



SUPERVISÃO DE VENDA NAS SALAS VIP

Procedimentos Operativo
BRA-VIP-PO-SVS-00

CINÉPOLIS

Revisão 00: 16 de Abril de 2017.

Cancela e substitui: Nenhum.

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

Cláusula de Confidencialidade

Este documento e seus anexos contêm informações estratégicas de negócios, segredos comerciais e, em geral, o *know-how* de Carbondale, S.L. Co., ("Carbondale") e seu grupo, resultantes de experiências comerciais e programas de pesquisa e desenvolvimento, o que foi compilado para uso exclusivo por filiais dos grupos (e, em particular, por alguns dos seus colaboradores e funcionários seniores), com o objetivo de garantir e ampliar a rentabilidade a longo prazo do grupo e retorno. O conteúdo deste documento e seus anexos é, portanto, estritamente confidenciais para o destinatário, e apenas para seu uso exclusivo.

Neste documento e seus anexos, "**Informações Confidenciais**", qualquer documento ou informação (contendo econômica, financeira, técnica, comercial, estratégica ou de qualquer outro tipo de informação) que é por todos os meios previstos (oralmente, por escrito ou gravado em qualquer tipo de apoio) e em qualquer momento, seja ela anterior ou posterior à data deste documento ou seus anexos, e que não é de outro modo à disposição do público, relativas à Carbondale, qualquer empresa dentro do seu grupo, ou qualquer parte relacionada do exposto, incluindo, mas não se limitando a, informações técnicas ou arquitetônica científica; informações relativas ao negócio atual ou proposto, experiências comerciais, vendas e planos de marketing, incluindo, mas não limitado a, informações financeiras, termos contratuais ou listas de clientes e dados; desenhos, projetos, programas de computador e dispositivos de *software*; custos e informações sobre preços; e de identificação pessoal ou de outros recursos possíveis para uso no negócio. Em particular, qualquer documento e informação: (i) marcado como confidencial ou similar; (ii) identificado por Carbondale ou do seu pessoal, seja por escrito ou oralmente, como informação confidencial; (iii) que tem um valor comercial; (iv) que geralmente não está disponível no mercado ou indústria; ou (v) que, em virtude da sua natureza ou pelas condições em que é divulgada, deve, em boa fé, ser tratadas como confidenciais, serão consideradas informações confidenciais.

O destinatário deste documento e seus anexos comprometem em todos os momentos para tratar e manter a informação confidencial em informações secretas e confidenciais e os membros não se comunicam nem divulgá-la direta ou indiretamente (por via oral ou por escrito) a qualquer outra pessoa física ou pessoa jurídica, sem o prévio consentimento por escrito, com exceção apenas para os membros do seu pessoal que precisam saber essas informações na prestação de seus serviços ou se essa divulgação seja expressamente autorizado pelo Carbondale. A divulgação, distribuição, transmissão eletrônica ou cópia por qualquer meio de Informações Confidenciais é estritamente proibido. O destinatário deste documento e a sua fixação concordar / não é para duplicar, distribuir ou divulgar por qualquer meio, qualquer informação aqui contida.

Índice

1. Descrição do Processo	4
2. Infraestrutura	6
3. Verificação de Comandeiros	8
4. Supervisão da sala VIP	111
4.1. Relatório Supervisão de venda	!Error! Marcador no definido.3
5. Anexos	29
6. Tabela de Alterações.....	!Error!
Marcador no definido.2	

1. Descrição do Processo

Este guia operacional tem como objetivo definir e padronizar as atividades correspondentes à supervisão de venda nas salas VIP.

As principais atividades que devem ser supervisionadas são: o início da operação nas salas, preparação e entrega dos produtos para venda de produtos nas salas VIP e a correta execução do processo de venda.

A supervisão de venda nas salas VIP tem como objetivo:

- Garantir que 100 % dos clientes que frequentam as salas sejam atendidos de forma rápida, amável e com a qualidade do serviço prestado pelo cinepolito.
- Garantir a correta execução dos processos e procedimentos estabelecidos para o serviço de venda de produtos nas salas VIP.
- Garantir o consumo dos clientes mediante a correta aplicação da técnica de venda.

As atividades de supervisão são realizadas por dois profissionais:

- Colaborador da Projeção: Revisa diariamente a revisão de todos os pontos indicados na Planilha de Controle de Qualidade das salas.
- Supervisor salas VIP: Supervisiona os critérios e itens incluídos no Relatório de Supervisão de Venda.

2. Infraestrutura



Termômetro laser



Relógio de chamada



Rádio de comunicação



Fone de ouvido

3. Verificação dos Comandeiros

O Supervisor de Venda na sala VIP ou o Subgerente Operativo (na ausência do Supervisor de Venda na sala VIP) deve garantir que as seguintes condições sejam cumpridas antes do início da primeira sessão.

Conferir se o número de Comandeiros coincidem com a escala de Colaboradores Operativo.

Conferir se os Comandeiros estão trajando adequadamente o uniforme de acordo com a Apresentação Pessoal dos Comandeiros vigente¹.

Entregar aos Comandeiros as seguintes ferramentas, dependendo do caso:

a) Venda manual

- Caneta
- Mini lanterna
- Caneta detector de nota falsa
<http://www.kalunga.com.br/prod/caneta-detectora-de-dinheiro-falso-detect-money/175015>
Obs.: Indicação de empresa para compra
- Rádio e fone de ouvido²
- Comanda manual (quando o sistema estiver inoperante)
- Calculadora
- Lista de preços
- Relógio de chamada (aqueles cinemas que utilizam)

¹ Caso algum empregado não cumpra com algum dos pontos indicados, é preciso informar-lhe que faça o uso correto do uniforme.

² Pelo menos um dos Comandeiros deve usá-lo.

b) Revisar se o Comandheiro possui:

- Fundo designado
- Sessão habilitada no Ipod³

c) Conhecimento do Quadro de Sugestões que contempla:

- Promoções
- Sugestões do dia
- Produtos de baixa rotatividade
- Produtos esgotados

Tableiro de Sugerencias					
SEMANA	Diferencia	Cinema	Buffet	Sushi	Bar
Promoções					
Sugestões do dia					
Produtos de baixa rotatividade					
Produtos esgotados					

Cinépolis VIP

Definir a meta do dia de consumo por cliente (ticket médio) para cada Comandeiro⁴.

Publicar no quadro, a meta de consumo do dia e garantir que os Comandeiros a conheça.

³ Caso o sistema esteja em operação.

⁴ Meta já estabelecida para cada complexo.

4. Supervisão na Sala VIP

O Supervisor de Venda nas salas VIP é responsável por realizar a supervisão das salas e garantir as condições necessárias para início da sessão. Esta revisão deve ser realizada 20 minutos antes de começar a sessão, em cada sala VIP.

O Subgerente Operativo realiza a checagem da mesma forma; porém, 3x por semana.

O objetivo é garantir se o trabalho efetuado pelo Supervisor de Venda nas salas VIP está sendo realizado.

O Colaborador da Projeção deve realizar a revisão manualmente por meio da Planilha de Controle de Qualidade das salas (anexo 1).

Temperatura da sala

- a) Utilizar o termômetro laser apontando a uma parede do centro da sala e pressionar o botão para checagem de temperatura.



- b) Ler a temperatura na pistola e analisar se está entre 22 °C a 25 °C⁵. Revisar em outros materiais



Poltronas manuais e elétricas

- a) Revisar o estado das poltronas (se estão limpas, sem manchas e que não tenham lixo nem restos de comidas).



- b) Assegurar se a posição do descanso dos pés, encontra-se na posição vertical e no interior e se o descanso de braços estão abaixados.



⁵ Se a temperatura não estiver correta, comunicar com o Responsável pelo Turno para ajustar a temperatura.

- c) Smart Call (Chama Comandeiro): Assegurar se o botão para chamar o Comandeiro encontra-se fixo em cada mesa do abajur e funcionando ao pressionar o botão de serviço.



- d) Revisar se as poltronas encontram-se bem ajustadas e se ela ao reclinar não encosta na parede.



- e) Assegurar que a poltrona possui numeração indicando a mesma. Deve ser colocado no encosto da poltrona, do lado direito (visto desde frente)⁶.



⁶ Se um ou mais dos pontos anteriores não forem cumpridos, corrigir imediatamente ou informar ao Responsável pela Manutenção, para que conserte ou repare qualquer problema.

Mesas

- a) Garantir que as mesas estejam limpas, fixas e bem ajustadas ⁷.



- b) Assegurar que elas estejam alinhadas com o descanso de braços da cadeira ⁸.



⁷ Ao detectar alguma mesa quebrada, deve-se anotar na planilha e informar ao Responsável pela Manutenção.

⁸ Se não se encontra na posição correta, ajustá-la.

Cardápios

- a) Certificar se os cardápios encontram-se limpos e em bom estado físico⁹.



- b) Garantir que cada mesa possua um cardápio atrás da lâmpada e aberto na primeira folha¹⁰.



- c) Deve-se colocar um cardápio sobre a mesa de vidro e o outro sobre a mesa onde acomoda o abajur.



⁹ Em caso de más condições físicas, substituir o cardápio por um novo.

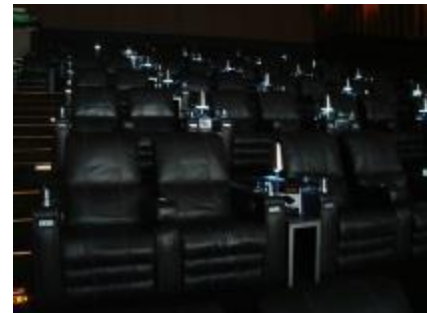
¹⁰ Se algum dos pontos anteriores não coincidem, corrigir imediatamente.

Condições física da sala

- a) Checar se o cheiro na sala está agradável (que não cheire a sujeira, lixo, umidade) e se há condições do cliente sentir o cheiro do aromatizante¹¹.



- b) Antes de abrir a sala aos clientes, assegurar que não haja produtos de limpeza na sala.



¹¹ Se a sala apresenta mau cheiro, reportar ao Supervisor da Limpeza.

Notificar ao Comandheiro e ao Supervisor de Venda nas salas VIP que a sala encontra-se revisada.

Supervisor de Venda nas salas VIP

Deve assegurar se existe pelo menos um Comandheiro na sala para dar as boas vindas aos clientes e começar a receber os pedidos.

Assegurar se os Comandheiros se posicionam em ambas as escadas, distribuídos por toda a sala ¹².

Posicionar-se ao final do corredor, junto às escadas, para desejar as boas vindas aos clientes e aguardar o cliente acionar o botão para iniciar a venda dos produtos.

¹² Os Comandheiros são escalados de acordo com a escala da semana. Eles devem transitar pelas filas e pelas escadas e devem estar atentos às solicitações dos clientes.

O Supervisor de Venda na Sala deve revisar manualmente conforme pontos destacados abaixo:

- a) Supervisionar se os Comandeiros estejam aplicando o script de boas vindas e de atendimento VIP.

- b) Supervisionar se os Comandeiros estejam aplicando corretamente a Técnica de venda VIP vigente¹³ a fim de maximizar os pedidos.

- c) Supervisionar se os Corredores entregaram os produtos com acompanhamento necessário (sachês em geral, guardanapo, canudo e lenço umedecido).

¹³ Certificar-se se os Comandeiros conhecem o cardápio.

d) Pedir aos Comandeiros que se dirijam aos clientes que não possuem cardápio ou que não tenham feito pedidos.

e) Supervisionar se os pontos correspondentes ao início da sessão:

O colaborador da Projeção deve conferir se os itens citados abaixo estão em conformidade. Preencher a Planilha Controle de Qualidade de salas conforme inserido no anexo:

a) Conferir se o início da sessão tenha sido realizado na hora correta.



b) Checar se a lente de início (enquadramento) está correta. Consultar o documento de **Falhas de projeção** vigente.



Imagen cuadrada

- c) Revisar se o áudio dos Cineminutos e *trailers* correspondem à cena projetada, que se escute em toda a sala sem distorções e não haja defasagem entre o áudio e a projeção.



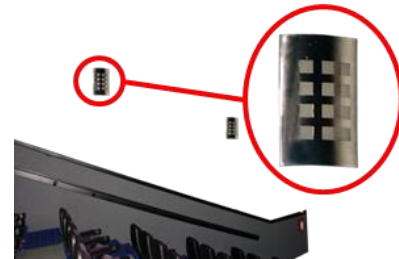
- d) Conferir se a lista de Cineminutos e *trailers* estão de acordo com a pauta enviada pela área de Programação.



- e) Conferir se a projeção de Cineminutos e *trailers* são realizados à meia-luz, ou seja, com 50 % de iluminação.



- f) Checar se as luzes se apagam quando o Cineminuto Corporativo inicia.



- g) Garantir se o *masking*, os macros estejam de acordo com o filme e que estejam bem enquadrados e que não esteja aparecendo riscos. Se estiver, consultar o documento de **Falhas de projeção** vigente.



- h) Revisar se o áudio do filme corresponde à cena projetada, que se escute em todos os pontos da sala, que não haja distorções e não esteja defasado com a imagem.



- i) Caso o filme seja legendado, revisar se as legendas estão e que a obturação esteja correta. Se necessário, consultar o documento de **Falhas da projeção** vigente.



O Supervisor de Venda nas salas VIP deve designar um dos Comandeiros para que permaneçam na sala para supervisionar a entrega de todos os pedidos pendentes.

4.1. Relatório Supervisão de Venda

O registro de vendas deve ser realizado por meio do Relatório Supervisão de Venda.

1. Marcar com um círculo, a localização dos clientes, à medida que forem sentando.



2. Marcar com um X, a localização daqueles clientes que entraram na sala com alimentos.



3. Marcar com um risco diagonal (/), a localização daqueles clientes que não tenham feito pedidos e não queiram pedir nada.



4. Revisar no relatório, a localização dos clientes que não foram atendidos e enviar os Comandeiros para atender esses clientes.



- 5 Assegurar na planilha que todos os clientes tenham uma marca, seja com X, / ou /.



- 6 Checar se todos os itens descritos no relatório estejam em conformidade.



- 7 Assinalar os itens referentes a disponibilidade da sala, Comandeiro na sala, script de saudação e despedida, tempo de atendimento e entrega de pedido.

TELA	
ASSINALAR SIM NÃO	COMENTÁRIOS GERAIS:
Disponibilidade da sala (20 minutos): _____	
Comandeiros na sala: _____	
Script de saudação e despedida: _____	
Tempo total (17 minutos): _____	
Pedido entregue em conformidade: _____	
Supervisão/ Gerente de Conjunto: _____/_____	

- 8 Assinar o respectivo documento e colher assinatura do Gerente de Conjunto. Arquivar o respectivo documento na Gerência.

Supervisão/ Gerente de Conjunto: _____/_____

- 9 Descrever no campo Comentários Gerais, alguma inconformidade.

COMENTÁRIOS GERAIS:

- 10 Monitorar a média dos tickets, realizando as seguintes operações:



- 11 Checar aleatoriamente com alguns Corredores, o ticket médio daquela venda.



- 12 Devolver os tickets solicitados ao Corredor.



Revisar aleatoriamente com um cronômetro se o tempo de serviço (atendimento + pagamento + entrega do produto) estão sendo cumpridos:

<http://www.buscapes.com.br/vollo-stopwatch-vl-1809-digital#avaliacoes>

Obs.: Indicação de empresa para compra

- 3 minutos para o colaborador se dirigir até o cliente.
- 3 minutos para retirar o pedido e efetuar o pagamento dele.
- 11 minutos para preparar e entregar o produto.



a) Registrar o tempo de entrega no campo de critérios.



b) Revisar se o tempo total não exceda 17 minutos. Em caso de demora, chamar o Auxiliar da Mesa de Pedidos pelo rádio, para monitorar o seguimento do atendimento¹⁴.



¹⁴O Supervisor de Venda na sala deve garantir a entrega dos pedidos completos no menor tempo possível.

5. Anexos

1. Planilha de Controle de Qualidade das salas



Nome

De


Até

	Res	Reserva	Qualidade do Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento	Atendimento
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		
30																		
31																		
32																		
33																		
Observações:																		

*COLUNA 1 (V) (S) (D) (N) (P) (O) (T) (R) (E) (S) (C) (O) (M) (E) (N) (T) (O) (S) (E) (M) (P) (L) (O) (C) (O) (N) (H) (E) (S)




2. Planilha de Supervisão de Venda na sala VIP

Relatório de Supervisão de venda 

Horário da sessão: _____ Filme: _____
 Semana: _____ Data: _____

Pontos a Revisar:
 (s / n) Menus disponíveis em cada mesa.
 (s / n) Poltronas e mesas na posição original.
 (s / n) Abajur em funcionamento.
 (s / n) Equipamentos ou produtos de limpeza na sala.
 (s / n) Salas livres de odores e presença de aroma agradável.

Sala 3



TELA

ASSINALAR SIM () NÃO ():	COMENTÁRIOS GERAIS:
Disponibilidade da sala (20 minutos): _____ Comandeiros na sala: _____ Script de saudação e despedida: _____ Tempo total (17 minutos): _____ Pedido entregue em conformidade: _____ Supervisão/ Gerente de Conjunto: _____/_____	

6. Tabela de Alterações

Revisão	Descrição de alterações	Data
00	Documento original.	