pegajosos, chorreados, mojados o visiblemente manchados dan confianza al cliente de usarlos y en buenas condiciones de mantenimiento, no flojos, rotos, zafados, astillados, tambaleantes, etc.

Sí

No

Orden y limpieza

¿Qué revisa el Check List?



19. La pantalla de proyección se identifica limpia, libre de manchas, roturas, rayones, escurrimientos, etc.

Sí

No

20. Lentes sin manchas, secos, armazón ajustado (sin movimientos en patas) y en la bolsa institucional.

Sí

No

21. La arquilla se encontraba limpia, ordenada, sin manchas, sin artículos personales ni alimentos.

Sí

No

Orden y limpieza

Baños, salas y lentes

Relaciona correctamente las siguientes columnas:

Cambiadores	Siempre deberá haber disponibilidad
Los asientos	Deberán estar limpios, secos y en perfecto estado de mantenimiento
Bote de basura principal	Deberán estar limpios y secos
Bote de basura WC	Deberán estar fuera de la vista del cliente
Jabón, toallas y secadora	No deberá rebasar el 25% de su capacidad
Urinarios, tazas, puertas y cerrajes	Deberán estar completamente limpios para clientes que lleven bebés
Insumos y materiales de limpieza	No deberá rebasar el 50% de su capacidad
Espejos pisos y lavamanos	Deberán funcionar correctamente los mecanismos

Orden y limpieza

Baños, salas y lentes

Encuentra las palabras relacionadas con los criterios de revisión del área de salas:

V	E	S	A	B	T	G	u	i	P	H	O	S
E	L	A	V	A	S	i	E	N	T	O	S	k
M	O	L	O	R	D	H	A	y	u	i	u	E
P	R	F	Q	A	O	B	O	T	E	B	J	S
A	Ñ	O	u	N	T	W	V	R	S	y	O	c
N	O	M	T	D	S	D	E	R	y	O	P	A
T	E	B	Z	A	D	P	i	S	O	S	i	L
A	N	R	W	L	F	G	E	H	F	R	N	E
L	S	A	P	E	D	F	J	A	i	E	F	R
L	y	P	A	S	i	L	L	O	S	E	S	A
A	P	u	E	R	T	A	S	L	u	c	E	S
k	A	c	T	O	P	H	B	W	Ñ	L	D	x

ASIENTOS · BARANDALES · ALFOMBRA · OLOR
PANTALLA · BOTE · PISOS · ESCALERAS
PASILLOS · PUERTAS · LUCES

Orden y limpieza

Baños, salas y lentes

Para que el cliente pueda disfrutar de su función en 3D es muy importante conocer el proceso de limpieza de lentes y de esta manera podrá disfrutar de una excelente experiencia tridimensional.

¿Ya conoces el proceso de limpieza?

Ordena los pasos del proceso de limpieza de los lentes 3D:

1 2 3

4 5

Enjuagado

Marcaje

Lavado

Secado

Sanitizado



Proyección y Sonido



Como empresa líder debemos asegurar que el producto más importante que son las películas, se vean y se escuchen tal y como fueron creadas desde los estudios y sets de filmación.

Es aquí donde se capitaliza el esfuerzo de todos los involucrados desde la producción, distribución y por supuesto, la exhibición de la película.

Criterios de Revisión:

¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de forma correcta, sin interrupciones de imagen ni sonido?

- Al arranque del cineminuto y trailers la luz lateral debe estar a baja intensidad o penumbra.
- Al arrancar el cineminuto corporativo las luces deberán apagarse en ese momento (siempre es la última posición antes de comenzar la película).
- Las imágenes durante la proyección de la película (no de trailer, cortos o anuncios) se proyectaron de forma clara y nítida sin deformaciones ni defectos en la reproducción tales como: imagen pixelada, líneas o rayas de colores, parpadeos o destellos, manchas de colores.
- Todos los mensajes escritos/ títulos y subtítulos durante la película (no de trailer, cortos o anuncios), se proyectaron de forma Clara y Nítida sin deformaciones ni defectos en la reproducción tales como: imagen pixelada, líneas o rayas de colores, parpadeos o destellos, manchas de colores.
- Todas las imágenes (no de trailer, cortos o anuncios) durante la proyección de la película fueron: Completas, llenando completamente la

imagen la pantalla y sin desbordes de la imagen por los extremos del lienzo de la pantalla.

- Todas las imágenes (no de trailer, cortos o anuncios) durante toda la proyección de la película presentaron luminosidad uniforme en toda la pantalla, sin zonas oscuras, opacas, permitiendo la claridad de los colores proyectados.

- Para proyecciones 3D con uso de lentes ¿todas las imágenes (no de trailer, cortos o anuncios) durante toda la proyección de la película se presentaron con los efectos de profundidad definidos, claros, no borrosos?

- Se realizó la proyección de la película sin interrupción alguna, en: imagen y sonido de principio a fin.

- El registro de las voces y sonidos durante toda la proyección (película) fueron claros, sin ruidos extraños, en bocinas ajenas a la proyección tales como zumbidos, ecos, resonancias, reverberaciones, estáticas, gises de sonido.

Proyección y Sonido



Realiza el presente ejercicio en una proyección real, recuerda que tienes del _____ al _____ para entregar tus resultados al Encargado de RH de tu conjunto.

Checklist Proyección Perfecta

Fecha: _____ Horario función auditada: _____

Película: _____ Sala: _____

	Cumple	No Cumple
1. Arranque a tiempo		
2. Audio inicial correcto		
3. Masking de publicidad correcto		
4. Macro de publicidad correcto		
5. Luces medias en publicidad		
6. Luces medias en trailers		
7. Macro de trailers correcta		
8. Masking de trailers correcto		
9. Audio de trailers correcto		
10. Luces bajas en corporativo		
11. Macro de corporativo correcto		
12. Efecto de 3D correcto		
13. Masking de película correcto		
14. Macro de película correcto		
15. Sonido de película correcto		
16. Luces medias en créditos		
17. Luces completas al final del show		
18. La Radio en el cine		

COMODIDAD

Butacas y temperatura

No sólo la calidad de los productos, el orden, la limpieza y la proyección son importantes, sino también que nuestras salas cuenten con los estándares requeridos para garantizar una estadía agradable y cómoda en nuestros clientes.

¿Cómo sabemos si la comodidad de la sala cumplió con las características establecidas?



Comodidad en Salas Tradicionales

- Disponibilidad de asientos de niño en películas de clasificación TE (Todo Espectador) .
- Todos los escalones (tívoli) tienen luz de cortesía permitiendo la visibilidad del Cliente para desplazarse dentro de la sala.
- La señalización de la Butaca Numerada se encuentra visible e identificable.
- La butaca se encuentra en buenas condiciones, limpia y libre de residuos de alimentos o líquidos.
- La bandeja embona correctamente.

COMODIDAD

Butacas y temperatura

COMODIDAD en Salas VIP

- Todos los asientos de la sala tienen los posapiés guardados.
- Las mesas de servicio de los asientos de la sala están:
 - Limpias y guardadas.
 - En buenas condiciones, no rota.
 - No rechina y la mesa de servicio fija.
 - La mesa luminaria se encuentra limpia con menú de mano.
 - La lámpara de la mesa luminaria se encuentra fija y encendida hasta el inicio del Cineminuto corporativo.



IMPORTANTE:

La temperatura de las salas, tanto tradicional y VIP, deberá estar entre 21° y 25°C.

En caso de notar roturas, manchas difíciles de remover o equipo en mal funcionamiento, deberás reportarlo al Encargado de Mantenimiento y al Supervisor, de acuerdo a los procesos de Supervisión de Venta en Sala.

COMODIDAD

Butacas y temperatura

Revisemos lo que has aprendido hasta ahora. En el siguiente ejercicio relaciona correctamente las siguientes columnas:

- | | | |
|---------------------|-----------------------|--|
| 1) Tívolis | <input type="radio"/> | Deben estar disponibles en películas de clasificación TE. |
| 2) Mesa Luminaria | <input type="radio"/> | Los escalones tienen luz de cortesía que permiten la visibilidad del Cliente para desplazarse dentro de la sala. |
| 3) Butaca | <input type="radio"/> | La señalización de los escalones se encuentra visible y claramente identificable a la vista del Cliente para su fácil localización. |
| 4) Butaca Numerada | <input type="radio"/> | Se debe encontrar libre de residuos de alimentos, líquidos derramados, sin manchas y numerada visiblemente para su fácil localización. |
| 5) Asientos de niño | <input type="radio"/> | Se encuentra en buenas condiciones, es decir: no rota y que no rechine. |
| 6) Asientos VIP | <input type="radio"/> | Tienen los posapiés guardados y las mesas de servicio están limpias y guardadas. |
| 7) Temperatura | <input type="radio"/> | Se encuentra en buenas condiciones, es decir: no rota y que no rechine. Tiene la mesa de servicio fija. |
| | <input type="radio"/> | Se encuentra limpia con menú de mano. Su lámpara se encuentra fija y encendida hasta el inicio del Cineminuto Corporativo. |
| | <input type="radio"/> | Deberá estar entre 21°C y 25°C. |

¿La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas?

SÍ

NO

Rapidez

Tiempos en fila

¿Cuáles fueron los tiempos en fila?

Caso 1

Caso 2

¿Cuáles son las causas probables de que esto ocurra en los cines?

¿Qué propones para mejorar tus tiempos de atención?

Rapidez

Tiempos en fila



Tiempo en fila BOLETERIA y de atención en mostrador:

Tradicional y VIP

- 4 minutos fila y 2 minutos mostrador.
- El Cinepolito Staff que lo atendió: al iniciar la atención lo saludó diciendo:
"Bienvenido (a,os) a Cine Hoyts:

Se despidió de usted con algún Script como: "Que disfrute la función".
Estableció contacto visual con usted y le sonrió durante el saludo y la despedida.

Rapidez

Tiempos en fila



Tiempo en fila de Confitería y atención en mostrador

- 4 minutos fila y 2 minutos mostrador.
- El Cinopolito staff que lo atendió: al iniciar la atención: ¿Lo saludó?
Se despidió de usted con algún Script como: “Que disfrute la función”
¿Estableció contacto visual con usted y le sonrió durante el saludo y la despedida?

PREMIUM evaluación RSB

- ¿El tiempo en recibir atención desde que levantó la mano/ encendió la luz/ oprimió el botón/ no excedió el estándar? **Máximo 3 minutos.**
- ¿El tiempo que transcurrió entre que el Garzón saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar? **Máximo 3 minutos.**
- ¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar? **Máximo 11 minutos.**

El garzón que le atendió:

- ¿Lo saludó con algún Script como: “Buenos días/tardes/noches”
- ¿Se despidió con algún Script como: Le recomiendo no cambiarse de lugar para que le puedan entregar su orden. “Que disfrute la función, fue un placer atenderle”?
- ¿Estableció contacto visual con usted y le sonrió durante el saludo y la despedida?
- ¿Le entregó su orden silenciosamente y sin estorbarle en su butaca?

Rapidez

Tiempos en fila



¿Qué revisa el Checklist?

10. ¿Tiempo en fila de taquilla y de atención en mostrador no excedió el estándar (máximo 4 minutos en fila y 2 en mostrador)?

Sí

No

11. ¿Tiempo en fila de dulcería y de atención en mostrador no excedió el estándar (máximo 4 minutos en fila y 2 en mostrador)?

Sí

No

VIP evaluación RSB (Restaurante en su butaca)

¿Tiempo en recibir atención desde que levantó la mano/encendió la luz/oprimió el botón, no excedió el estándar (máximo 3 minutos)?

Sí

No

¿El tiempo que transcurrió entre que el Comandero le saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar (máximo 3 minutos)?

Sí

No

¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar (máximo 11 minutos)?

Sí

No

Nivel de Servicio

Sorprendente

Lee las siguientes historias:

HISTORIA 1

Morton´s Stakehouse (EEUU)

El consultor de negocios Peter Shankman estaba a punto de abordar un avión después de un largo día de viaje. Se le ocurrió, ya que éste sería su último avión, que llegaría a su destino increíblemente hambriento. Por lo que envió un mensaje, en forma de broma, a la cuenta de Twitter de Morton´s Stakehouse que decía “@Mortons - ¿me pueden encontrar en el aeropuerto de Newark en dos horas con un Porterhouse (tipo de corte de carne) cuando salga del avión? Gracias.” Imagínense su sorpresa cuando en la puerta de salida de su vuelo lo esperaba un hombre con un traje entero sosteniendo una bolsa que contenía un Porterhouse de 24 onzas (680 gramos), papas, pan, servilletas y cubiertos.

HISTORIA 2

Aerolíneas Southwest (EEUU)

Un hombre viajaba de Los Ángeles hacia Denver a casa de su hija para visitar por última vez a su nieto de tres años. El niño, había sufrido un accidente, se encontraba en coma y sería desconectado de las máquinas de soporte a las 9:00pm. La esposa de este hombre llamó para hacer la reservación explicando la situación de emergencia. Desafortunadamente, el hombre se atrasó por la alta cantidad de tráfico en la carretera y las largas filas para ingresar al aeropuerto. Finalmente llegó 12 minutos después de que el avión debía de haber partido. El hombre llegó a la puerta de salida impactado de encontrarse al piloto del avión esperándolo. Le agradeció profundamente al piloto el cual se volvió y le dijo: “No pueden irse sin mí y yo no me iba a ir de aquí sin usted. Así que por ahora tranquilo, vamos a asegurarnos de que llegue. Mi más sincero sentido por la situación.”

HISTORIA 3

Ritz - Carlton (Bali)

Por las alergias de su hijo, una familia que vacacionaba en el Ritz-Carlton de Bali, siempre procuraba llevar sus propios huevos especiales y leche. En esta situación particular, estos productos se arruinaron durante el viaje al hotel. El manager del Ritz-Carlton no podía encontrar los productos que necesitaban en el mercado local, pero el Chef Ejecutivo recordaba que sí se podían conseguir en Singapur. Él llamó a su mamá en Singapur, la cual fue a comprar los productos y voló en un avión a Bali (2 horas y media) para llevar los productos.

HISTORIA 4

Zappos (EEUU)

La madre de uno de los clientes había pasado por una cirugía reciente que le había dejado los pies dormidos y altamente sensibles a cualquier tipo de presión - dejando la mayoría de sus zapatos inservibles. Ordeno a través de Zappos 6 pares de zapatos esperando que al menos uno de ellos sirviera. Al recibirlos, la madre llamó a Zappos solicitando las instrucciones de cómo devolver los zapatos que no le servían y explicándoles la situación de porque estaba devolviendo tantos zapatos. Dos días después, la madre recibió un ramo de flores de Zappos, deseándole una pronta recuperación. Dos días después, la cliente, su madre y su hermana recibieron una inducción al plan VIP de Zappos que les regala envío expedito gratis en todas sus órdenes.

Nivel de Servicio

Sorprendente

¿Qué acciones son comunes en estas historias?

Clasifica las acciones que detectaste en el siguiente cuadro:

Abórdalo	Involúcrate
Sorpréndelo	Amárralo

Nivel de Servicio

Sorprendente

- **Abórdalo:** Iniciar la visita del cliente de manera positiva y sorprendente: sonriéndole, generando un ambiente confortable y con sentido de urgencia a atender sus necesidades. Haciendo una experiencia positiva durante toda su estancia en Cinépolis.
- **Involúcrate:** Se refiere al actuar del personal administrativo (gerentes, subgerentes, supervisores) para interactuar en situaciones con los clientes y modelar con el ejemplo; “conecta, escucha, descubre y responde”, la gente hace lo que ve que su líder hace y no lo que su líder dice.
- **Sorpréndelo:** Provocar en el cliente una expresión de sorpresa y admiración positiva ante una situación poco usual. Dejar huella en el cliente creando una conexión emocional. Sin motivo aparente el empleado da mucho más de lo que es su obligación.
- **Amárralo:** Hacer de cada interacción con el cliente un momento inolvidablemente bueno, dándole las gracias y pidiéndole que nos vuelva a visitar, porque tú estarás esperándolo para atenderlo nuevamente.



Nivel de Servicio

Sorprendente



¿Qué revisa el Checklist?

12. ¿En la interacción con el personal, fue abordado amablemente, le sonrió y le saludó?

Sí

No

13. ¿Al finalizar la interacción con el personal, le sonrieron, le hablaron por su nombre, se despidieron de usted y/o promovieron que volviera a visitar el cine?

Sí

No

En caso de haber tenido algún problema en su visita al cine

26. ¿El problema fue solucionado con prontitud y amabilidad por algún empleado, supervisor o gerente?

Sí

No

27. ¿Usted fue sorprendido positivamente por algún empleado en cuanto a su actitud de servicio, disposición, amabilidad o alguna otra acción que haya tenido al atenderlo?

Sí

No

Conclusiones

