



PUNTOS CRÍTICOS RESTAURANTE EN SU BUTACA

Procedimientos operativos
CTA-VIP-PO-PCRSB-00



CINÉPOLIS

Revisión 00: 03 de marzo de 2015.

Cancela y sustituye: Ninguno.

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. (“**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, 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.

Hoja de firmas

Gerente General Scanton US

Gerente de Procesos Internacionales

Consultor Senior de Procesos

Gerente de Operaciones

Gerente Regional

Gerente de Recursos Humanos

Entrenador Regional

Country Manager

Índice

1. Descripción del proceso	4
2. Puntos críticos	7
2.1. Habilitación servicio RSB.....	8
2.2. Venta RSB en sala	13
2.3. Venta RSB en <i>lobby</i>	19
2.4. Venta en PV.....	24
2.5. Entrega RSB.....	29
2.6. Venta control.....	35
2.7. Supervisión de venta en sala	39
2.8. Taquilla	45
3. Tabla de cambios	56
4. Documentos de referencia.....	58

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 VIP.

Horario de Aplicación

Esta evaluación debe ser aplicada durante operación del conjunto preferentemente en horarios de alta afluencia.

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.



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.

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





	Verificación visual.
	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"> • Validar que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, no decolorado. <p>Se debe portar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura. • Pantalón del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo. • Cinturón negro, delgado y de hebilla discreta. • Calcetines de color negro. • Zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias. • Gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina. • Que en caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad. • El personal operativo puede portar como máximo un pin arriba del gafete. <p>Nota: Los preparadores de alimentos y el personal de cocina no deben portar gafete ni pin (siempre y cuando no estén en el PV).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que pueden portar chamarra siempre y cuando sea la oficial del uniforme y se traiga el gafete y pin sobre ésta. • Los Comanderos, Corredores y Vendedores en punto de venta deben portar el mandil largo de su uniforme. • Que verifiquen que el personal no porte anillos (excepto los de matrimonio en personal que no tiene contacto con alimentos), pulseras, collares, cadenas, piercings o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>orejas, cuello o cabeza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros, los hombres no deben portar aretes. • El personal no debe tener tatuajes visibles. • Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. <p>Las mujeres, deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Traer el cabello recogido, de color discreto y uniforme. ○ Utilizar coletas con cintas de color negro, blanco o amarillo. ○ Usar maquillaje discreto. <ul style="list-style-type: none"> • Que los hombres no usen barba ni bigote. • Que verifiquen que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas. • Que verifiquen que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música. <p>Nota: Solamente los comanderos pueden portar reloj, por un tema de higiene y para estar al pendiente de las entradas y salidas de las funciones.</p>	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p>2. Los Comanderos cuentan con todo lo necesario para comenzar a operar: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que cuenten con bolígrafo, lámpara con buen funcionamiento, mandil largo, marcador para detectar billetes falsos, radio y <i>headset</i>, PDA (habilitada y funcionando correctamente), rollo de papel térmico en PDA y uno de repuesto. • 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 y/o productos a impulsar. 	
	<p>100 %</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 red para el cabello nueva y bien puesta, mandil largo y marcador para detectar billetes falsos. • Que si no cuentan con sistema tengan adicional comandas manuales, calculadora y lista de precios. • Que el Vendedor conozca las sugerencias vigentes así como los productos que estén agotados, las promociones o productos a impulsar. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</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 mandil largo y complementos adicionales en su mandil (mayonesa, mostaza, cátsup, servilletas, etc.) 	





2.2. Venta RSB en sala

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 arranques de función</p>	<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. 	
	<p>3 arranques de función</p>	<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 y que cuando desee ordenar 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.	
	3 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. 	
	3 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
	<p>3 arranques de función</p>	<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 PDA. 	
	<p>3 arranques de función</p>	<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) <p>Nota: Confirmar la orden repitiendo cada uno de los productos registrados en la PDA y solicitados por el cliente.</p>	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 arranques de función</p>	<p>7. El Comandero NO 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"> ○ NO preguntar si cuenta con TCC (si el cliente la ofrece, tomarla) • 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). 	
	<p>3 arranques de función</p>	<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
	<p>3 arranques de función</p>	<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 	
	<p>3 arranques de función</p>	<p>10. El Comandero entregó el <i>ticket</i> 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 	

2.3. Venta RSB en *lobby*





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 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 ○ Entregar menú ○ Ofrecer Servicio de RSB ○ Entregue el menú, solo en baja afluencia cuando el número de clientes lo permite (entre el 15% y 20% de la capacidad del lobby) ○ 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>3 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>3 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 PDA. 	
	<p>3 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"> ○ Confirmar la orden repitiendo cada uno de los productos registrados en la PDA y solicitados por el cliente. 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>3 ventas</p>	<p>5. El Comandero NO 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"> ○ NO preguntar si cuenta con TCC (Si el cliente la ofrece tomarla) • 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>3 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>3 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 ○ Confirmar y mencionar la cantidad de dinero recibido 	
	<p>3 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 ○ Confirmar la orden, mencionando todos los productos registrados. • 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 NO 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"> ○ NO preguntar si cuenta con TCC. • 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 ○ Confirmar y mencionar la cantidad de dinero recibido 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 ventas</p>	<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>3 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"> ○ Seleccione el botón de “Recogido” para realizar la impresión del Vale de Producto. ○ 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"> • 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, derrames ○ 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 	





Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>producción en el picanotas</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 • 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 (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 	



Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>entregar la orden</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 lobby 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 entrega. ○ Mencionar al cliente "Disfrute la función, fue un placer atenderlo" 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
	<p>2 retiros</p>	<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. 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). • 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. Nota: antes de realizar cualquier retiro de efectivo se debe de hacer la recuperación del fondo. 	
	<p>2 retiros</p>	<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. 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). • 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 Vendedor sea 	







Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>igual a la que él cuente</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Registre correctamente en el sistema 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>	
	<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
	<p>1 cierre de turno</p>	<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. Nota: en caso de que exista sobrante de efectivo verificar que se registre en sistema y que sea entregado al Encargado de Valores. • 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. 	



2.7. Supervisión de venta en sala

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	3 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). 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. 	
	3 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 21 °C y 25 °C, en caso de que se cuente automatizada el <i>set point</i>, éste se debe encontrar en 23 °C. 	
	3 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
	<p>Mapa de 3 arranques de función</p>	<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. 	
	<p>3 arranques de función</p>	<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. 	
	<p>3 arranques de función</p>	<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. 	
	3 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
	3 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. 	
	3 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 3 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</i> Promedio. <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 3 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 cinepolito <ul style="list-style-type: none"> ○ Haga contacto visual con el cliente ○ Sonría al cliente ○ Salude al cliente "Bienvenido a Cinépolis" 	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>2. El empleado de Taquilla NO preguntó al cliente si contaba con TCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinepolito cumpla con <ul style="list-style-type: none"> ○ NO preguntar al cliente si tiene la TCC ○ En caso que el cliente la ofrezca, tomarla "Me la permite por favor" deslizarla por el POS y entregarla al cliente. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Al menos 3 ventas	<p>3. 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)”. 	
	Al menos 3 ventas	<p>4. El empleado de Taquilla indicó claramente la ubicación de la pantalla, cuáles eran los lugares asignados por el sistema y preguntó si estaban bien:</p> <p>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. 	


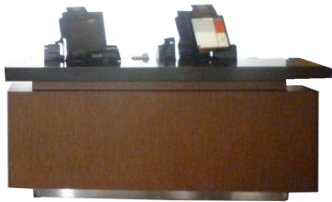
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>5. El empleado de Taquilla confirmó horario, película, sala, cantidad de boletos y las coordenadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que marque con resaltador de textos sala, fila y asiento “Le/ te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/ los boleto(s)”. 	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>6. 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 cinepolito <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 en la caja de efectivo. ○ Tarjeta bancaria: recibir la tarjeta y una vez impreso el <i>voucher</i>, mencionarle al cliente “Su/ tu firma por favor”. 	


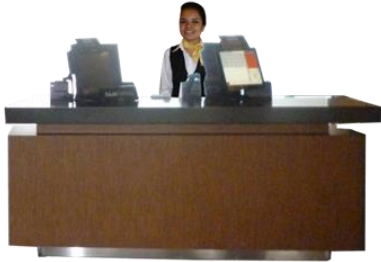


Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>7. Al realizar el cobro, el empleado aplicó las medidas de seguridad vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que el cinepolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Nota: si el pago es en efectivo, el cinepolito debe de revisar los billetes con la luz ultravioleta y/o con el marcador detector de billetes falsos.</p>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>8. 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 cinepolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Nota: Si el pago es con tarjeta, el cinepolito 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 3 ventas</p>	<p>9. 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 que el cinopolito despida al cliente con el script correcto "Gracias, que disfrute la función". 	
	<p>Al menos 1 cambio</p>	<p>10. 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
	<p>Al menos 1 retiro</p>	<p>11. 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. 	
	<p>Una revisión</p>	<p>12. 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. 	
	<p>100 %</p>	<p>13. 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. <p>Se debe portar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura. • Pantalón del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo. • Cinturón negro, delgado y de hebilla discreta. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Calcetines de color negro. • Zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias. • Gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina. • Que en caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, ésta sea de color blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad. • Que el personal operativo puede portar como máximo un pin arriba del gafete. • Verificar que el personal no porte anillos, pulseras, collares, cadenas, piercings o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza. • Las mujeres no deben portar aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros, los hombres no deben portar aretes. • El personal no debe tener tatuajes visibles. • Los hombres deben traer el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. <p>Las mujeres, deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Traer el cabello recogido, de color discreto y uniforme. ○ Utilizar coletas con cintas de color negro, blanco o amarillo. ○ Usar maquillaje discreto (En áreas de preparación de alimentos no se deberá traer maquillaje de ningún tipo). <ul style="list-style-type: none"> • Los hombres no deben usar barba ni bigote. • Verificar que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas. • Verificar que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de los muebles.</p>	<p>14. El mostrador de taquilla se encontraba ordenado, limpio, libre de cualquier residuo: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el mostrador se encuentre limpio, incluso debajo de los equipos de POS, sin golpes, despostilladuras y con las puertas bien fijas. • Validar que el mobiliario se encuentre limpio, sin golpes, despostilladuras y con las puertas bien fijas. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de equipos</p>	<p>15. 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 área donde se encuentra la impresora esté limpio y libre de objetos ajenos al área. • 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>16. 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 soporte del área correspondiente. 	

3. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	03/03/15

4. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave