



PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA

Procedimientos Operativos

RA-TRA-PO-PCTV-01

CINÉPOLIS

Revisión 01: 30 de Septiembre de 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.

Hoja de firmas

Elaboró
Diana Amaya Consultor Senior de Procesos

Revisó
Camilo García Gerente Regional

Autorizó
José Ortega Gerente de Operaciones

Índice

1. Descripción del Proceso.....	4
2. Puntos Críticos	7
2.1. Dulcería y Alimentos	8
2.2. Taquilla	28
3. Tabla de Cambios	38
4. Documentos de Referencia	40

1. Descripción del Proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos de habilitación establecidos de las áreas que se evalúan: Dulcería y Alimentos, Taquilla, Tiempo Taquilla, Tiempo Dulcería y Tiempo Coffee Tree.

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.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.

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.

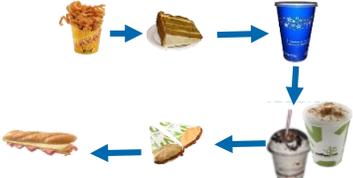
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

2. Puntos Críticos

2.1. Dulcería y Alimentos

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>1. El empleado de Dulcería y/o alimentos hizo contacto visual con el cliente, sonrió y lo saludó correctamente: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que haga contacto visual con el cliente. • Que sonría al cliente. • Que salude al cliente con el script correcto "Buenos días, tardes, noches, que le/te puedo ofrecer?". 	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>2. El empleado de Dulcería y/o alimentos hizo mención al cliente de por lo menos 1 de las promociones vigentes: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Cinepolito haga mención de alguna promoción si el cliente no ha solicitado su orden; si ya manifestó la orden, deberá sugerir la promoción si va de la mano con su pedido (si hay vigentes). <p>Nota: estas promociones serán definidas por Comercialización.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>3. Al tomar la orden, el empleado de Dulcería y/o alimentos maximizó la venta (al tamaño próximo más grande), mostrando los tamaños sugeridos: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Cinépolito maximice la orden (ej. Coca Cola grande está bien). • Que mientras maximiza se registre la orden. Ej. Si el cliente pide combo se debe buscar la venta incremental, si el cliente pide productos individuales se busca aumentar el tamaño y luego se ofrece el producto adicional. • Que si se incrementa la talla de los productos. Como primer paso decirle al cliente “¿Grande está bien?” Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño. Se busca incrementar la cantidad de productos. • Que si el cliente pide algo salado, se ofrezca bebida. • Que si el cliente pide una bebida, se ofrezca algo salado. • Que si el cliente pide bebidas y algo salado, se ofrezca algo dulce. <p>Nota: Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.</p>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>4. El empleado de Dulcería y/o alimentos preguntó al cliente si contaba con TCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Cinépolito pregunté al cliente si tiene la TCC. Nota: en caso de tenerla, solicitarla "Me la permite por favor" deslizarla por el POS y entregarla al cliente. Nota: Debe solicitar la tarjeta antes de comenzar a servir los productos para darle tiempo al cliente de que la busque sin que haya tiempos muertos. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	Al menos 3 ventas	<p>5. El empleado de Dulcería y/o alimentos confirmó el monto a pagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que el cinepolito indique al cliente el monto a pagar. Al finalizar de registrar la orden el cinepolito debe mencionar al cliente el monto total de su compra. <p>Nota: confirmar el monto a pagar antes de comenzar a servir los productos para darle tiempo al cliente de busque el dinero o tarjeta bancaria sin que hayan tiempos muertos.</p>	 <p>Decir: “El total sería \$xx.xx.</p>
	Al menos 3 ventas	<p>6. La orden fue armada de acuerdo a la secuencia establecida, para cada tipo de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que el Cinépolito arme la orden de acuerdo a la secuencia establecida en cada uno de los negocios. <p>Dulcería</p> <ul style="list-style-type: none"> Bebidas embotelladas. Bebidas <i>fountain</i>. Palomitas. Nachos. <i>Hot dog</i>. Dulces y/o helados. Bebidas ICEE. <p>Coffee Tree y Baguis</p> <ul style="list-style-type: none"> Bebidas embotelladas. Postres. Bebidas <i>fountain</i>. Papas fritas, <i>chicken Pop</i> o <i>Nuggets</i>. Crepas. <i>Croissants</i>. Baguis. 	 <p>Orden para Dulcería</p>  <p>Orden para Coffe Tree</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>7. El empleado confirmó la orden y colocó los productos servidos a un lado de la barra: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Cinépolito coloque los productos al lado izquierdo/derecho de su PV. • Que el cinépolito pregunte al cliente si su orden está completa. 	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>8. Las bebidas fountain fueron servidas con hielo hasta el límite marcado, a excepción que el cliente solicite lo contrario: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el cinépolito sirva las bebidas fountain de acuerdo al procedimiento establecido. <p>Nota: el vaso debe quedar limpio (no derramado de gaseosa), lleno hasta un centímetro abajo del borde del vaso. Nota: el bin del hielo debe estar a mínimo 3/4 de capacidad y debe haber suficiente CO₂ en las pipetas de gas carbónico. Y que no se toque el interior de los empaques.</p> <p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que tome el vaso del tamaño seleccionado por el cliente. • Que abra la tapa del bin del hielo. • Que tome el cucharón del hielo. • Que agregue con el cucharón 1/4 de hielo de la capacidad del vaso, esta medida está señalada por las dos líneas impresas en la parte inferior del vaso. • Que deposite el cucharón dentro del porta-cucharón de hielo. • Que cierre el bin de hielo. • Que coloque el vaso en la válvula correspondiente al sabor. • Que presione el botón de servido de la bebida correspondiente al tamaño seleccionado por el cliente. 	<p>Cantidad de hielo por tamaño</p>  <p><small>Nota: Siempre que se sirvan refrescos debe cumplirse con este nivel de hielo establecido. Solamente si a solicitud del cliente, se desea un nivel inferior o superior, puede adicionarse otra cantidad.</small></p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que sujete el vaso. • Que tome y coloque la tapa del tamaño del vaso seleccionado, cerciorándose que quede sellado. 	 <p>Cerrado correcto con tapa</p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>9. Las Crispetas/Popcorn/canchitas fueron servidas de forma correcta:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Cinépolito sirva las Crispetas/Popcorn/Canchitas de acuerdo al procedimiento establecido. • Que sirva la canasta con copete y que las Crispetas/Popcorn/Canchitas estén calientes, que no se sirva maíz sin explotar o viruta de palomitas rotas y que no se toque el interior de los empaques. <p>Sabor en cualquier presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que tome la canasta o vaso del tamaño solicitado por el cliente, nunca tocando la parte interior. • Que abra las puertas de la palomera y tome el cucharón. • Que tome las Crispetas/Popcorn/Canchitas del sabor solicitado por el cliente con la parte ancha del cucharón. • Que sirva las Crispetas/Popcorn/Canchitas dentro del vaso o canasta con la parte angosta del cucharón hasta llenar el vaso o canasta. • Que coloque el cucharón dentro de la palomera en el gancho. <p>Si el Cliente solicitó Palomitas Mix (2 sabores)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que tome la canasta de 130 oz, nunca tocando la parte interior. • Que coloque el divisor de Crispetas/Popcorn/Canchitas, tomándolo por una pestaña, dentro de la canasta. • Que abra las puertas de la palomera y tome el cucharón. 	 <p>Servido adecuado</p>  <p>Presentación de las crispetas/canchitas/popcorn</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que tome las Crispetas/Popcorn/Canchitas de cada uno de los sabores solicitados por el cliente con la parte ancha del cucharón. • Que sirva las palomitas dentro de la canasta con la parte angosta del cucharón hasta llenar cada uno de los divisores de palomitas. 	 <p>Servido de Producto Mix</p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>10. El pan y la salchicha de hot dog fueron servidos con las pinzas en charola con servilleta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el cinepolito sirva los hot dog de acuerdo al procedimiento establecido. <p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no se toque el empaque en su interior. • Que la salchicha no esté cruda o deteriorada por alta temperatura. • Que tome la charola de hot dog. • Que tome una servilleta. • Que coloque la servilleta en la charola de pan • Que abra el cajón del warmer donde se encuentra el pan. • Que abra la bolsa del pan con la mano derecha. • Que tome las pinzas. • Que tome una pieza de pan con las pinzas con cuidado de no romperla. • Que coloque el pan en la charola de hot dog. • Que coloque las pinzas en su lugar. • Que cierre la bolsa de pan con tu mano derecha. • Que cierre la cajonera del warmer del pan. • Que tome las pinzas con la mano derecha. • Que abra un poco el pan con las pinzas Nota: al abrir el pan toma la precaución de no partirlo. • Que tome la salchicha del roscicero con las pinzas. • Que coloque la salchicha en medio del pan. 	 <p>Pinzas del Proceso</p>  <p>Manipulación del Hot Dog</p>  <p>Almacenamiento de Materias Primas</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>11. El queso para nachos fue servido (3 oz) en el compartimiento especial para ello (no sobre los nachos):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Cinépolito sirva los nachos de acuerdo al procedimiento establecido. <p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que no haya contacto con la tostada de nachos. • Que tome el blíster con tostada y lo entregue al cliente. • Que tome y coloque el recipiente para queso debajo del dispensador de queso. <p>Si el cliente solicitó la porción normal de queso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que presione el dispensador de queso hasta llenar uno de los depósitos del recipiente para queso. <p>Si el cliente solicitó la porción extra de queso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que presione el dispensador de queso hasta llenar los dos depósitos del recipiente para queso. • Que coloque el recipiente para queso en el blíster de nachos. <p>Nota: No trasladar más de 2 recipientes de queso a la vez</p>	  

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>12. En caso de requerirse, el empleado de Dulcería y/o alimentos ofreció una charola al cliente para llevar sus productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de comenzar a servir los productos el Cinépolito debe comentar al cliente "si lo desea puede tomar una charola para su comodidad" 	 
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>13. El empleado confirmó el monto a pagar, hizo el cobro mencionando la cantidad de dinero que recibe, dejando el efectivo a la vista del cliente:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Cinépolito confirme el monto a pagar • Que mencione la cantidad de dinero que está recibiendo • Que deje el dinero a la vista del cliente. • Que dependiendo de la forma de pago, 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>14. Al realizar el cobro, el empleado aplicó las medidas de seguridad vigentes: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Cinépolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Si el pago es en efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Cinépolito debe de revisar los billetes con las luz ultravioleta y/o con el marcador detector de billetes falsos 	  <p>Detección de Billetes Falsos</p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>15. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el empleado pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Cinépolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Si el pago es con tarjeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Cinépolito debe de solicitar al cliente una identificación con foto y validar la firma del <i>voucher</i>. 	 

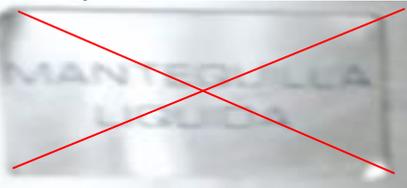
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>16. El empleado entregó el ticket de venta, <i>voucher</i> (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que el Cinépolito entregue al cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ El <i>ticket</i> de venta ○ El <i>voucher</i> ○ La TCC ○ El cambio, mencionando la cantidad entregada • El Cinépolito debe de despedir al cliente con el script correcto "Gracias, que se/te divierta(s)". 	  
	<p>Al menos 1 cambio</p>	<p>17. 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, realizar el cambio de turno y quitar el letrero de caja cerrada. • Que el Cinépolito 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>18. 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 y que el Cinépolito y el de valores firmen cada uno la boleta de retiro. 	
	<p>Una revisión</p>	<p>19. Existen suficientes puntos de venta abiertos para satisfacer la demanda: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que en temporada alta estén todos los PV abiertos. • Que en temporada baja no haya más de tres clientes en cola/fila. • Que no haya exceso de puntos de venta abiertos, se debe buscar el número de puntos de venta óptimos. 	

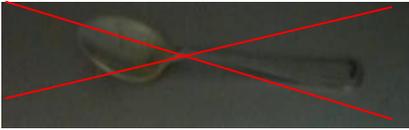
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p>20. El empleado de Dulcería y/o alimentos portaba su uniforme de acuerdo a los criterios establecidos: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, no decolorado de acuerdo al criterio de PCA. • Que se porte(n): <ul style="list-style-type: none"> ○ La camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura. Nota: en caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, que ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad. ○ El pantalón del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo. ○ El cinturón negro, delgado y de hebilla discreta. ○ Los calcetines de color negro. ○ Los zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias. ○ EL gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina. ○ Como máximo un pin arriba del gafete. Nota: los preparadores de alimentos y el personal de cocina no deben portar gafete ni pin (siempre y cuando no estén en el PV). ○ En áreas de cocina y preparación de alimentos, el personal, porte la filipina del uniforme, bien planchada y abrochada, así como usar malla y cubre bocas. ○ Que los vendedores en punto de venta porten el mandil largo de su uniforme. 	  <p>Uso de cofia</p> 

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el personal no porte anillos, pulseras, collares, cadenas, <i>piercings</i> o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza. • Que todo el personal que se encuentra en preparación de alimentos debe portar malla y cubre bocas tapando la nariz y el mentón así como red para el pelo cubriendo el 100% del cabello, no importa si cubre o no las orejas. Nota: No aplica para personal en PV. • Que la red para el pelo, cubre bocas y/o guantes (látex o plástico) deben estar limpios, íntegros y en buen estado. Nota: los guantes pueden ser utilizados para picar verduras o al preparar: baguis y <i>croissant</i>. • Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros y que los hombres no porten aretes. • Que el personal no tenga tatuajes visibles. • Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. • Que los hombres no usen barba ni bigote. • Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte ni postizas. • Que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música. • Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos superiores de la vestimenta en las áreas de preparación. • Las mujeres, deberán: <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). 	 <p>Cabello sin recoger</p>   <p>Aretes largos</p>  <p>Sin afeitado y con reproductor de música.</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % mueble</p>	<p>21. La barra de Dulcería y/o alimentos se encontraba ordenada, limpia, libre de cualquier residuo: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que la barra se encuentre limpia, incluso debajo de los equipos de POS, sin golpes, desportilladuras y las puertas bien fijas, la pintura o formica en buen estado. • La limpieza de los cajones e interior de las puertas. 	
	<p>100 % del área</p>	<p>22. Los condimenteros de Dulcería y/o alimentos se encontraban limpios, ordenados y con insumos suficientes: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los condimenteros tengan insumos frescos y en buen estado. • Que los insertos de verdura (Tomate, cebolla, jalapeños), cuenten con cucharones o pinzas limpios y en buen estado. • Que el mueble esté limpio, libre de manchas, residuos, sin raspaduras o golpes. • Que los botes de basura/tachos/canecas del interior del condimentero tengan bolsa negra en su interior. • Que la variedad de insumos sea la definida en la guía rápida para los condimenteros por país. • Que todos los cajones donde van los recipientes del condimentero contengan hielo de forma que haga contacto con el contenedor. • Que el condimentero esté limpio en el interior y exterior, libre de raspaduras, golpes o desgaste. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que el condimentero tenga: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servilletero. ○ Porta pitillos (carrizos o pajillas). ○ Gel antibacterial ○ Tomate picado y fileteado. ○ Cebolla picada y fileteada. ○ Jalapeños. ○ Mantequilla líquida a 100 °F (la mantequilla líquida tiene un tiempo de frescura de máximo 3 días). ○ Mostaza. ○ Mayonesa. ○ Salsa de tomate. <p>Nota: En el caso del condimentero de Alimentos, los sobres de azúcar y sustitutos no deberán estar en el condimentero ni barra, se deberán proporcionar a los clientes, sólo si éstos lo solicitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los condimenteros exhiban los letreros corporativos de cada uno de los insumos (deben ser del mismo tipo, no son válidas combinaciones de formatos o colores), así como la imagen, tipo imán de la mantequillera. En caso de no tener se deben solicitar a la bodega de MKT. Los letreros deben estar en buen estado (limpios, legibles y no rotos ni despostillados). • Que el condimentero esté abastecido con cantidades suficientes, sin tener exceso de insumos (dependiendo del día y temporada), durante toda la operación. • Que los condimenteros cuenten con bote de basura/tacos/canecas con bolsa negra en su interior, libre de cualquier residuo (pues se supone que aún no comienza la operación), así como encontrarse en el área destinada para ellos. 	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <p>Productos con letreros incorrectos</p> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 10px;">  </div> <p>Letreros no corporativos, en mal estado y mal colocados.</p> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 10px;">  </div> <p>Letrero en mal estado.</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>23. Todos los productos y tamaños solicitados por el cliente se encontraron disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que todos los productos solicitados por el cliente se encuentre disponibles para la venta. 	
	<p>Por lo menos 1 muestra por tipo de producto</p>	<p>24. Todos los productos a la venta se encuentran dentro de su vigencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que en los puntos de venta no haya productos caducados, poniendo énfasis en: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bag in box</i> de menor rotación. ○ Bebidas embotelladas. ○ Carnes frías. ○ Papas espiral recién elaboradas, no deben estar más de 30 minutos en el exhibidor. ○ Dulces y chocolates. ○ Pan para <i>hot dog</i> y baguis. ○ Quesos para crepas, baguis y nachos. ○ Esencias de Coffee Tree. ○ Concentrados de fruta. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 muestra por tipo de utensilio</p>	<p>25. Todos los accesorios necesarios para la venta se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación: Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los cucharones para hielo estén limpios y sanitizados; en un recipiente con agua sanitizada (no deben estar en el contenedor de hielo). • Que los cucharones para servir palomas estén limpios y en buen estado, dentro de las palomeras colgados en el gancho. • Que las cucharas medidoras y sazadores para elaborar palomitas estén limpios y en buen estado. • Que los cucharones y pinzas para dulces a granel estén limpios y en buen estado. • Que las pinzas para pan <i>hot dog</i> estén limpias y en buen estado. • Que los <i>bins</i> para dulces a granel estén limpios y en buen estado. • Que el cuchillo eléctrico/sierra esté limpio, en buen estado y con filo. • Que los onzeros estén limpios y en buen estado. • Que las tazas medidoras estén limpias y en buen estado. • Que los rastrillos para elaboración de crepas estén limpios y en buen estado, éstos deben ser plásticos no de madera. • Que el porta filtros estén limpios, en buen estado y libres de cualquier residuo. • Que el cepillo para lavar utensilios esté limpio y en buen estado. • Que las espátulas y miserables estén limpias y en buen estado. • Que las mamilas estén en buen estado y limpias, libres de residuos alrededor de la boquilla o el envase. • Que los sifones estén limpios y en buen estado. 	  <p>Batidora dañada</p>  <p>Utensilio incorrecto para saborizante palomitas</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 puntos de venta</p>	<p>26. 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. 	
	<p>100 % de los equipos</p>	<p>27. El estado físico y de operación del equipo de cómputo (POS, cajón, impresora) de Dulcería y alimentos es el adecuado:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> Que el equipo de cómputo (POS) se encuentre limpio, en buen estado y listo para operar. Que el cableado no se encuentre a la vista del cliente y que esté limpio y ordenado. Que el área donde se encuentra el cajón esté limpia y libre de objetos ajenos al área. Que todo el equipo de cómputo se encuentre habilitado y listo para operar. 	
	<p>Todos los menús y plasmás</p>	<p>28. El estado físico, de operación y orden de los menús y/o plasmás de dulcería y alimentos es el correcto:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> Que los menús exhiban los duratrás actuales y oficiales (sin alteraciones), que se encuentren limpios (frente, detrás e interior). 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Que los precios en exhibición correspondan a los cargados en sistema, tomando por lo menos 3 diferentes productos (los de mayor rotación), al azar y confirmar. • Que las plasmas se encuentren limpias y funcionando, exhibiendo información de promociones y productos correctos (validar precios) y vigentes. En caso de que la plasma se encuentre fuera de servicio, se deberá cubrir el espacio con una lona de material POP, asegurando cubrir el espacio del plasma. • Además se deberá comprobar el seguimiento de la falla, en caso de no ser así, el reactivo se debe penalizar. 	

2.2. 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: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que haga contacto visual con el cliente. • Que sonría al cliente. • Que salude al cliente con el script correcto "Buenos días, tardes, noches, bienvenido a Cinépolis" 	
	<p>Al menos 3 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 cinepolito pregunte al cliente si tiene la TCC. En caso de tenerla, que la solicite "me la permite por favor" y la deslice 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Esfero. ○ Calculadora. ○ Detector de billetes falsos y/o plumón. ○ Sello de cancelado. ○ Marcador. 	
	<p>Al menos 3 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"> • Validar dependiendo lo que el cliente mencione, el empleado realice lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el cliente ordena película y función: que marque lo que pide el cliente. ○ Si el cliente ordena película sin horario: que mencione “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”. ○ Si el cliente ordena horario sin película: que mencione “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”. ○ Si el cliente solicita recomendaciones: que se le entregue la carpeta con las sinopsis, mencionándole “Los estrenos de la semana son...” ó “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>6. En caso de contar con servicio de butaca numerada, 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> <ul style="list-style-type: none"> • Validar que pida al cliente que elija sus asientos, “La pantalla se encuentra en la parte superior, el/ los lugare(s) que se le/ te asigna(n) son los verdes, ¿está bien?”. Si el cliente lo solicita, cambiar los asientos, solicitar la ubicación, letra de la fila y número de asiento. 	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p>7. El empleado de Taquilla confirmó horario, película, sala, cantidad de boletos y las coordenadas:</p> <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos. • Que antes de pasar a la pantalla de cobro el empleado confirme “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)”. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<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: Validar que el cinopolito:</p> <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, realizar 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”. 	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<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>Si el pago es en efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cinopolito debe de revisar los billetes con la luz ultravioleta y/o con el marcador detector de billetes falsos. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<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: Revisar</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar que el cinepolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro. <p>Si el pago es con tarjeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Al menos 3 ventas</p>	<p>11. El empleado 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: Validar que el cinepolito entregue</p> <ul style="list-style-type: none"> El <i>ticket</i> de venta. El <i>voucher</i>. La TCC. El cambio, mencionando la cantidad entregada. El cinepolito debe de despedir al cliente con el script correcto "Gracias, que disfrute la función". 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 1 cambio</p>	<p>12. En caso de cambio de turno, éste se hizo en máximo 1 minuto: 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. 	
	<p>Al menos 1 retiro</p>	<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 y que el cinopolito y el de valores firmen cada uno la boleta de retiro. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Una revisión</p>	<p>14. Existían suficientes puntos de venta abiertos para satisfacer la demanda: Validar</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. 	
	<p>100 %</p>	<p>15. El empleado de taquilla portaba su uniforme de acuerdo a los criterios establecidos: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Que se porte camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura. • Que se porte pantalón del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo. • Que se porte cinturón negro, delgado y de hebilla discreta. • Que se porten calcetines de color negro. • Que se porten zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias. • Que se porte el gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina. 	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>Nota: En caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, que ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el personal operativo porte como máximo un pin arriba del gafete. • Que el personal no porte anillos, pulseras, collares, cadenas, <i>piercings</i> o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza. • Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros, los hombres no deben portar aretes. • Que el personal no tenga tatuajes visibles. • Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo. • Que las mujeres: <ul style="list-style-type: none"> ○ Traigan el cabello recogido, de color discreto y uniforme. ○ Que utilicen coletas con cintas de color negro, blanco o amarillo. ○ Que usen maquillaje discreto (en áreas de preparación de alimentos no se deberá traer maquillaje de ningún tipo). • Que los hombres no usen barba ni bigote. • Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas. • Que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música. • Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos superiores de la vestimenta en las áreas de preparación. 	

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, 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. • En el caso de contar con impresoras tipo BOCA, siempre deberán contar con tapa. Si por motivos de acumulación de aire caliente las retiran, éstas deben estar junto al equipo. 	
	<p>100 %</p>	<p>17. El estado físico, de operación y orden de las plamas es el adecuado: Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las plamas estén limpias (al frente y detrás), operando, mostrando la información correcta y las imágenes de las películas deben mostrarse correctamente aun tratándose de televisiones. <p>Nota: En caso de que la pantalla no contenga alguna imagen de las películas en programación, deberá de contar con un soporte del área correspondiente.</p>	

3. Tabla de Cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
01	Versión Inicial	09/30/14

4. Documentos de Referencia

P.O. PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA REGIÓN ANDINA

Documento vigente	Clave