



Cinépolis VIP.

PUNTOS CRÍTICOS RESTAURANTE EN SU BUTACA

Procedimientos operativos
RA-VIP-PO-PCRSB-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: xx de yyyy de 2014.

Cancela y sustituye: Ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo Cinépolis). Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Hoja de firmas

| Elaboró |
|--------------------------------|
| |
| Nombre Puesto |

| Revisó |
|--|
| |
| Ejecutivo con quien se trabaje Puesto |

| Autorizó |
|---|
| |
| Jefe directo del ejecutivo (mínimo Gerente) Puesto |

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Descripción del proceso..... | 4 |
| 2. Puntos críticos..... | 7 |
| 2.1. Habilitación servicio RSB | 8 |
| 2.2. Venta RSB en sala | 11 |
| 2.3. Venta RSB en <i>lobby</i> | 17 |
| 2.4. Venta en PV..... | 22 |
| 2.5. Entrega RSB..... | 27 |
| 2.6. Venta control..... | 33 |
| 2.7. Supervisión de venta en sala..... | 37 |
| 2.8. Taquilla | 43 |
| 3. Tabla de cambios..... | 52 |
| 4. Documentos de referencia..... | 54 |

1. Descripción del proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Habilitación servicio RSB, Venta RSB en sala, Venta RSB en *lobby*, Venta en PV, Entrega RSB, Venta control, Supervisión de venta en sala y Taquilla.

Frecuencia

La frecuencia con que se debe aplicar esta evaluación es de por lo menos una vez al mes, en todos los conjuntos de la marca Cinépolis.

Horario de Aplicación

Esta evaluación puede ser aplicada entre una y dos horas antes de la primera función, dependiendo el tamaño del conjunto y número de negocios que tenga.

Personas Involucradas en la Auditoría¹

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional y Gerente de Conjunto y/o el Gerente en turno.

Forma de Evaluar







La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un “SI”, en caso contrario, un “NO” y cuando la situación no aplique un “NA”.

En caso de que el Gerente Regional se percate que no ha habido un seguimiento real a los hallazgos detectados en intervenciones pasadas, o que detecte una desviación grave, podrá adicionalmente sancionar la falta con 5 puntos.

La simbología utilizada en este documento para determinar el método de revisión es la siguiente:





| | |
|---|----------------------|
|  | Verificación visual. |
|---|----------------------|





¹ En caso de que se compruebe que esta herramienta de auditoría no se aplica de forma correcta y bajo los criterios establecidos, se sancionará a las personas involucradas a través de un acta administrativa o penalización de su compensación económica variable.

| | |
|---|--|
|  | Verificación oral. |
|  | Verificación auditiva. |
|  | Verificación sobre registros. |
|  | Verificación a base de tiempo. |
|  | Verificación sobre el sistema computacional. |
|  | Verificación mediante un cálculo o análisis. |





2. Puntos críticos





2.1. Habilitación servicio RSB





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--------------------------------|--|--|
|  | <p>100 %</p> | <p>1. El personal operativo porta su uniforme de acuerdo a los lineamientos establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el uniforme se porte de acuerdo a los criterios de PCA. |  |
|  | <p>Todos los que habilitan</p> | <p>2. Los Comanderos cuentan con todo lo necesario para comenzar a operar:</p> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que cuenten con bolígrafo, linterna con buen funcionamiento, mandil largo, marcador para detectar billetes falsos, radio y <i>headset</i> (por lo menos uno), tableta, impresora inalámbrica y datafono, un rollo papel térmico para tableta y datafono, y uno de repuesto para cada equipo. • Que si no cuentan con sistema tengan adicional calculadora, comandas manuales y lista de precios. • Que los Comanderos conozcan las sugerencias vigentes, los productos que estén agotados, las promociones y/o productos a impulsar. |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--------------------------------------|---|---|
|  | <p>Los programados para apertura</p> | <p>3. Los Vendedores de PV cuentan con todo lo necesario para comenzar a operar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Vendedor cuente con esfero, detector de billetes falsos y/o plumón, sello de cancelado y marcador Sharpie. |  |
|  | <p>Todos los que habilitan</p> | <p>4. Los Corredores cuentan con todo lo necesario para comenzar a operar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que los Corredores cuenten con, complementos como mostaza, mayonesa, salsa de tomate, servilletas, etc. |  |





2.2. Venta RSB en sala

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|------------------------|--|--|
|  | 2 arranques de función | <p>1. Los Comanderos entran a la sala por lo menos 15 minutos antes del inicio de la función y se sitúan a lo largo de las escaleras: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Comanderos ingresen a las salas 15 minutos antes de iniciar la función. • Que los Comanderos se sitúen a lo largo de la sala, sobre las escaleras. • Que el Comandero realice su labor de ventas hasta 15 minutos después de haber iniciado la función o cuando se hayan apagado completamente las luces de la sala y las luminarias. |  |
|  | 2 arranques de función | <p>2. Los Comanderos se acercan a los clientes que no han ordenado para ofrecerle alguno de los productos en venta, dándole un menú en mano: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Comanderos cumplan con <ul style="list-style-type: none"> ○ Acercarse al cliente ○ Saludar al cliente ○ Entregar menú ○ Ofrecer Servicio de RSB • Que entregue el menú, solo en baja afluencia cuando el número de clientes lo permite (entre el 15% y 20% de la capacidad de la sala). • Que si no ha interactuado previamente con el cliente, le explique que cuando desee ordenar se cuenta con el servicio de RSB, solo tiene que encender el foco de la butaca |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|------------------------|---|--|
| | | o levantar la mano para que lo vayan a atender. | |
|  | 2 arranques de función | <p>3. El Comandero se colocó en cuclillas para tomar la orden y quedar a la altura del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Que se acerque al cliente cuando levanta la mano o enciende la luz de llamado. ○ Se coloque en cuclillas frente al cliente. |  |
|  | 2 arranques de función | <p>4. Al tomar la orden, el Comandero hizo contacto visual, sonrió y saludó con el script correcto al cliente, y le hizo alguna sugerencia para ordenar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Saludar al cliente cuando levanta la mano. ○ Informar promociones. • Verificar que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mencione si hay alguna promoción vigente o las recomendaciones del pizarrón. |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|------------------------|--|---|
|  | 2 arranques de función | <p>5. El Comandero maximizó la orden del cliente: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo): <ul style="list-style-type: none"> ○ Tomar la orden y maximizarla ○ Registrar la orden • Verificar que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mencione si hay alguna promoción vigente o las recomendaciones del pizarrón ○ Que ofrezca productos extra o agrandar los tamaños de bebidas y palomitas si el cliente pide tamaños menores al más grande • Verificar que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mientras maximiza, que registre la orden en la tableta. |  |
|  | 2 arranques de función | <p>6. El Comandero confirmó la orden tomada al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Al finalizar de tomar la orden el Comandero preguntó si estaba completa la orden e informo que su pedido llegaría en máximo 15 minutos. |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|------------------------|---|---|
|  | 2 arranques de función | <p>7. El Comandero preguntó al cliente si contaba con TCC: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Preguntar si cuenta con TCC y solicitarla (si no cuenta con ella se puede sugerir su compra, cuando la afluencia lo permita) • Verificar que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Llame al cliente por su nombre (cuando éste cuente con TCC, TC o TD). |  |
|  | 2 arranques de función | <p>8. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el Comandero pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicar monto a pagar ○ Solicitar identificación ○ Solicitar firma del <i>voucher</i> (si aplica) |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|------------------------|--|---|
|  | 2 arranques de función | <p>9. El Comandero confirmó el monto a pagar, hizo el cobro, mencionando la cantidad que dinero que recibía, verificando el efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicar monto a pagar ○ Registrar ubicación ○ Confirma y menciona la cantidad de dinero recibido |  |
|  | 2 arranques de función | <p>10. El Comandero entregó el ticket de venta, voucher (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Entregar comprobante de venta ○ Entregar <i>voucher</i> (si aplica) ○ Entregar TCC (si aplica) ○ Entregar el cambio mencionando la cantidad de dinero |  |

2.3. Venta RSB en *lobby*





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-----------------|---|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>1. Los Comanderos se acercan a los clientes que no han ordenado para ofrecerle alguno de los productos en venta, dándole un menú en mano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que cumplan con <ul style="list-style-type: none"> ○ Acercarse al cliente ○ Saludar al cliente ○ Ofrecer Servicio de RSB ○ Si no ha interactuado previamente con el cliente, le explique que cuando desee ordenar se cuenta con el servicio de venta en <i>lobby</i> y solo tiene que levantar la mano para que lo vayan a atender |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>2. Al tomar la orden, el Comandero hizo contacto visual, sonrió y saludó con el script correcto al cliente, y le hizo alguna sugerencia para ordenar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Saludar al cliente cuando levanta la mano ○ Informar promociones • Verificar que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mencione si hay alguna promoción vigente o las recomendaciones del pizarrón |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-----------------|--|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>3. El Comandero maximizó la orden del cliente: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Tomar la orden y maximizarla ○ Registrar la orden • Que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mencione si hay alguna promoción vigente o las recomendaciones del pizarrón ○ Que ofrezca productos extra o agrandar los tamaños de bebidas y palomitas si el cliente pide tamaños menores al más grande • Que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mientras maximiza, que registre la orden en la tableta |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>4. El Comandero confirmó la orden tomada al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Al finalizar de tomar la orden el Comandero preguntó si estaba completa la orden e informo que su pedido llegaría en máximo 15 minutos |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-----------------|---|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>5. El Comandero preguntó al cliente si contaba con TCC: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Preguntar si cuenta con TCC y solicitarla (si no cuenta con ella se puede sugerir su compra, cuando la afluencia lo permita) • Que al realizar la venta el Comandero realice lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Llame al cliente por su nombre (Cuando éste cuente con TCC, TC o TD) |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>6. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el Comandero pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicar monto a pagar ○ Solicitar identificación ○ Solicitar firma del <i>voucher</i> (si aplica) |  |



| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-----------------|--|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>7. El Comandero confirmó el monto a pagar, hizo el cobro, mencionando la cantidad que dinero que recibía, verificando el efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicar monto a pagar ○ Registrar ubicación ○ Confirma y menciona la cantidad de dinero recibido |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>8. El Comandero entregó el ticket de venta, <i>voucher</i> (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Comanderos realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Entregar comprobante de venta ○ Entregar <i>voucher</i> (si aplica) ○ Entregar TCC (si aplica) ○ Entregar el cambio mencionando la cantidad de dinero |  |

2.4. Venta en PV





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|--|-----------------|--|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>1. El Vendedor hizo contacto visual, sonrió y saludó con el script correcto al cliente, y le hizo alguna sugerencia para ordenar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente <ul style="list-style-type: none"> ○ Saludar al cliente • Verificar que al realizar la venta el Vendedor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Haga contacto visual y sonría |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>2. El Vendedor maximizó la orden del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tomar la orden y maximizarla • Verificar que al realizar la venta el Vendedor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Mencione si hay alguna promoción vigente o las recomendaciones del pizarrón |  |



| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|--|-----------------|---|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>3. El Vendedor confirmó la orden tomada al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrar la orden ○ Preguntar si está completa la orden en caso de que la entrega del producto sea en el mostrador • Verificar que al realizar la venta el Vendedor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el cliente solicita la entrega en <i>lobby</i> o sala, que registre la ubicación (<i>lobby</i> o sala; fila y butaca) |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>4. El Vendedor preguntó al cliente si contaba con TCC: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente <ul style="list-style-type: none"> ○ Preguntar si cuenta con TCC y solicitarla • Que al realizar la venta el Vendedor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Llame al cliente por su nombre (cuando éste cuente con TCC, TC o TD) |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|--|-----------------|---|--|
|  | <p>2 ventas</p> | <p>5. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el Vendedor pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicar monto a pagar. ○ Solicitar identificación ○ Solicitar firma del <i>voucher</i> (si aplica) |  |
|  | <p>2 ventas</p> | <p>6. El vendedor confirmó el monto a pagar, hizo el cobro, mencionando la cantidad que dinero que recibía, verificando el efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicar monto a pagar ○ Registrar ubicación ○ Confirma y menciona la cantidad de dinero recibido |  |



| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|----------|--|---|
|  | 2 ventas | <p>7. El vendedor entregó el ticket de venta, voucher (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Vendedores realicen las ventas siguiendo la técnica de venta vigente <ul style="list-style-type: none"> ○ Entregar comprobante de venta ○ Entregar <i>voucher</i> (si aplica) ○ Entregar TCC (si aplica) ○ Entregar el cambio mencionando la cantidad de dinero |  |

2.5. Entrega RSB

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|----------------------------|--|--|
|  | <p>2 Vales de producto</p> | <p>1. La impresión del vale de producto se realizó según el proceso definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Responsable de la mesa de órdenes realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Asigne vale de producto a un corredor ○ Llene la bitácora de entrega de órdenes • Verificar que la mesa de órdenes imprima los vales de producto por orden completa. • Revisar que la Bitácora de entrega de órdenes se llene correctamente (número de orden, nombre del Comandero, hora, sala, fila y butaca). |  |
|  | <p>2 armados de orden</p> | <p>2. El armado de la orden se realizó según el proceso definido:</p> <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Responsable de armar la orden realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilice una charola limpia ○ Revise los alimentos que incluye la orden en el Vale de Producto ○ Tome la Orden de Producción y verificar que el número de orden de producción coincida con el del Vale de Producto ○ Recoja productos (bebidas, <i>snacks</i> y resto de los productos) ○ Coloque complementos • Validar que antes de entregar la orden el Corredor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifique que la charola para la entrega de los productos se encuentre limpia; libre de manchas, |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|---|--|--|
| | | <p>derrames</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifique si la orden tiene especificaciones especiales ○ Recoja los productos de la orden de cada uno de los centros de producción ○ Verifique que el preparador de alimentos coloque la orden de producción en el picanotas ○ Coloque complementos como mayonesa, salsa, cátsup, cebolla, jitomate, mostaza, popotes, servilletas, cubiertos ○ Verifique la sala, fila y butaca del cliente en el Vale del Producto ○ No toque en ningún momento de la entrega la parte de los cubiertos, vasos, tazas, platos, palillos y popotes que pueda estar en contacto con los alimentos o con la boca del comensal | |
|  | <p>2 entregas en cada arranque de función</p> | <p>3. La entrega de las órdenes en sala se realiza en el tiempo establecido y de manera correcta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Corredores realicen las entregas siguiendo el procedimiento definido (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo): <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigirse al Cliente ○ Saludar al cliente ○ Entregar orden y complementos ○ Confirmar la entrega ○ Despedirse del cliente • Validar que al entregar la orden, el Corredor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifique en el Vale de producto la ubicación de entrega (sala, fila y butaca del cliente) ○ Se coloque en cuclillas cuando se acerque a realizar la entrega en el lugar del cliente |  |



| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|--------------------|---------|---|------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuide la presentación de los productos al momento de entregar la orden ○ Pregunte si la orden está completa. *Mencionar al cliente "Disfrute la función, fue un placer atenderlo" ○ Regrese a la mesa de órdenes y coloque en el picanotas el Vale de Producto de la orden entregada ○ Registre en la Bitácora de Entrega de órdenes: la hora en que se finalizó la entrega • Validar que al entregar la orden cuando no haya sistema, el Corredor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifique en el Vale de producto la ubicación de entrega (sala, fila y butaca del cliente). ○ Se coloque en cuclillas cuando se acerque a realizar la entrega en el lugar del cliente. ○ Cuide la presentación de los productos al momento de entregar la orden. ○ Pregunte si la orden está completa. ○ Solicite al cliente la Comanda manual blanca y realice un corte a lo largo de la misma para confirmar la entrega. ○ Mencione al cliente "Disfrute la función, fue un placer atenderlo" ○ Regrese a la mesa de órdenes y coloque en el picanotas la Comanda manual rosa, de la orden entregada ○ Registre en la Bitácora de Entrega de órdenes: la hora en que se finalizó la entrega | |


| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-------------------|---|--|
|  | <p>2 entregas</p> | <p>4. La entrega de las órdenes en <i>lobby</i> se realiza en el tiempo establecido y de manera correcta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los Corredores realicen las entregas siguiendo el procedimiento definido (los GRs se pueden sentar cerca de los clientes para verificarlo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigirse al Cliente ○ Saludar al cliente ○ Entregar orden y complementos ○ Confirmar la entrega ○ Despedirse del cliente • Verificar que al entregar la orden, el Corredor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifique en el Vale de producto la ubicación de entrega (mesa) ○ Cuide la presentación de los productos al momento de entregar la orden ○ Pregunte si la orden está completa ○ Mencione al cliente "Disfrute la función, fue un placer atenderlo" ○ Regrese a la mesa de órdenes y coloque en el picanotas el Vale de Producto de la orden entregada ○ Registre en la Bitácora de Entrega de órdenes: la hora en que se finalizó la entrega • Verificar que al entregar la orden cuando no haya sistema, el Corredor realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Verifique en el Vale de producto la ubicación de entrega (mesa) ○ Cuide la presentación de los productos al momento de entregar la orden ○ Solicite al cliente la Comanda manual blanca y realice un corte a lo largo de la misma para confirmar la |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|--------------------|---------|---|------------|
| | | <p>entrega.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Mencionar al cliente "Disfrute la función, fue un placer atenderlo"○ Regrese a la mesa de órdenes y coloque en el picanotas la Comanda manual rosa, de la orden entregada○ Registre en la Bitácora de Entrega de órdenes: la hora en que se finalizó la entrega | |







2.6. Venta control







| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-----------|--|---|
|  | 2 retiros | <p>1. El retiro de efectivo de los Comanderos es realizado según los criterios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Comandero cuente el dinero que se vaya a retirar. <p>Nota: los retiros de efectivo se deben realizar por un máximo de 650 USD pesos (se debe realizar por lo menos un retiro durante el día).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Supervisor o Gerente en turno al que se le entregue el dinero del retiro <ul style="list-style-type: none"> ○ Compruebe que la cantidad indicada por el Comandero sea igual a la que él cuente ○ Registre correctamente el retiro de efectivo • Validar que existan comprobantes impresos de los retiros de efectivo realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Gerente en turno. <p>Nota: antes de realizar cualquier retiro de efectivo se debe de hacer la recuperación del fondo.</p> |  |
|  | 2 retiros | <p>2. El retiro de efectivo del sistema en PV es realizado según los criterios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se coloque el letrero de "Caja cerrada" sobre el mostrador. • Verificar que el Vendedor cuente el dinero que se vaya a retirar. <p>Nota: los retiros de efectivo se deben realizar por un máximo de 650 USD pesos (se debe realizar por lo menos un retiro durante el día).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Supervisor o Gerente en turno al que se le |  |







| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--------------------------|--|--|
| | | <p>entregue el dinero del retiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Compruebe que la cantidad indicada por el Vendedor sea igual a la que él cuente ○ Registre correctamente en el sistema el retiro de efectivo <ul style="list-style-type: none"> • Validar que existan comprobantes impresos de los retiros de efectivo realizados y que se encuentren firmados por el Vendedor y por el Supervisor o Gerente en turno. <p>Nota: antes de realizar cualquier retiro de efectivo se debe de hacer la recuperación del fondo.</p> | |
|  | <p>1 cierre de turno</p> | <p>3. El cierre de turno en PV es realizado según los criterios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que antes del cierre de turno se haya retirado el fondo del Vendedor. • Revisar que el Vendedor cuente el dinero generado durante la venta frente al Supervisor o Gerente en turno. <p>Nota: en caso de que exista sobrante de efectivo verificar que se registre en sistema y que sea entregado al Encargado de Valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Gerente en turno. • Verificar que el Vendedor se espere en la gerencia para que el Supervisor o Gerente en turno realice la conciliación. |  |







| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-------------------|--|-------------------------------------|
|  | 1 cierre de turno | <p>4. El cierre de turno de los Comanderos es realizado según los criterios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que antes del cierre de turno se haya retirado el fondo del Vendedor. • Revisar que el Vendedor cuente el dinero generado durante la venta frente al Supervisor o Gerente en turno. <p>Nota: en caso de que exista sobrante de efectivo verificar que se registre en sistema y que sea entregado al Encargado de Valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Vendedor entregue el total del dinero al Supervisor o Gerente en turno. • Verificar que el Vendedor se espere en la gerencia para que el Supervisor o Gerente en turno realice la conciliación. | <p>No tenemos fotografía</p> |



2.7. Supervisión de venta en sala

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|------------------------|---|---|
|  | 2 arranques de función | <p>1. Existen suficientes Comanderos por función para atender a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Responsable de RSB revise que en cada función exista como mínimo un Comandero por cada 15 clientes (temporada alta). <p>Nota: En temporada alta se debe considerar un Comandero por cada 15 clientes mientras que en temporada baja la proporción es de un Comandero por cada 20 clientes.</p> |  |
|  | 2 arranques de función | <p>2. La temperatura está dentro del rango de confort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Responsable de RSB valide que 20 minutos antes del inicio de las funciones, se revise que la temperatura de la sala se encuentre entre los 22 °C y 24 °C, en caso de que se cuente automatizada el <i>set point</i>, éste se debe encontrar en 23 °C. |  |
|  | 2 arranques de función | <p>3. Las salas se abren a los clientes en el tiempo definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el Responsable de RSB revise que las salas se abran 15 minutos antes de que inicien las funciones. |  |







| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--------------------------------|---|---|
|  | Mapa de 2 arranques de función | <p>4. Se encuentra marcada la ubicación de los clientes en el mapa de butacas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar que en el mapa de butacas se encuentre marcada la ubicación de los clientes con un círculo. |  |
|  | 2 arranques de función | <p>5. Se envían Comanderos a las butacas que están registradas sin orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar que el Responsable de RSB envíe Comanderos a las butacas que estén registradas sin orden. |  |
|  | 2 arranques de función | <p>6. Se tienen marcados los clientes a los que ya se les entregó su orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar que se encuentren marcados con una X en el mapa de butacas los clientes a los que ya les fue entregada su orden. |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|----------------------|---|---|
|  | 10 % de las vajillas | <p>7. El estado físico y operación de vajillas es el correcto, de acuerdo a criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que las vajillas estén limpias y en buen estado: no quebradas ni despuntadas. |  |
|  | 2 entregas | <p>8. El Corredor entregó el pedido en el orden y la forma correctos y de acuerdo a las especificaciones del cliente, en caso de que aplique:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el corredor entregue la orden de forma correcta y que coincida con lo solicitado por el cliente. |  |
|  | 1 bitácora | <p>9. Son informadas a mantenimiento las fallas detectadas en sala durante la venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que se reporten de inmediato las fallas que hay en salas. |  |







| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--|--|--|
|  | 2 arranques de función | <p>10. El apagado de las lámparas luminarias se realiza al inicio del Cineminuto Corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que las luces se apaguen al inicio de Cineminuto corporativo. |  |
|  | 2 funciones | <p>11. El encendido de las lámparas luminarias se realiza al inicio de los créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que la luz se encienda al iniciar los créditos. |  |
|  | Formato de SVS de 2 arranques de función | <p>12. Existe un monitoreo del Ticket Promedio por función:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar que en el mapa de salas se cuente con registros del <i>ticket</i> promedio por función. Verificar durante el tiempo de venta de una de las funciones, que el Responsable de RSB solicite a cada uno de sus Comanderos cuatro vouchers de venta para monitorear el indicador de <i>Ticket Promedio</i>. <p>Nota: en el mapa de salas se debe encontrar registrado solo uno de los cuatro <i>vouchers</i> de venta (este registro sirve para darle seguimiento a los tiempos de entrega).</p> |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--------------------------------|---|---|
|  | Información de un día anterior | <p>13. Se encuentra actualizado el Tablero de Consumo por Asistente de la Gerencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que diariamente se actualice la información del tablero (meta diaria CxA, meta trimestral, alcance, meta <i>Ticket</i> Promedio, mejor Comandero y el monto vendido). <p>Nota: por lo menos se debe encontrar la información del día de la intervención así como la del día anterior.</p> |  |





2.8. Taquilla






| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|----------------------------|--|---|
|  | <p>Al menos 2 ventas</p> | <p>1. El empleado de Taquilla hizo contacto visual con el cliente, sonrió y lo saludó correctamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinopolito <ul style="list-style-type: none"> ○ Haga contacto visual con el cliente ○ Sonría al cliente ○ Salude al cliente "Bienvenido a Cinépolis VIP" |  |
|  | <p>Al menos 2 ventas</p> | <p>2. El empleado de Taquilla preguntó al cliente si contaba con TCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinopolito cumpla con <ul style="list-style-type: none"> ○ Preguntar al cliente si tiene la TCC ○ En caso de tenerla, solicitarla "Me la permite por favor" deslizarla por el POS y entregarla al cliente |  |
|  | <p>Dos puntos de venta</p> | <p>3. El empleado cuenta con suficiente sencillo o cambio para trabajar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que cuente con monedas y billetes de todas las denominaciones que se necesiten en el punto de venta. |  |





| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|----------------------------|---|--|
|  | <p>Dos puntos de venta</p> | <p>4. Todos los accesorios necesarios para la venta se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Vendedor cuente con esfero, calculadora, detector de billetes falsos y/o plumón, sello de cancelado y marcador. |  |
|  | <p>Al menos 2 ventas</p> | <p>5. El empleado de Taquilla dio al cliente la información necesaria, dependiendo de lo que le mencionó (horario, película, recomendación):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que dependiendo lo que el cliente mencione, realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Cliente ordena película y función: marcar lo que pide el cliente. ○ Cliente ordena película sin horario: mencionarle “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”. ○ Cliente ordena horario sin película: mencionarle “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”. ○ Cliente solicita recomendaciones: mencionarle “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”. |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-------------------|--|---|
|  | Al menos 2 ventas | <p>6. El empleado de Taquilla indicó claramente la ubicación de la pantalla, cuáles eran los lugares asignados por el sistema y preguntó si estaban bien: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que le pida que elija asientos “La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores asientos disponibles son los verdes, ¿está bien?” • Que si el cliente lo solicita el cambiar los asientos, el empleado solicite la ubicación, letra de la fila y número de asiento. |  |
|  | Al menos 2 ventas | <p>7. El empleado de Taquilla confirmó horario, película, sala, cantidad de boletos y las coordenadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que marque con resaltador de textos en los boletos mientras realiza la entrega, el horario, película, sala, cantidad de boletos y las coordenadas. |  |
|  | Al menos 2 ventas | <p>8. El empleado confirmó el monto a pagar, hizo el cobro, mencionando la cantidad que dinero que recibía, dejando el efectivo recibido a la vista del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinopolito <ul style="list-style-type: none"> ○ Confirme el monto a pagar ○ Mencione la cantidad de dinero que está recibiendo ○ Deje el dinero a la vista del cliente • Dependiendo de la forma de pago, que realice lo siguiente <ul style="list-style-type: none"> ○ Efectivo: “Recibo \$xx.xx” y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Hasta despedir al cliente guardarlo |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-------------------|--|---|
| | | <p>en la caja de efectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarjeta bancaria: recibir la tarjeta y una vez impreso el <i>voucher</i>, mencionarle al cliente “Su/ tu firma por favor”. | |
|  | Al menos 2 ventas | <p>9. Al realizar el cobro, el empleado aplicó las medidas de seguridad vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinopolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Nota: si el pago es en efectivo, el cinopolito debe de revisar los billetes con la luz ultravioleta y/o con el marcador detector de billetes falsos.</p> |  |
|  | Al menos 2 ventas | <p>10. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el empleado pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinopolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Nota: Si el pago es con tarjeta, el cinopolito debe de solicitar al cliente una identificación con foto y validar la firma del <i>voucher</i> con la firma del dorso de la tarjeta.</p> |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|--------------------------|---|--|
|  | <p>Al menos 2 ventas</p> | <p>11. El empleado entregó el ticket de venta, voucher (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinopolito entregue al cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ El ticket de venta ○ El <i>voucher</i> ○ La TCC ○ El cambio, mencionando la cantidad entregada • Verificar el cinopolito debe de despedir al cliente con el script correcto "Le recordamos que contamos con servicio de restaurante en su butaca, que disfrute la función". |  |
|  | <p>Al menos 1 cambio</p> | <p>12. En caso de cambio de turno, éste se hizo en máximo 1 minuto:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los cambios de turno se realicen como máximo en 1 minuto. • Que se coloque el letrero de caja cerrada, se realice el cambio de turno y se quite el letrero de caja cerrada. • Que el cinopolito que sale retire todo el efectivo y <i>voucher</i> de su caja, y el que entra que coloque todo su dinero en la caja. |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-------------------|--|---|
|  | Al menos 1 retiro | <p>13. Los retiros de efectivo se realizan en máximo 3 minutos y por montos que no sobre pasan los \$650 USD: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los retiros de efectivo se hagan en un máximo de tiempo de 3 minutos • Que se coloque el letrero de caja cerrada, mientras se está realizando el retiro de efectivo. • Que los retiros no excedan los 650 USD, que el cinopolito y el de valores firmen cada uno la boleta de retiro. | No tenemos fotografía |
|  | Una revisión | <p>14. Existían suficientes puntos de venta abiertos para satisfacer la demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que en temporada alta estén todos los PV abiertos. • Que en temporada baja no haya más de cinco clientes en cola/fila. • Que no haya exceso de puntos de venta abiertos, se debe buscar el número de puntos de venta óptimos. |  |
|  | 100 % | <p>15. El empleado de taquilla portaba su uniforme de acuerdo a los criterios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, no decolorado de acuerdo al criterio de PCA. |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|---|-------------------------|--|---|
|  | <p>100 % de equipos</p> | <p>16. El estado físico y de operación del mostrador y equipo de cómputo (POS, cajón, impresora) de taquillas es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el equipo de cómputo se encuentre limpio, en buen estado y listo para operar. • Que el cableado no se encuentre a la vista del cliente, esté limpio y ordenado. • Que el mostrador se encuentre limpio, incluso debajo de los equipos de POS, sin golpes, despostilladuras, puertas bien fijadas. • Que el área donde se encuentra la impresora esté limpio y libre de objetos ajenos al área. • Que el mobiliario se encuentre limpio, sin golpes, despostilladuras, puertas bien fijadas. • Que en el caso de contar con impresoras tipo BOCA, siempre deberán contar con tapa. <p>Nota: Si por motivos de acumulación de aire caliente las retiran, éstas deben estar junto al equipo.</p> |  |
|  | <p>100 %</p> | <p>17. El estado físico, de operación y orden de las plasmats es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las plasmats estén limpias (al frente y detrás), operando, mostrando la información correcta y las imágenes de las películas deben mostrarse correctamente aun tratándose de televisiones. • Que en caso de que la pantalla no contenga alguna imagen de las películas en programación, deberá de contar con un |  |

| Método de revisión | Muestra | Reactivos | Referencia |
|--------------------|---------|-----------------------------------|------------|
| | | soporte del área correspondiente. | |

3. Tabla de cambios

| Revisión | Descripción de cambios | Fecha |
|----------|------------------------|----------|
| 00 | Documento original | DD/MM/AA |

DOCUMENTO EN REVISIÓN

4. Documentos de referencia

| Documento vigente | Clave |
|-------------------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

DOCUMENTO EN REVISIÓN