

cinépolis^{VIP}

ATENDIMENTO EM SALA

**Versão 1.1
Março/2023**

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“Scanton US” o “Carbondale”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, muestras, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.



Início



Intermediário



Fim



Atividade



Atividade com
ponto de
controle



Fluxo

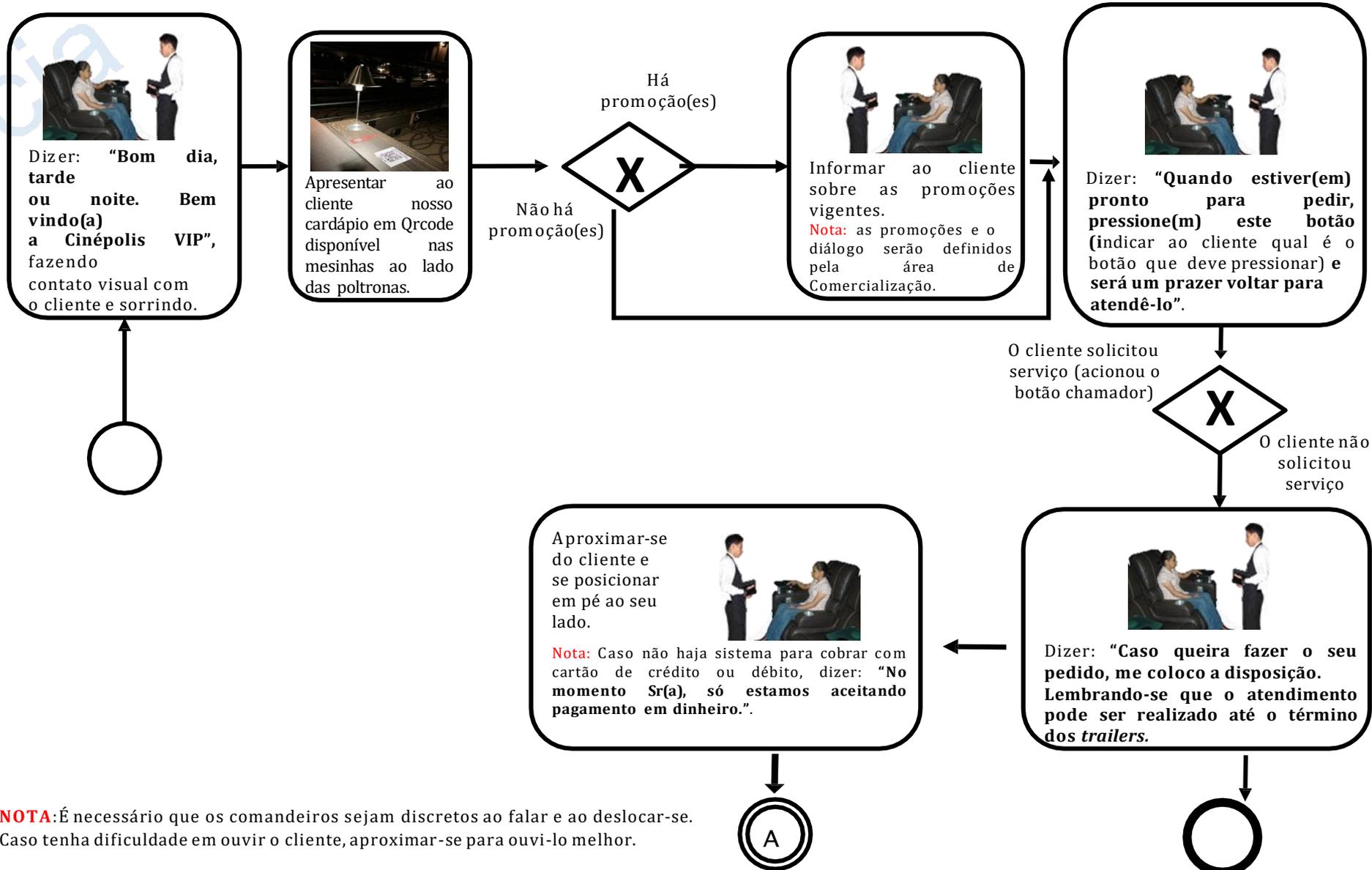


Decisão

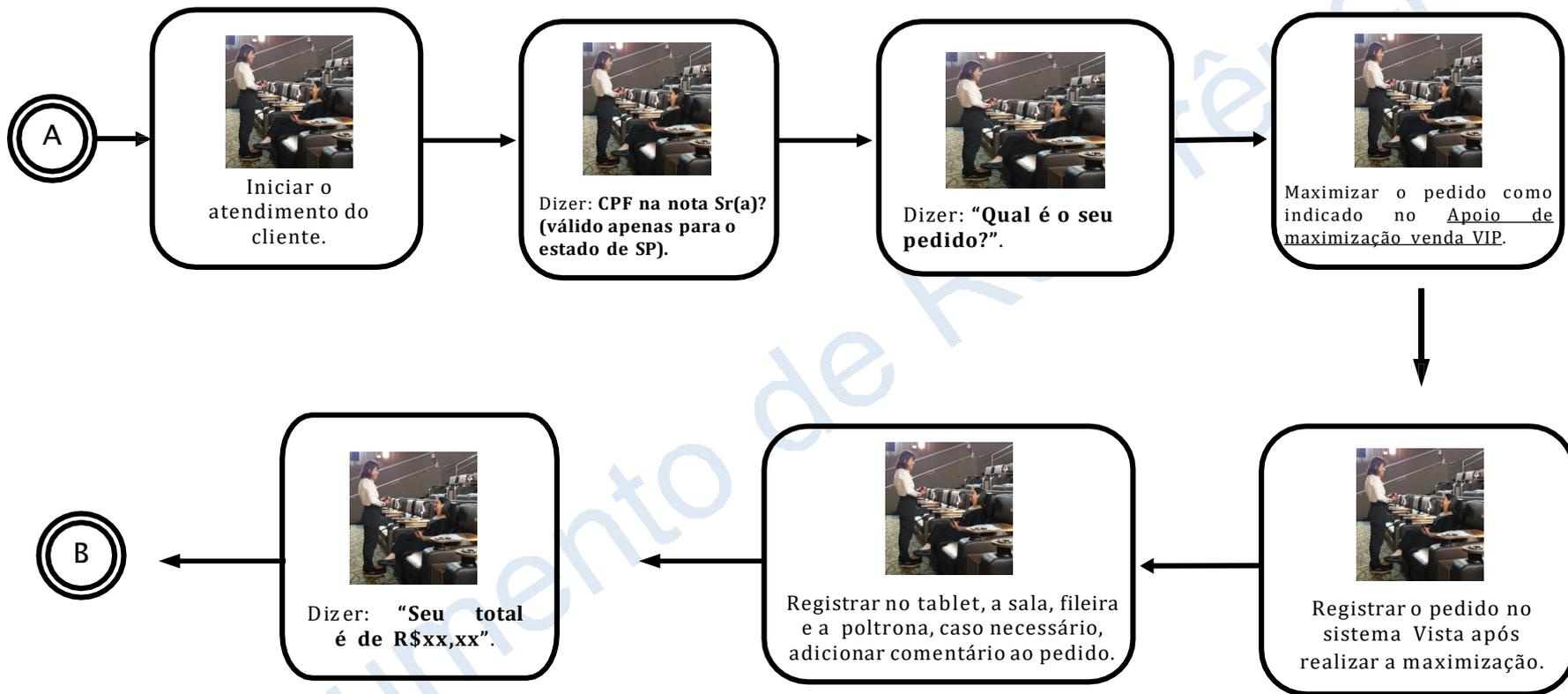




Esse procedimento também se aplica no momento em que as luzes das salas reduzirem a intensidade para dar início aos *trailers*.



NOTA: É necessário que os comandeiros sejam discretos ao falar e ao deslocar-se. Caso tenha dificuldade em ouvir o cliente, aproximar-se para ouvi-lo melhor.



NOTA: Caso o cliente pergunte sobre o Combo Santander, informar corretamente a promoção.
Caso tenha dificuldade em ouvir o cliente, aproximar-se para ouvi-lo melhor.



B



Dizer: **“Seu total é de R\$xx.xx”**. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, **“Recebo R\$xx.xx”** e entregar o troco a ele, contando-o e guardar o dinheiro do cliente na bag.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: **“Sr(a) favor inserir ou aproximar o cartão no pinpad.** Se o cartão for sem chip, dizer: **“Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?”**, e posteriormente: **“Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor”**. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: **“Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”**.

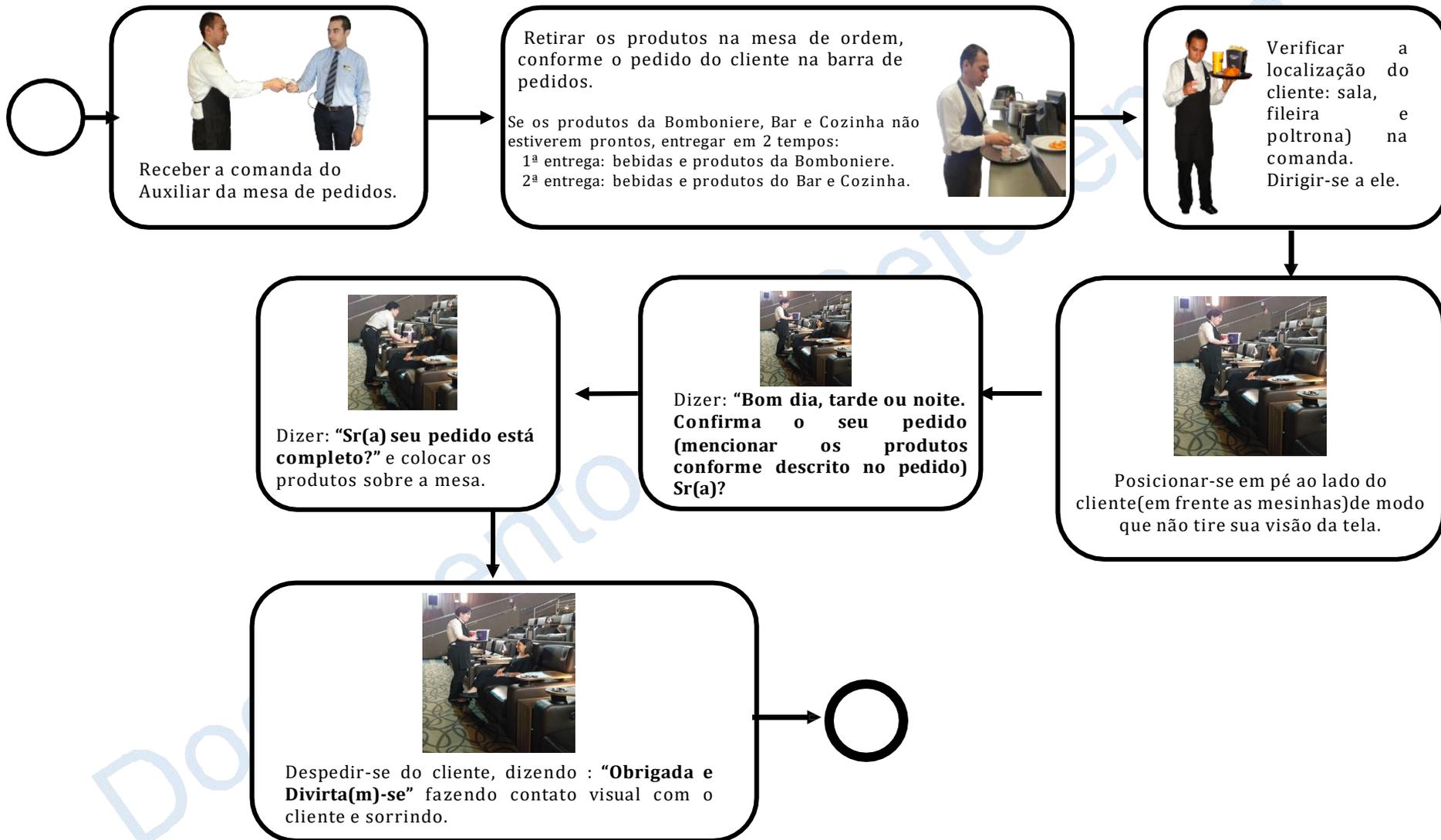
Nota: Dizer ao cliente: “Sr(a), o seu pedido logo será entregue.
Tempo total para a transação: 18 minutos (3 minutos para o funcionário se dirigir até o cliente + 3 minutos para retirar o pedido e efetuar o pagamento dele e 12 minutos para preparar e entregar o produto).



Dizer: **“Sr(a) seu pedido está completo?”**

Despedir-se do cliente dizendo: **Obrigado (a) e Divirta(m)-se**, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.





**NOTAS:**

- É necessário que os corredores realizem a entrega buscando a rota mais curta e livre de clientes para não incomodá-los;
- Se a luz da poltrona estiver acesa, realizar a entrega do pedido, e em seguida, apagá-la (caso o cinema utilize esta ferramenta).
- Lembrando-se que as luzes devem ser apagadas pelos Comandeiros, logo após a retirada dos pedidos;
- Entregar o pedido da seguinte forma:
 - **Até dois clientes:** Entregar o pedido completo ao cliente.
Entrega por um funcionário (corredor) do sexo masculino: Entregar para o cliente do sexo masculino;
Entrega por uma funcionária (corredor) do sexo feminino: Entregar para o cliente do sexo feminino;
 - **Três ou mais clientes:** Situar-se na metade do grupo e realizar a entrega do pedido completo à pessoa mais próxima para que ela passe os produtos a cada um dos seus acompanhantes.
 - Caso tenha dificuldade de ouvir o cliente, aproximar-se para ouvi-lo melhor.



ANEXO

Documento de Referência



PRIMEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar o **tamanho** dos produtos.

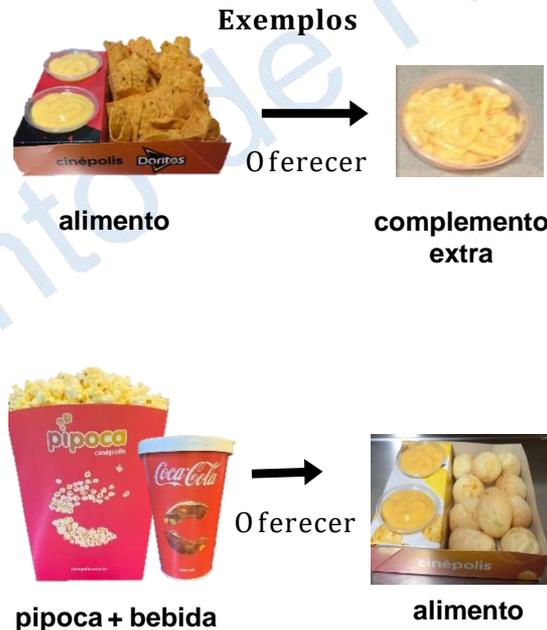
Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer: "Pipoca ou refrigerante/suco grande Sr(a)?"

Se ele não aceitar, mencionar que por apenas R\$xx.xx é possível levar o produto de maior tamanho.



SEGUNDA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incorporar **extras** ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente.



Nota: O funcionário poderá oferecer o cheddar extra para acompanhar o pão de queijo ou o hot dog.

TERCEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar **mais** produtos.

Se o cliente pedir alguma coisa salgada, oferecer bebida.

Se o cliente pedir bebida, oferecer alguma coisa salgada.

Se o cliente pedir bebida e alguma coisa salgada, oferecer alguma coisa doce.

