



**MANUAL DE
ENTREGA DA
ORDEM DE COMPRA
SALAS VIP/COFFEE
TREE E BAR**

**Procedimentos Operativos
BRA-VIP-PO-ENT-00**

CINÉPOLIS

Revisão: 23 de Agosto de 2016.

• **Cancela e substitui:** Nenhum

Toda a informação contida neste documento é confidencial e é proporcionada como uma fonte de informação para a operação dos processos administrativos, operativos e de suporte da Cinépolis (incluindo qualquer uma das suas empresas credenciadas e/ou subsidiárias, ou aquelas que possam formar parte do Grupo Cinépolis). Portanto, fica estritamente proibida a publicação, divulgação e utilização do respectivo conteúdo por qualquer meio, para fins próprios ou de terceiros, não autorizados e sem o consentimento expresso e por escrito da Cinépolis.

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.

Índice

1. Descrição do negócio (área).....	4
2. Infraestrutura	4
3. Habilitação.....	8
3.1. Pessoal	9
3.2. Mesa de pedidos.....	121
3.3. Área de entrega	154
4. Entrega de pedidos.....	19
4.1. Cozinha/ Bar e Coffee Tree	20
5. Entrega manual de pedidos.....	27
5.1. Cozinha industrial	28
6. Protocolo de entrega	30
6.1. Salas VIP	31
6.2. Lobby.....	35
7. Desabilitação.....	38
7.1. Área de entrega	39
7.2. Mesa de pedidos.....	42
8. Tabela de alterações.....	46

1. Descrição do Negócio

A apresentação dos colaboradores que atuam no Corredor, no Conceito VIP devem cumprir com o indicado nos documentos: Apresentação Pessoal de acordo com os procedimentos descritos no Apoio Visual e Técnicas de Venda (*script* de saudação e despedida) de acordo com os procedimentos descritos no Guia Rápido.

Script de saudação: Bom dia, boa tarde ou boa noite e confirme o pedido do cliente

Script de despedida: Obrigada, divirtam-se!

Este processo é adequado para os cinemas que possuem o Atendimento VIP nas salas da Cinépolis ou até mesmo no Lobby: na área do Coffee Tree e Bar.

Três fatores são classificados com alto grau de importância:

- ✓ Rapidez;
- ✓ Qualidade na entrega dos produtos (itens entregues corretamente);
- ✓ Higiene Pessoal.

Pedido entregue na sala VIP



Pedido entregue no Lobby: área do Coffee Tree ou Bar



2. Infraestrutura



Tela



Impressora



Bandeja de serviço



Caneta



**Sanitizante para
higienizar as mãos**

3.Habilitação

3.1. Pessoal

A habilitação da área Corredor deve ser realizada 40 minutos antecedente ao início da primeira sessão do dia.

1. Todos os colaboradores da área devem usar o uniforme corretamente, de acordo com o Procedimento de Apresentação Pessoal.



2. Colocar a caneta no avental ¹.



¹ A caneta é uma ferramenta fundamental para execução do trabalho.

3.2. Mesa de Pedidos

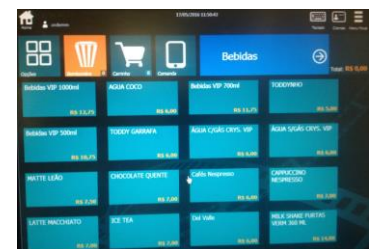
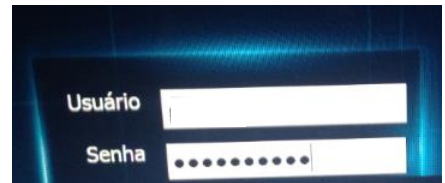
A mesa de pedidos deve ser habilitada pelo colaborador que atua na área do Corredor com 40 minutos antecedente ao início da primeira sessão.

1. Dirigir-se à mesa de pedidos e ligar o computador.

Clicar no ícone Ingresso.com e digitar o usuário e login da mesa de ordem. Em seguida, o sistema abrirá uma nova tela para o usuário clicar no Menu fiscal para retirada da leitura x.

Logo em seguida, clicar na opção Vender para incluir o valor de R\$150,00 para abertura do caixa.

Quando iniciar o atendimento dos clientes nas salas VIP, o responsável pela Mesa de Ordem deve clicar na opção Comanda para imprimir o pedido e posteriormente, o cupom fiscal no qual será entregue ao cliente.



2. Abrir a tampa das impressoras (emissão do Cupom Fiscal e do Pedido) e pressionar o botão de abertura da tampa/ pressionar a alavanca de abertura para verificar se a mesma possui papel. Se necessário, trocar a bobina.

a) Retirar a bobina da impressora puxando para fora.



b) Pegar uma nova bobina e colocar na impressora.



3.3. Área de Entrega

3.3.1. Cozinha Industrial

Deve habilitar o local onde é montado o pedido do cliente seguindo o procedimento descrito abaixo:

1. Higienizar o balcão onde são colocados as bandejas com o produto Alpha HP 1:128 com uso do pano multiuso verde.



2. Habilitar os seguintes complementos na área que atenderá os colaboradores da área do Corredor:

- Sachês;
- Bandejas;
- Porta notas (comprar o tamanho grande para acomodar um volume considerável de Pré Conta);
- Guardanapos;
- Canudos;
- Copos e tampas;
- Embalagens;
- Lenços umedecidos;
- Talheres.



Adesivar com o número da sala (feito no computador)

3. Lavar as bandejas com o produto Suma D27 e logo após, higienizá-las com o produto Sumaveg e uso do pano multiuso verde.



4. Tirar as bandejas do escorredor e secá-las com uso do pano multiuso verde.



5. Acomodar as bandejas no local apropriado.



6. As lâmpadas de calor devem ser acesas quando existir produto.



3.3.2. Bar/ Coffee Tree

Deve habilitar o local onde é montado o pedido do cliente seguindo o procedimento descrito abaixo:

1. Limpar o balcão onde são colocados os pedidos com o produto Alpha HP 1:128 com uso do pano multiuso verde.



2. Habilitar os seguintes complementos na área que atenderá o Lobby do Bar e Coffee Tree:

Coffee Tree:

- Porta guardanapos, se houver
- Canudos
- Sachês
- Copos e tampas
- Embalagens
- Talheres
- Pratos
- Xícaras



Bar:

- Porta guardanapos, se houver
- Canudos
- Sachê de açúcar
- Copos/ taças
- Embalagens



3. Lavar as bandejas com o produto Suma D27 e logo após, higienizá-las com o produto Sumaveg e uso do pano multiuso verde.



4. Tirar as bandejas do escorredor e secá-las com uso do pano multiuso verde.



5. Acomodar as bandejas no local apropriado.



4. Entrega de Pedidos

4.1. Cozinha / Bar e Coffee Tree

4.1.1. Salas VIP

Os cinemas que possuem a Cozinha industrial deve seguir o procedimento conforme abaixo:

1. O responsável pela Mesa de Ordem deve receber o pedido de produção da impressora.



2. O colaborador da Cozinha recebe o pedido e providencia o preparo dos alimentos/ bebidas.

Caso haja produtos de outra área (Coffee Tree ou Bar), entregar os produtos dessas áreas ao cliente e posteriormente os itens da Cozinha.

Esse procedimento é aplicável caso o preparo dos produtos solicitados pelo cliente seja demorado.



3. Colocar na bandeja, os seguintes complementos: canudo(s), guardanapos (de 1 a 2 guardanapos dependendo do volume de produtos/ bebidas no pedido) e lenço umedecido.



4. O colaborador da área do Corredor coloca os produtos na bandeja e confere se o pedido está completo e de acordo com o indicado no pedido.

Nota 1: Toda vez que o colaborador efetuar a montagem do pedido na bandeja, o mesmo deve se atentar se há algum complemento na Ordem de Pedido.

Nota 2: O responsável pela Mesa de Ordem deve verificar o pedido juntamente com os produtos acomodados na bandeja para checar se os itens contidos no cupom fiscal são os mesmos contidos na bandeja.



5. Na tela da mesa de pedidos, o responsável pela Mesa de Ordem deve emitir o Cupom Fiscal do cliente seguindo o procedimento:

Conferir se a poltrona indicada na Ordem de Compra confere com o pedido no sistema. Em caso positivo, clicar no respectivo pedido > clicar em imprimir > emitir Cupom Fiscal.

Colocar o Cupom Fiscal juntamente com os produtos do cliente na bandeja e providenciar a entrega.

Nota: Guardar a Pré Conta emitida na impressora da Mesa de Ordem na gaveta



correspondente a sala indicada no documento.

O objetivo é ganhar eficiência quando foi necessário checar alguma Pre Conta para certificar se o pedido foi entregue corretamente para o cliente e/ou tempo que foi gerado o pedido.

6. O colaborador da área do Corredor verifica no pedido onde o produto será entregue ao cliente².



² Se a localização do cliente não estiver registrada no pedido, o colaborador responsável pela entrega deve pedir apoio contatando o responsável pela Mesa de Ordem para identificar a poltrona do cliente.

4.1.2. Coffe Tree/ Bar

Os colaboradores devem seguir o procedimento conforme abaixo:

1. O responsável da Mesa de Pedidos deve receber o pedido de produção da impressora.



2. O colaborador recebe o pedido e providencia o preparo dos produtos/ bebidas.

3. Colocar na bandeja, os seguintes complementos:

Coffee Tree: canudo(s) e guardanapos (de 1 a 2 guardanapos dependendo do volume de produtos/ bebidas no pedido).
Obs.: Pedido que houver café, o colaborador que atua na área do



Corredor deve incluir gratuitamente 1 copo pequeno com água gaseificada.

Bar: canudo(s) e guardanapos guardanapos (de 1 a 2 guardanapos dependendo do volume de produtos/bebidas no pedido).

4. O colaborador da área do Corredor coloca os produtos na bandeja e confere se o pedido está completo e de acordo com o indicado no pedido.

Nota 1: Toda vez que o colaborador efetuar a montagem do pedido na bandeja, o mesmo deve se atentar se há algum complemento na Ordem de Pedido.

Nota 2: O responsável pela Mesa de Ordem deve verificar o pedido juntamente com os produtos acomodados na bandeja para checar se os itens contidos no cupom fiscal são os mesmos contidos na bandeja.

5. Na tela da mesa de pedidos, o responsável pela Mesa de Ordem deve emitir o Cupom Fiscal do cliente seguindo o procedimento:

Conferir se a poltrona indicada na Ordem de Compra confere com o pedido no sistema. Em caso positivo, clicar no



respectivo pedido > clicar em imprimir > emitir Cupom Fiscal.

Colocar o Cupom Fiscal juntamente com os produtos do cliente na bandeja e providenciar a entrega.

6. O colaborador da área do Corredor verifica no pedido onde o produto será entregue ao cliente³.



³ Se a localização do cliente não estiver registrada no pedido, o colaborador responsável pela entrega deve pedir apoio contatando o responsável pela Mesa de Ordem para identificar a poltrona do cliente.

5. Entrega de Pedidos Manuais

5.1. Cozinha Industrial

4. Providenciar a entrega do produto com base no número indicado na comanda manual (seja da feira/poltrona ou da mesa do Coffee Tree ou Bar).



6. Entrega do Produto ao Cliente

6.1. Salas VIP

O colaborador da área do Corredor deve entregar o pedido ao cliente conforme procedimento descrito no Guia Rápido Técnicas de Venda:

1. Entrar na sala e dirigir-se à fila e número da poltrona do cliente.



Nota:
O colaborador deve realizar a entrega, buscando o caminho mais curto e livre de clientes para não incomodá-los. Deve transitar pelas escadas laterais e não através das fileiras.



2. Agachar-se em frente ao cliente e realizar o procedimento de Técnicas de Venda: Bom dia, boa tarde ou Boa noite. Confirme seu pedido (mencionar os produtos descritos no pedido).



Nota:

Entregar o pedido da seguinte maneira:

- Até 2 clientes: Entregar o pedido completo ao cliente.
Colaborador do sexo masculino: Entregar para o cliente do sexo masculino;
Colaboradora do sexo feminino: Entregar para o cliente do sexo feminino;
- Três ou mais clientes: Entregar o pedido completo ao cliente.
Situar-se na metade do grupo e realizar a entrega do pedido completo para a pessoa mais próxima para que ela passe os produtos a cada um dos seus acompanhantes.



3. Acomodar os produtos sobre a mesa; não entregar em mãos (a menos que o cliente solicite).



Nota:

Durante a entrega do pedido, nunca tocar a superfície dos utensílios que entrarão em contato com a boca do cliente.



5. Perguntar ao cliente se a entrega está completa. Caso esteja faltando algum produto, avisar ao cliente que trará o alimento/bebida em instante.



6. Despedir-se do cliente, dizendo: Obrigada.



6.2. Lobby

1. O colaborador da área do Corredor deve se dirigir ao cliente conforme número de mesa indicada no Cupom Fiscal.



2. Entregar o pedido ao cliente⁴.



⁴ Priorizar sempre a entrega para o cliente do sexo feminino, caso seja um casal.

Nota:

Na entrega do pedido, nunca tocar diretamente os utensílios que entrarão em contato com a boca do cliente.



5. Perguntar ao cliente se a entrega está completa. Caso esteja faltando algum produto, avisar ao cliente que trará o alimento/bebida em instante.



6. Despedir-se do cliente, dizendo: Obrigada.



Nota: Se há pratos vazios ou outros utensílios, retirar de forma discreta e breve.



7. Desabilitação

7.1. Área de Entrega

Todas as áreas de entrega devem ser desabilitadas no final da Operação.

1. Guardar complementos para as salas VIP: Embalagens, canudos, talheres, copos, tampas, guardanapos, bandejas, sachês e lenços umedecidos. Caso as bandejas encontrem-se sujas, lavá-las conforme procedimento descrito no item 3.3.1, subitem 3.



2. Guardar complementos para o Coffee Tree e Bar.

Coffee Tree: Porta guardanapos (se tiver), canudos, sachês, copos e tampas, embalagens, talheres, pratos e xícaras.

Bar: Porta guardanapos (se tiver), canudos, sachê de açúcar, copos e taças e embalagens.



3. Cozinha industrial: Apagar as luzes de calor no final da operação.



4. Higienizar o balcão onde são colocados as bandejas com o produto Alpha HP 1:128 com uso do pano multiuso verde, se necessário.



5. Manter o Porta Notas sempre organizado e com as respectivas notas do dia.



7.2. Mesa de Pedidos

1. Sair do sistema, de acordo com o indicado no procedimento abaixo:

O responsável pela área de Valores deve clicar no botão Sair e logo em seguida, na opção Sim para efetuar o Logoff.

Logo em seguida, aparecerá uma nova tela onde o usuário deve clicar no botão Fechar Caixa e Finalizar Fechamento.

Emitirá uma nota de fechamento de caixa onde o mesmo deverá ser arquivado na área de Valores juntamente com os Relatórios Gerencial de todos os Comandeiros daquele dia.



2. Clicar no botão desligar das impressoras (impressora para emissão do Cupom Fiscal e do Pedido).



8. Tabela de Alterações

Revisão	Descrição das alterações	Data
00	Documento original.	20/07/2016