



COMANDEIRO

Procedimentos Operativo
BRA-VIP-PO-VNT-00

CINÉPOLIS

Revisão 00: 17 de novembro de 2016.

Cancela e substitui: Nenhum.

Toda a informação contida neste documento é confidencial e é proporcionada como uma fonte de informação para a operação dos processos administrativos, operativos e de suporte da Cinépolis (incluindo qualquer uma 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 negócio (área).....	4
2. Infraestrutura	6
3. Habilitação.....	9;Error! Marcador no definido.
3.1. Pessoal	100
3.2. Ipod	19
4. Vendas	255
4.1. Sala	26
4.2. <i>Lobby</i>	32
4.3. Formas de pagamento	35
4.4. Sangria.....	37
5. Desabilitação.....	40
5.1. Pessoal	41
6. Tabela de alterações.....	45
7.	Anexos
.....	47

1. Descrição do Negócio (área)

- **Alimentos VIP.**

A apresentação do colaborador responsável pelo atendimento VIP nas salas e Lobby chamado de Comandheiro deve cumprir com o indicado no documento: Apresentação Pessoal e Técnicas de Venda.

O Comandheiro têm como princ tarefa: minimizar o tempo de espera do cliente, oferecendo tratamento surpreendente, oportuno e com o padrão de serviço que caracteriza o conceito VIP. Deve aplicar a maximização segundo Processo Técnicas de Venda.

A venda pode ser realizada de duas maneiras:

Venda na sala

O Comandheiro maximiza o pedido do cliente, registra os itens desejados e efetua o pagamento. A entrega do pedido é realizada posteriormente por um outro colaborador.



Venda no Lobby

O Comandheiro maximiza o pedido do cliente, registra os itens desejados e efetua o pagamento. A entrega do pedido é realizada posteriormente por um outro colaborador.



2. Infraestructura



Relógio Marcador



Botão de serviço



Rádio de comunicação



Headset



Caneta



Lanterna



Calculadora



Bloco de Comanda Manual

3. Habilitação

3.1. Pessoal

3.1.1. Habilitação com uso do sistema vigente:

O Supervisão das salas VIP ou a pessoa designada para tal é responsável por checar se os Comandeiros estão preparados a iniciar o trabalho em 15 minutos antes de iniciar a sessão.

1. O Comandeiro deve usar o uniforme de forma correta, de acordo com o documento de **Apresentação Pessoal Comandeiro**.



O Comandeiro deve ir à gerência para receber as ferramentas de trabalho, tais como:

2.
 - Caneta;
 - Caneta detector de nota falsa (adquirir a ferramenta, caso não tenha):
<http://www.kalunga.com.br/prod/caneta-detectora-de-dinheiro-falso-detect-money/175015>
 - Calculadora;
 - Lista de preços (Menu Comanda conforme anexo 1);
 - Bag com o troco do dia (R\$150,00)
 - Ipod;
 - Rádio e headset;
 - Lanterna;
 - Relógio marcador (aquele cinema que possui essa tecnologia).



3. Colocar a caneta, marcador, calculadora, lista de preços e Ipod no avental¹.
No caso do rádio, fixar na cintura da calça assim como o headset, nos ouvidos.



4. Receber a lanterna e colocá-la no pescoço.



5. O Responsável pela área de Valores entrega a bag com o troco ao Comandheiro, mas para isso:



¹ Essas ferramentas de trabalho devem ser devolvidas no final do turno.

- 5.1 O Comandheiro deve contar o dinheiro diante do Responsável pela área de Valores².



- 5.2 O Comandheiro deve preencher e assinar o Formulário Vale de Entrega do Fundo (anexo 2).



- 5.3 Fixar na cintura, a respectiva bag.



² Se a quantidade contada não coincidir com a informada, ajustar o valor com o responsável pela área de Valores.

Nota:
Pelo menos dois Comandeiros devem usar
rádio e headset.



Nota:

Se o cinema possuir o sistema Smart Call deve entregar ao Comandheiro um relógio chamador que será utilizado para atender os clientes.



6. Revisar se o Quadro de Sugestões contam com as promoções vigentes, sugestões do dia, produtos de baixa rotatividade e produtos esgotados. **Em fase de elaboração.**



3.1.2. Habilitação com sistema inoperante:

O Supervisão das salas VIP ou a pessoa designada para tal é responsável por checar se os Comandeiros estão preparados a iniciar o trabalho em 20 minutos antes de iniciar a sessão.

1. O Comandeiro deve usar o uniforme de forma correta, de acordo com o documento de **Apresentação Pessoal Comandeiro**.



O Comandeiro deve ir à gerência para receber as ferramentas de trabalho, tais como:

2.
 - Caneta;
 - Caneta detector de nota falsa
<http://www.kalunga.com.br/prod/caneta-detectora-de-dinheiro-falso-detect-money/175015>
 - Calculadora;
 - Lista de preços (Menu Comanda conforme anexo 1);
 - Bag com o troco do dia (R\$150,00)
 - **Comanda manual (Em fase de implantação)**
 - Ipod;
 - Rádio e headset;
 - Lanterna;
 - Relógio marcador (aquela cinema que possui essa tecnologia)



3. Colocar a caneta, marcador, lista de preços, comanda manual e Ipod no avental.
No caso do rádio, fixar na cintura da calça assim como o headset, nos ouvidos.



4. Receber a lanterna e colocá-la no pescoço.



4. O Responsável pela área de Valores entrega a bag com o troco ao Comandeiro, mas para isso:



5. O Comandeiro deve contar o dinheiro diante do Responsável pela área de Valores³.



³ Se a quantidade contada não coincidir com a informada, ajustar o valor com o responsável pela área de Valores.

6. O Comandheiro deve preencher e assinar o Formulário Vale de Entrega do Fundo.



7. Fixar na cintura, a respectiva bag.



Nota:
Pelo menos dois Comandeiros devem usar rádio e headset.



8. Revisar se o Quadro de Sugestões contam com as promoções vigentes, sugestões do dia, produtos de baixa rotatividade e produtos esgotados.



3.2. Ipod

3.2.1. *Uso do IPOD*

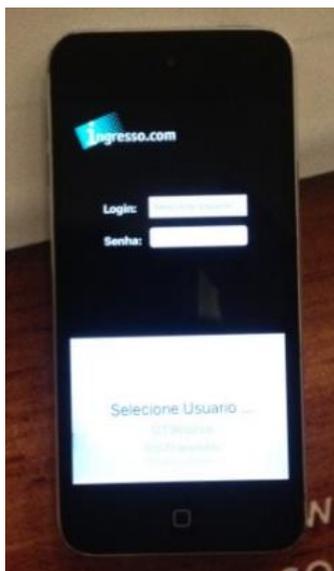
1. Receber o Ipod por meio do responsável pelo tu



2. Preencher e assinar o Formulário de Controle de Ipod (anexo 3).



3. Ligar o Ipod e certificar se o mesmo está funcionando. Para isso, é necessário se logar procurando o nome do respectivo Comandeiro. Em seguida, incluir o login e senha para uso.



4. Clicar na opção Abrir Conta. Em seguida, selecionar a opção de Acordo com a área que será prestado o Atendimento.

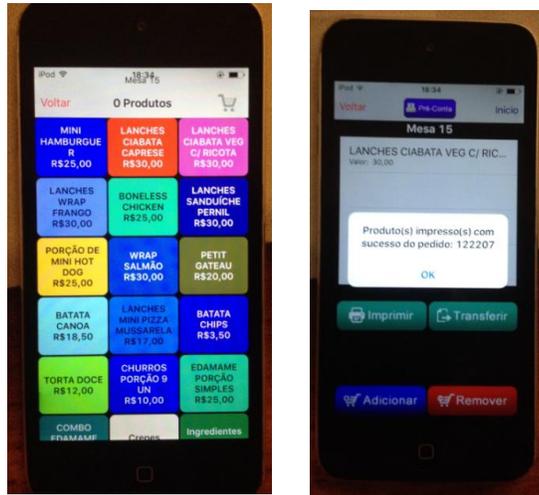
Atendimento na sala VIP: Selecionar a opção  e gerar o pedido.

Atendimento no Lobby: Selecionar a opção . Depois, incluir número no campo Pessoas e clicar em Aplicar. Gerar o pedido logo em seguida.

Obs.1: Caso o cliente que esteja no Lobby deseja receber os produtos na sala VIP, Comandeiro deve solicitar o ingresso do cliente e gerar o pedido conforme procedimento descrito no Atendimento na sala VIP.

Obs.2: Gerar o pedido do cliente conforme procedimento descrito no Guia Rápido Técnicas de Venda.

5. Gerar Pedido: O cliente deve optar pelo produto desejado informando ao Comandheiro.
O colaborador deve selecionar o produto desejado pelo cliente, e em seguida, deve pressionar a opção Imprimir.



6. Após isso, perguntar ao cliente se deseja Nota Fiscal Paulista (válido somente no estado de São Paulo) e incluir o CPF do cliente. Logo depois, clicar no botão Imprimir.

7. Finalizar o pedido perguntando ao cliente a forma de pagamento.



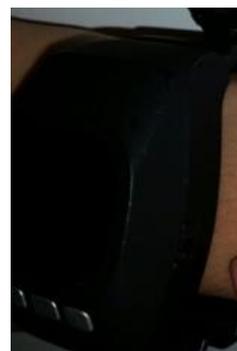
3.2.2. *Relógio Chamador (para aqueles cinemas que possuem essa tecnologia)*

1. Colocar o relógio no pulso e ajustar a pulseira com cuidado para não danificá-la.



2. Ligar o relógio pressionando o botão liga/desliga (localizado na lateral do relógio).

Para ligar o relógio, o colaborador deve pressionar a haste para baixo.



3. Certificar o nível da bateria. Caso ela esteja baixa, trocar o relógio e colocar para carregar.
Para verificar o nível da bateria, é necessário apertar o botão central do relógio e manter pressionado como demonstra na figura 1 abaixo. Depois de pressionado, aparecerá o nível da bateria que é de 1(nível mais baixo) a 5 (nível mais alto).



4. Preencher e assinar o Formulário Controle de Relógio Chamador (anexo 3).

Obs.: Sempre que um relógio for substituído por um outro, o respectivo colaborador deve devolver o antigo relógio e relatar no documento.



5. Atendimento na sala VIP: Toda vez que o cliente acionar o botão para atendimento, aparecerá no relógio chamador, a sala, a fileira e a poltrona conforme indicado na imagem abaixo:



Sala 3/ Fileira C e Poltrona 7

6. Na desabilitação: O Comandheiro deve entregar o relógio chamador na gerência e assinar o Formulário Controle de Relógio Chamador.

O responsável pelo Turno deve colocar o relógio para carregar na tomada.

Obs.: A entrada para o carregamento da bateria se encontra na lateral oposta do botão liga/desliga do relógio.

Para desligar o relógio, o colaborador deve pressionar a haste para cima.

4. Venda

4.1. Sala

4.1.1. Serviço prestado ao cliente na sala VIP:

Os Comandeiros devem entrar na sala 20 minutos antes de iniciar a sessão e atender o cliente maximizando e ajudando na escolha dos alimentos e bebidas descritos no cardápio.

Sala VIP: Aguardar o cliente nas escadas laterais da sala de maneira que os Comandeiros não fiquem próximos uns dos outros.

1. Iniciar o atendimento quando o cliente solicitar o atendimento pressionando o botão.

Obs.: O trabalho do Supervisor de sala visa garantir o atendimento pleno de todos os clientes que solicitarem o atendimento VIP.



2. Sala VIP: Aproximar-se do cliente e ficar ajoelhado frente a ele. Aplicar a Técnica de Venda e entregar o cardápio na mão do cliente, caso o mesmo não esteja em mãos.

Apagar a luz no botão ao lado da poltrona para iniciar o atendimento.



Nota:
Informar ao cliente sobre as promoções vigentes, caso haja.



3. Explicar ao cliente sobre o funcionamento do botão, caso esteja com dificuldade de pressionar ou encontrar.



Sala VIP: Caso o cliente tenha feito seu pedido e resolveu comprar mais produtos, informar ao cliente que o pedido pode ser realizado até o término dos trailers.

4. Na medida em que o Supervisor de Venda nas salas VIP for preenchendo o Check List, verifica se algum Comandheiro ou cliente precisa de ajuda.



4.1.2. Venda manual

Se o sistema de venda apresentar problemas, o Comandeiro deve realizar a venda manual utilizando a Comanda Manual.

Os Comandeiros devem entrar na sala 20 minutos antes de iniciar a sessão e atender o cliente maximizando e ajudando na escolha dos alimentos e bebidas descritos no cardápio.

O Comandeiro deve proceder da seguinte maneira:

1.



Sala VIP: Aguardar o cliente nas escadas laterais da sala de maneira que os Comandeiros não fiquem próximos uns dos outros.

Iniciar o atendimento quando o cliente solicitar o atendimento pressionando o botão.

Sala VIP: Aproximar-se do cliente e ficar ajoelhado frente a ele. Entregar o cardápio na mão do cliente, caso o mesmo não esteja em mãos.

Apagar a luz no botão ao lado da poltrona para iniciar o atendimento.

Nota: Seguir o Procedimento de Técnicas de Venda para maximizar e atender o cliente.



Nota:

Informar ao cliente sobre as promoções vigentes, caso haja.

Explicar ao cliente sobre o funcionamento do botão, caso esteja com dificuldade de pressionar ou encontrar.

Sala VIP: Caso o cliente tenha feito seu pedido e resolveu comprar mais produtos, informar ao cliente que o pedido pode ser realizado até o término dos trailers.

Desculpar com o cliente e informá-lo que o sistema encontra-se inoperante e por isso, do atendimento um pouco demorado.

Entregar o canhoto da comanda ao cliente e pedir para aguardar o pedido.

Registrar a localização do cliente na **Comanda manual** vigente.



Nota:

Ao finalizar o pedido, o Comandeiro deve se dirigir à Cozinha e entregar o pedido manual.

Ele deve fazer isso de 1 em 1 ou utilizar o Supervisão de sala VIP para levar o pedido até a Cozinha.

O colaborador da Cozinha prepara o alimento do cliente baseado na Comanda Manual por ordem de chegada/ horário de atendimento.

Na medida em que o Supervisor de Venda nas salas VIP for preenchendo o Check List, verifica se algum Comandeiro ou cliente precisa de ajuda.



4.2 Lobby

4.2.1. Atendimento ao Cliente

O Comandheiro deve realizar o atendimento no Lobby, exceto se ele estiver ocupado, outro colaborador poderá ajudá-lo.

Atender o cliente no Lobby, quando ele é solicitado através da botoeira. A ser implantado.

1. Iniciar o atendimento quando o cliente solicitar o atendimento pressionando o botão.



2. Aproximar-se do cliente e entregar o cardápio na mão do cliente, caso o mesmo não esteja em mãos; iniciar o atendimento.

Nota: Aplicar a Técnica de Venda ao cliente, desde o cumprimento até a despedida.



Nota:
Informar aos clientes as promoções vigentes.



3. Explicar ao cliente sobre o funcionamento do botão.



4. Caso o sistema esteja inoperante, atuar conforme procedimento descrito 4.1.3. Venda Manual.



4.3. Formas de Pagamento

4.3.1. Em dinheiro

1. Receber o dinheiro do cliente e entregar o troco, se houver.



2. Receber o cartão de crédito/ débito e pedir para incluir sua senha no POS.



3. Imprimir o recibo de pagamento e entregar ao cliente a segunda via dele. Guardar o comprovante de pagamento na bag.



Obs.: Ao gerar o pedido no Ipod, selecionar a mesa correspondente ao indicado na mesa.

Realizar a despedida do cliente de acordo com o procedimento descrito no Processo Técnicas de Venda.

4.4. Sangria

A sangria é realizada pelo Responsável pela área de Valores ou pelo Responsável pelo Turno quando necessário ou quando atingir R\$ 1.200,00 ou quando necessário.
Se atentar para não ultrapassar o valor mencionado acima.

1. O Comandheiro deve informar ao responsável pela área de Valores para realizar a retirada do efetivo e moedas.



2. Contar o efetivo e moedas a serem retiradas juntamente com o responsável pela área de Valores.



3. Guardar o dinheiro retirado em um saco plástico.



4. Retirar o dinheiro e pedir para preencher e assinar o Formulário de Sangria Comandeiros (anexo 4).



5. Desabilitação

5.1. Pessoal

5.1.1. Fechamento por Comandheiro

Ao terminar o turno, o Comandheiro deve comparecer à gerência e entregar as ferramentas de trabalho.

Entregar as ferramentas de trabalho para o responsável pela área de Valores efetuar o fechamento do dia por Comandheiro.

Neste momento, o Responsável pela área de Valores deve preencher o Formulário Controle de Bag (primeira coluna do documento) incluindo o montante de efetivo e valor total de vouchers por bandeira (anexo 5).

Logo depois, preencher o Formulário Conferência Final (segunda coluna do documento - anexo 5) incluindo o montante de efetivo e valor total de vouchers por bandeira conforme descrito no sistema vigente.

1. Comparar se os valores conferem (conferência física x sistêmica) baseado no Formulário de Fechamento. Após a conferência, colher assinatura do respectivo Comandheiro.

Obs.1: Manter os dois formulários juntos, grampeando -os para incluir no Fechamento do dia.

Obs.2: Caso o Comandheiro tenha utilizado mais de um Ipod no dia, deve somar o resultado contido no respectivo formulário por estação.

Para isso, o responsável pela área de Valores deve flegar nas opções quebra por usuário e quebra por estação de



venda localizado na tela Estação de Venda> Usuário.

Nota:

Caso o conjunto possui o relógio chamador, desligar o mesmo e devolvê-lo ao Supervisor ou ao Gerente em turno.



Nota:

Caso tenha usado o rádio e o headset, colocar o rádio para carregar.

Colocar sempre o iPod para carregar a fim de

Garantir uso do mesmo no dia seguinte.



Com sistema operante: Contar o montante (efetivo e moedas) em conjunto com o Responsável pela área de Valores e conferir o total contado no Relatório de Fechamento.

Nota: Caso dê divergência na contagem do efetivo, o Responsável pela área de Valores deve preencher a Planilha de Diferença e Devoluções (anexo 6) e arquivar na respectiva área (planilha disponível na OPS - classificação Planilhas Operativa).

O Comandheiro que ocasionou a diferença não deve ter acesso ao documento em hipótese alguma, pois ela tem por finalidade criar histórico de colaboradores que ocasionaram diferença para controle e tampouco ser advertido.

2.

Conferir os cupons de emissão de cartão de crédito/ débito em conjunto com o Responsável pela área de Valores e checar se as informações conferem no Relatório de Fechamento.



Com sistema inoperante: Contar o montante (efetivo e moedas) em conjunto com o Responsável pela área de Valores e conferir com as Comandas manuais.

Conferir os cupons de emissão de cartão de crédito/ débito em conjunto com o Responsável pela área de Valores e

checar se as informações conferem no Relatório de Fechamento.

Nota: Caso dê divergência de valores, o Responsável pela área de Valores deve preencher a Planilha de Diferença e Devoluções e arquivar na respectiva área. O Comandeiro que ocasionou a diferença não deve ter acesso ao documento, pois ele é elaborado para efeito de histórico.



3. Ambos devem assinar o Formulário de Fechamento.



6. Tabela de Alterações

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

7. Anexos

Anexo 1: Lista de Preços - Menu Comanda



Anexo 3: Formulário Controle de Ipod e Relógio Chamador

DATA: _____

FORMULÁRIO CONTROLE DE IPOD E RELÓGIO CHAMADOR
TODAS AS RETIRADAS E DEVOLUÇÕES DEVEM PASSAR PELA SUPERVISÃO DO SUPERIOR IMEDIATO DO TURNO

Nº do iPod	HORA DA RETIRADA / NÚMERO DE SÉRIE	TROCA DE IPOD <i>Obs.: Sinalizar o motivo</i>	HORA DA RETIRADA / NÚMERO DO RELÓGIO CHAMADOR	TROCA DO RELÓGIO CHAMADOR	ESTADO DE CONSERVAÇÃO DE AMBOS <i>Obs.: Descrever o estado de conservação do equipamento</i>	HORA DA DEVOLUÇÃO / NÚMERO DE SÉRIE	HORA DA DEVOLUÇÃO / NÚMERO DO RELÓGIO CHAMADOR	ASSINATURA DO CINEPOLITO	ASSINATURA DO SUPERVISOR
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									

*** OS EQUIPAMENTOS DEVEM SER RETIRADOS E DEVOLVIDOS POR MEIO DO PREENCHIMENTO E ASSINATURA DESTES DOCUMENTOS.**
****O CINEPOLITO É RESPONSÁVEL POR MANTER ÍNTEGROS OS EQUIPAMENTOS RETIRADOS.**

Anexo 4: Formulário Sangria de Comandeiros

		SANGRIA
		Cinépolis: _____
COMANDEIRO		
Data	/ /	
Comandeiro		
Valor conferido	R\$	
Nome Conferente:	_____	
Ass. Conferente:	_____	
Ass. Comandeiro:	_____	

Anexo 5: Formulário Controle de Bag e Conferência Final

			
Controle de Bag		CONFERENCIA FINAL	
Data:	_____	Data:	_____
Comandante:	_____	Comandante:	_____
Conferido por:	_____	Conferido por:	_____
Distribuição [R\$]:	_____	Distribuição [R\$]:	_____
Vinc. Conf. 01:	_____	Vinc. Conf. 01:	_____
Vinc. Conf. 02:	_____	Vinc. Conf. 02:	_____
Manutenção:	_____	Manutenção:	_____
Diário:	_____	Diário:	_____
Elas:	_____	Elas:	_____
Outros:	_____	Outros:	_____
Ex. de Bag:	_____	Ex. de Bag:	_____
Sanguia:	_____	Sanguia:	_____
Exatidão e Precisão [R\$]:	_____	Exatidão e Precisão [R\$]:	_____
Subtotal:	_____	Subtotal:	_____
Fundo de Caixa [R\$]:	_____	Fundo de Caixa [R\$]:	_____
Total:	_____	Total:	_____
Conferência Final		Conferência Final	
Total Sistema [R\$]:	_____	Total Sistema [R\$]:	_____
Diferença [R\$]:	_____	Diferença [R\$]:	_____
Quantidade Comand.: _____		Quantidade Comand.: _____	
Quantidade Conferido: _____		Quantidade Conferido: _____	

