



Na Cinépolis estamos em constante crescimento reforçando nosso espírito de **inovação e serviço**, isto por que a partir desde ano, começamos a trabalhar na **POPCORN**, uma nova metodologia de medição de qualidade de serviço.

Até o momento a ferramenta Mystery Shopper tem sido de grande utilidade para padronizar nosso serviço, porém chegou o momento de levá-la a um novo patamar para alcançar um serviço ainda mais surpreendente.

Desta evolução surge a POPCORN, uma iniciativa integral para alinhar a **visão da Cinépolis**, colocando o cliente no centro de toda a nossa atividade.

Devemos nos focar na **excelência da execução, nos detalhes e na consistência dos processos**, para sempre oferecer a mesma qualidade de serviço e fidelizar nosso cliente.

As áreas que integram esta iniciativa e que confirmam a essência da experiência são:

Produto: disponibilidade e qualidade  
Organização e Limpeza: Sanitários e Salas  
Projeção e Som: Imagem Perfeita e Clareza de Som  
Comodidade: Poltronas e Temperatura  
Rapidez: Tempo de Fila  
Nível de Serviço Surpreendente: Gentileza e Empatia

**POPCORN mede o nível de efetividade da execução dos processos**, nas áreas críticas para a **satisfação de nossos clientes**, onde as falhas não são admissíveis: em uma filosofia de **erro zero**.

Este manual os guiará no significado e nas áreas de aplicação da iniciativa POPCORN, e ajudará a também compreender os pontos chave de avaliação para alcançar a satisfação do cliente e identificar os processos e suas atualizações.

Estamos iniciando uma nova etapa com a implementação da **POPCORN**, fortalecendo nosso serviço para surpreender nossos clientes.

**Contamos com você!**



**Luiz Gonzaga de Luca**  
Presidente Cinépolis Brasil





O que é

**POPCORN?**

É uma iniciativa que coloca **o cliente no centro de nossa atividade.**

Deve estar incorporado em nosso modo de pensar e agir, ou seja, em nossa cultura organizacional.

Significa que tudo que fazemos, deve ir com um FOCO: **SUPERAR AS EXPECTATIVAS DE NOSSOS CLIENTES.**



É nossa nova forma de pensar e trabalhar para  
Surpreender nossos Clientes !

TODOS JUNTOS POR UM SERVIÇO “**WOOW**”



**Produto**



**Ordem  
e Limpeza**



**Projeção  
e Som**



**COmodidade**



**Rapidez**



**Nível  
de serviço  
surpreendente**



**Filosofia  
de Vendas**



# Definição

## O que mede?

Mede o nível de efetividade dos processos nas áreas críticas de satisfação do cliente.

## Quem avalia?



Uma pessoa que se passa por um cliente que visita o cinema. O avaliador não se identifica e é conhecido como “Mystery Shopper”.

# Definição



## Como se avalia?

A avaliação é feita por uma lista de verificação (checklist) que o “Mystery Shopper” irá preencher de acordo com sua experiência no cinema.

# Checklist



## Critérios de Revisão

### PRODUTO

- |   |                                                                                                         |                           |                           |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1 | Os tamanhos e sabores de pipocas e refrigerantes solicitados estavam disponíveis?                       | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 2 | As pipocas foram servidas diretamente da pipoqueira e cumprem com as características estabelecidas?     | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 3 | O refrigerante foi servido diretamente da torre fountain e cumpre com as características estabelecidas? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### ORDEM E LIMPEZA

- |   |                                                            |                           |                           |
|---|------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 4 | O banheiro está em boas condições de manutenção e limpeza? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 5 | Os insumos no banheiro estavam disponíveis?                | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 6 | A sala está em boas condições de manutenção e limpeza?     | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 7 | Aportaria (pódium) e os óculos 3D estão em boas condições? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### PROJEÇÃO E SOM

- |   |                                                                                                                           |                           |                           |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 8 | Durante a projeção do filme todas as imagens e legendas foram projetadas corretamente, sem interrupções em imagem ou som? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|

### CONFORTO

- |   |                                                                                                                |                           |                           |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 9 | O conforto da sala cumpre com as características estabelecidas?<br>Poltronas.<br>Temperatura entre 22°C e 25°C | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|

### RAPIDEZ

- |    |                                                                                                                                     |                           |                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 10 | O tempo em fila na bilheteria e de atenção no balcão não excedeu o standar? <i>4 min. em fila e 2 min. no balcão.</i>               | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 11 | O tempo em fila na bomboniere e de atenção no balcão não excedeu o standar? <i>4 min. em fila e 2 min. no balcão.</i>               | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | <b>VIP RSP Avaliação</b>                                                                                                            |                           |                           |
|    | •O tempo para receber atenção desde que acendeu a luz/apertou o botão chamador, não excedeu o estandar? <i>Maximo 3 minutos.</i>    | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | •O tempo que transcorre entre que o comandeiro o saudou, anotou o pedido e cobrou, não excedeu o estandar? <i>Maximo 3 minutos.</i> | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | •O tempo para entregar o pedido não excedeu o estandar? <i>Maximo 12 minutos.</i>                                                   | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### NÍVEL DE SERVIÇO SURPREENDENTE

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 12 | Na interação com o funcionário você foi abordado amavelmente, com sorriso e cumprimento estandar?<br>Ao finalizar a interação com o funcionário teve, sorriso, cumprimento estandar e/ou promoveram algo para que você volte a frequentar o cinema? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 13 | No caso de ter tido algum problema na sua visita ao cinema:<br><br>O mesmo foi solucionado com presteza e amabilidade por algum empregado, supervisor ou gerente?                                                                                   | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | <br>Você foi surpreendido positivamente por algum empregado quanto à sua atitude de serviço, disposição, amabilidade ou alguma outra ação no momento do atendimento?                                                                                | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

# Definição

## Como se avalia?



- Zero falhas no serviço.
- Zero clientes insatisfeitos.
- Zero falhas no cumprimento dos padrões de operação.



- Uma ou mais falhas no serviço.
- Um ou mais clientes insatisfeitos.
- Uma ou mais violações das normas de operação.

O cliente não dá uma segunda oportunidade, por isso não podemos errar.

# Produto



## Critérios de avaliação

### Produto • Pipoca e Refrigerante

Os tamanhos e sabores das pipocas e refrigerantes solicitados estavam disponíveis?

Fatores que devem ser considerados nos produtos vendidos na bomboniere:

#### Pipoca:

- Tipos de pipoca: com manteiga, com caramelo e lemon pepper.
- Tamanhos de embalagem disponíveis: pequenas, médias, grandes e baldes.

#### Refrigerantes:

- Sabores de refrigerantes: Coca-Cola, Coca-Cola Zero, Sprite, Fanta, Kwat.

- Tamanhos disponíveis de Copo: pequeno, médio e grande.

Nota: Auditar que os sabores que estão mostrados nas etiquetas da máquina estejam disponíveis.

A pipoca foi servida diretamente da pipoqueira e cumpriu com as características estabelecidas?

## Critérios de avaliação

Elementos que devem ser considerados nos produtos vendidos na bomboniere no momento que forem servidos:

- ✦ **Temperatura:** As pipocas não devem estar frias no momento da entrega.
- ✦ **Textura:** As pipocas devem estar crocantes.
- ✦ **Sabor:** Não devem ter sabor e/ou cheiro de queimadas.
- ✦ **Tamanho:** A maioria das pipocas devem estar completas e sem piruás\*.
- ✦ **Embalagem:** A embalagem de pipocas deve estar preenchida além do limite do recipiente, formando um triângulo.

No momento da abertura da embalagem e entrega da pipoca, o funcionário não faz contato manual com o interior do recipiente.

\* Piruás: milhos que não "estouram"

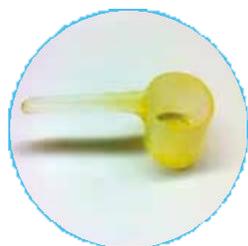


# Produto



## Outros aspectos a serem considerados durante o uso da pipoqueira:

- ✦ A pipoqueira deve ter o seus utensílios para a preparação de pipocas: medidor para sal e copo medidor de milho.
- ✦ A pipoqueira tem suas portas e são mantidas fechadas quando não esta servindo o produto.
- ✦ Revisar que as luzes da pipoqueira estão acesas, tanto na testeira que descreve o sabor, quanto no seu interior.
- ✦ Verificar se o warmer está ligado, aproximar a mão às pipocas e sentir a temperatura.



## Aspectos adicionais a serem considerados durante a ida ao estoque:

- ✦ Os sacos de milho devem estar sobre um palete de plástico.
- ✦ Os sacos de milho não devem estar perto de uma fonte de calor, como por exemplo o motor de um refrigerador ou congelador, nem exposto a fontes de umidade.
- ✦ Os sacos de milho não devem estar sob refrigeração.



# Produto



## Critérios de avaliação

O refrigerante foi servido diretamente da torre e cumpre com as características estabelecidas?

Aspectos para considerar durante a revisão no Ponto de Venda:

- ✦ O refrigerante deve ser servido diretamente da torre de refrigerantes.
- ✦ O copo deve ter os níveis adequados de gelo (1 pá de gelo nos copos tamanhos pequeno e medio, 2 pás no tamanho grande).
- ✦ O refrigerante deve ter gás ou efervescência.
- ✦ A tampa deve encaixar corretamente no copo.
- ✦ No momento de encaixar a tampa no copo, não deve ter derrames de refrigerante.
- ✦ O exterior do copo deve estar limpo.

# Produto

## Outros aspectos a serem considerados durante a revisão na máquina de refrigerante:

- A máquina deverá contar com seu porta pá para gelo e este deve estar com água limpa.
- A máquina de refrigerante deve estar limpa, em bom estado e com todos os seus bicos conectados às válvulas de onde é produto dispensado, em caso de estar habilitado para o ponto de venda.
- O nível de gelo no compartimento deve estar sempre pelo menos na metade de sua capacidade e livre de outros objetos.

## Aspectos adicionais a serem considerados durante o uso da máquina de gelo:

- Verificar se máquina de gelo está limpa e que em seu interior não existam outros objetos.
- O balde para transportar gelo deverá estar sempre limpo e com seus respectivos pegadores de gelo e o uso dos mesmos será exclusivo para o transporte de gelo.

## Aspectos adicionais a serem considerados durante o uso do rack de xaropes:

- Revisar se o rack dos xaropes está limpo, sem vazamentos nos bicos, sem produtos vencidos e que todas as mangueiras estejam conectadas.



# Produto

Processos que devem ser cumpridos:



1 Abastecimento

2 Preparação para Uso

3 Preparação e Entrega das Pipocas

4 Pós Uso

## Abastecimento

**PASSO 1** Abastecima Pegar os utensílios (colheres medidoras, recipientes com temperos, medidores de milho, colher para milho) limpos e secos.

**PASSO 2** Abastecer o pote de milho com 90% de sua capacidade.

**PASSO 3** Colocar o medidor dentro do reservatório de milho.

**PASSO 4** Abastecer o reservatório de tempero com 90% de sua capacidade.

**PASSO 5** Abastecer o reservatório de óleo vegetal com 90% de sua capacidade ou se caso de estiver abaixo de ¼ de sua capacidade.



## Preparando a Pipoqueira (Cretors)

**PASSO 1** Colocar na posição ON os botões de PUMP, LIGHTS, CONDITIONER e EXHAUST para ligar a bomba de óleo, luzes, aquecedor e extrator de pipoca, os quais devem permanecer acesos até o processo de desligar.

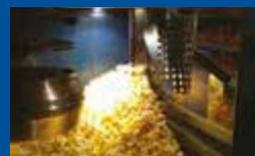
**PASSO 2** Coloque a concha de serviço de pipoca no lugar correspondente dentro da pipoqueira.



## Preparando a Pipoqueira (Gold Metal)

**PASSO 1** Colocar em posição ON os botões de LIGHTS, WARMER, OIL SYSTEM MASTER para ligar as luzes, o aquecedor e a bomba de óleo, os quais devem permanecer acesos até o processo de desligar.

**PASSO 2** Coloque a concha de serviço de pipoca no lugar correspondente dentro da pipoqueira.



# Produto



PASSO  
1

PASSO  
2

PASSO  
3

PASSO  
4



## Guia de como servir as pipocas

**PASSO 1** Segure o recipiente (embalagem ou balde) pela parte de fora do mesmo, NÃO colocar a mão na parte interna ao encher e servir.

**PASSO 2** Pegar a concha pelo cabo sem tocar as pipocas com a mão

**PASSO 3** Realizar o serviço

# Produto



REFRIGERANTE

- 1 Abastecimento
- 2 Preparação para Uso
- 3 Servindo os Refrigerantes
- 4 Pós Uso

## Abastecimento

- Abastecer de gás (CO2) se o manômetro estiver abaixo dos 600 psi ou na zona vermelha.
- Abastecer as bags de xarope para refrigerantes do rack.
- Abastecer o reservatórios de gelo das torres de refrigerante até a sua capacidade total. Nota: nunca deverá estar abaixo de 50% da capacidade.
- Abastecer os copos e tampas nos porta copos e porta tampas em todos os seus tamanhos, assim como os recipientes para os canudos.

# Produto

## Preparação

- Colocar o porta pá para gelo com solução de higienização até  $\frac{3}{4}$  de sua capacidade
- Colocar as grades nas bandejas de gotejamento da máquina
- Colocar os difusores e bocais nas válvulas da torre, previamente lavadas e higienizadas.
- Destruar as torres de refrigerante com a chave liga/desliga
- Acionar as válvulas para liberar o fluxo

## Servindo o Refrigerante

- Pegar o copo no porta copos, NAO colocar a mão dentro do copo
- Colocar gelo no copo com a pá para gelo (1 pá para os tamanhos pequeno e médio e 2 pás para o tamanho grande), diretamente do bin de gelo.
- Colocar o refrigerante no copo com gelo e o nível do líquido deve estar encima da linha superior marcada e bem abaixo da borda do copo (deixar um espaço para evitar derramamentos)
- Colocar a tampa corretamente no copo sem tocar a parte interior da mesma

## Pós Uso

- Desligar as torres na chave liga/desliga
- Retirar os difusores e bocais das válvulas da torre
- Lavar os difusores e bocais e armazená-las em um recipiente cheio de solução desinfetante
- Limpar a parte inferior do cabeçal das torres
- Retirar as grades das bandejas de gotejamento
- Retirar o que restou no bin de gelo e descartar
- Realizar o processo de limpeza do balde de gelo
- Retirar o porta pá para gelo e a pá para sanitizar



# Produto

## Checklist



**1.** Havia pipoca e refrigerante no tamanho e sabor solicitado?

SIM

NÃO

**2.** A pipoca foi servida diretamente da pipoqueira e cumpriu com as características estabelecidas?

SIM

NÃO

**3.** O refrigerante foi servido diretamente da máquina e cumpriu todas as características estabelecidas?

SIM

NÃO

# Organização e Limpeza

## Sanitários, salas e óculos

A organização e a limpeza vão além do saneamento de nossas instalações, por isso é importante ser certificada na área de limpeza entre sessões e a limpeza diária para cumprir com os critérios de avaliação, é necessário conhecer e dominar os seguintes componentes do processo:



- Preparação
- Operação
- Pós Uso

Na organização e limpeza os elementos críticos em que qualquer erro tem um impacto negativo sobre a satisfação do cliente são os sanitários, salas e óculos, para os quais não são admissíveis erros.

# Organização e Limpeza



## O que revisa o checklist?

4.

O sanitário estava em bom estado de conservação:  
chão, paredes, teto (lâmpadas funcionando e sem cabos aparentes)

SIM

NÃO

5.

Os seguintes aspectos estavam em boas condições de limpeza:  
Pisos, pias, vaso sanitários/mictórios (o que tenha sido utilizado) espelhos, paredes, divisórias dos reservados, trocadores de bebê

SIM

NÃO

6.

O mobiliário utilizado estava seco, sem manchas nem vazamentos, ou pingos de água, considerando:  
pias, assentos de vaso sanitário e/ou mictórios e todos continham seu assento plástico.  
\* Avaliar se a porta do banheiro privativo que você utilizou estava fechando corretamente  
\* Avaliar se o gancho para pendurar bolsa ou casaco estava disponível no banheiro privativo  
\* O sanitário cheirava bem, isto é, sem cheiros desagradáveis.

SIM

NÃO

# Organização e Limpeza



## O que revisa o checklist?

7.

O cesto de lixo principal da área comum do banheiro não continha mais de 50% de sua capacidade cheia. Ou seja, é considerada metade da capacidade se dividirmos mentalmente o cesto em 2 partes iguais.

SIM

NÃO

8.

O lixo contido nas lixeiras dos banheiros privativos não excediam 50% de sua capacidade cheia.

SIM

NÃO

9.

A pia para lavar as mãos, vasos sanitários e mictórios estavam funcionando corretamente. A água estava saindo, descarga funcionando.

SIM

NÃO

10.

Os suprimentos e equipamentos utilizados para a limpeza desta área estão fora da vista do cliente: esfregões, vassouras, produtos químicos, luvas, pás de lixo, baldes, placas de sinalização, fibras ou panos etc

SIM

NÃO

# Organização e Limpeza



## O que revisa o checklist?

11.

Os seguintes itens estavam disponíveis / completos: Toalha para secar as mãos ou secador automático funcionando, sabão, papel higiênico, água

SIM

NÃO

12.

O cesto de lixo ao acessar a sala antes do início da sessão, não deverá conter mais de 50% do volume total ocupado. Ou seja, é considerada metade da capacidade se dividirmos mentalmente o cesto em 2 partes iguais.

SIM

NÃO

13.

As portas de acesso a sala, avaliadas na entrada, estavam sem manchas e com bom funcionamento, abrindo e fechando corretamente.

SIM

NÃO

14.

No momento do acesso a sala deverá estar com bom odor, ou seja, sem cheiros desagradáveis.

SIM

NÃO

# Organização e Limpeza



## O que revisa o checklist?

**15.** O carpete dentro das salas em termos gerais estavam em boas condições de preservação e limpeza, sem rasgos, arranhões, manchas ou partes soltas.

SIM

NÃO

**16.** Todos os pisos e escadas estavam sem manchas, vazamentos e não pegajosos.

SIM

NÃO

**17.** Os corredores de acesso a sala estavam sem materiais que haviam sido retirados das salas, resíduos e lixos em termos gerais.

SIM

NÃO

**18.** Os corrimãos fixos no interior da sala estavam limpos, não pegajosos, sem goteiras/molhados, sem manchas visíveis e dão confiança aos clientes para usá-los, e em boas condições de manutenção, sem partes frouxas, quebradas, lascadas, soltas e etc.

SIM

NÃO

# Organização e Limpeza



## O que revisa o checklist?

19.

A tela de projeção estava limpa, sem manchas, arranhões, vazamentos, rasgos e etc.

SIM

NÃO

20.

Os óculos 3D estavam sem manchas, secos, com armação ajustada (sem movimento das hastes) e no saco institucional.

SIM

NÃO

21.

O pódio estava limpo, em ordem, sem manchas, sem artigos pessoais ou alimentos.

SIM

NÃO

# Projeção e Som



Como empresa de exibição, devemos assegurar que o produto mais importante, os filmes, sejam vistos e ouvidos da forma como foram criados pelos estúdios de filmagem.

Aqui é onde se capitaliza o esforço de todos os envolvidos desde a produção, distribuição e claro, da exibição do filme.

## Critérios de avaliação:

**Durante a exibição do filme todas as imagens e legendas foram projetados de maneira correta, sem interrupções de imagem e som?**

- No início do Cineminuto e dos trailers a luz lateral deve estar em baixa intensidade.
- No início da vinheta institucional as luzes deverão se apagar (sempre é o último momento antes de começar o filme)
- As imagens durante a projeção do filme (não dos trailers, curtas ou anúncios) se projetaram de uma forma clara e nítida sem deformações ou defeitos de reprodução tais como: imagem pixelada, linhas de cor, sumiços de imagem ou manchas de cor.
- Todas as mensagens escritas/legendas durante filme (não dos trailers, curtas ou anúncios) projetou-se de uma forma clara e nítida sem deformações de imagem como:

imagem pixelada, linhas de cor, sumiços de imagem ou manchas de cor.

- Todas as imagens (Não trailer, curtas ou anúncios) durante a projeção do filme foram: completas, preenchendo por completa a tela e sem exceder as bordas da tela.

# Projeção e Som



## Critérios de avaliação:

- Todas as imagens (não trailer, curtas ou anúncios) durante toda a projeção do filme apresentaram luminosidade uniforme em toda a tela, sem zonas obscuras, opacas, permitindo a nitidez das cores projetadas.
- Para projeções 3D com uso de óculos: todas as imagens (não trailer, curtas ou anúncios) durante toda a projeção do filme se apresentaram com efeitos de profundidade definidos, claros e sem borrões?
- A projeção do filme foi realizada sem interrupções em: imagem e som do começo ao fim.
- O registro das vozes e sons durante toda a projeção (filme) foram claras, sem ruídos estranhos, nos auto falantes da projeção tais como: zumbidos, ecos, ressonâncias, reverberações e alteração de som.

# Comodidade

## Poltronas e Temperatura

Não só a qualidade dos produtos, a organização, a limpeza e a projeção são importantes, mas também que as nossas salas contem com os padrões exigidos para garantia de uma estadia agradável e confortável em nossos clientes.

Como sabemos se o conforto da sala cumpriu com as características estabelecidas?



### Comodidade nas Salas

- Disponibilidade de poltronas de criança nos filmes com classificação infantil
- Todas as escadas tem luz de auxilio permitindo visibilidade pro cliente se movimentando dentro da sala
- A sinalização das poltronas numeradas estavam visíveis e identificáveis
- A poltrona estava em boas condições, limpa e livre de resíduos de alimentos ou líquidos
- A bandeja se encaixa corretamente.

# Comodidade

## Poltronas e Temperatura

### Comodidade nas Salas VIP

- Todos os assentos da sala tem os descansos de pé recolhidos.
- As mesas de serviço estão:
  - Limpas e recolhidas
  - Em boas condições, não está quebrada.
  - Sem rangidos e a mesa de serviço está fixa.
  - A luminária de mesa está limpa e com menu
  - A lâmpada da luminária de mesa está fixa e acesa até o início do Cineminuto Institucional.



#### IMPORTANTE:

A temperatura das salas tanto tradicional quanto VIP, deverá estar entre 22 e 25 graus.

Em caso de notar rachaduras, manchas difíceis de remover ou equipamento em mau funcionamento, deverá reportar ao encarregado de manutenção e ao supervisor administrativo, de acordo com os processos descritos.

Referência: Processo de Limpeza de Salas.

# Rapidez

## Tempos de Fila



Tempos na fila de espera e na bilheteria:

### Tradicional e VIP

\* 4 minutos de fila de espera e 2 minutos no caixa.

O Cinepolito que lhe atendeu: ao iniciar o atendimento te saudou

dizendo: “Bem vindo a Cinepolis”

E se despediu dizendo: “Divirta-se”

Estabeleceu contato visual e sorriu durante a recepção e despedida.

# Rapidez

## Tempos de Fila



### Tempo na fila de espera da bomboniere e do caixa:

\* 4 minutos de fila de espera e 2 minutos no caixa.

O Cinepolito que lhe atendeu: ao iniciar o atendimento te saudou

dizendo: "Bem vindo a Cinepolis"

E se despediu dizendo: "Divirta-se"

Estabeleceu contato visual, sorriu e o saudou na despedida?

### Avaliação VIP

O tempo para receber atenção depois de acender a luz / apertar o botão / não excedeu o padrão? Máximo de 3 minutos

O tempo decorrido entre o funcionário o cumprimentar, anotar o pedido, fazer a cobrança e entregar o comprovante de compra não excedeu o padrão? Máximo 3

O tempo para o pedido ser entregue não excedeu o padrão?

Máximo 12 minutos.

### O funcionário que o atendeu:

- O saudou com algum script como: "Bom dia/Boa tarde/ Boa noite"?
- Se despediu com algum script como: "Obrigado, seu pedido logo será entregue"
- Estabeleceu contato visual com você, sorriu durante a saudação e depois na despedida?
- Entregou seu pedido silenciosamente e sem atrapalhá-lo em sua poltrona



# Rapidez

## Tempos de Fila



### O que revisa o checklist?

**22.** O tempo na fila de espera e no caixa não excedeu o padrão (máximo de 4 minutos na fila e 2 minutos no caixa)

SIM

NÃO

**23.** O tempo de fila na bomboniere e do caixa não excedeu o padrão (máximo de 4 minutos na fila e 2 minutos no caixa)

SIM

NÃO

#### Avaliação VIP (restaurante em sua poltrona)

O tempo entre receber atendimento desde que levantou a mão/acendeu a mão/apertou o botão, não excedeu o padrão (máximo de 3 minutos)?

SIM

NÃO

O tempo que transcorreu entre o atendente o saudar, anotar o pedido, cobrar e entregar o seu comprovante não excedeu o padrão (máximo de 3 minutos)?

SIM

NÃO

O tempo para entregar o pedido não excedeu o padrão (12 minutos)?

SIM

NÃO

# Nível de Serviço Surpreendente

## Surpreendente

- **Cumprimento:** Inicie o contato com o cliente de maneira positiva e surpreendente: sorrindo, gerando um ambiente confortável e com sentido de urgência em atender as suas necessidades. Tornando uma experiência positiva durante sua estada na Cinépolis.
- **Envolve:** Atue juntamente ao pessoal administrativo (gerentes, subgerentes e supervisores) para interagir em situações com os clientes e servir como modelo “conecta, escuta, descobre e responde” os outros fazem aquilo que seu líder faz e não o que ele diz.
- **Surpreendo:** Provocar no cliente uma expressão de surpresa e admiração positiva ante uma situação pouco comum. Trace o perfil do cliente e tente criar uma conexão emocional. Sem motivo aparente o empregado faz muito mais que a sua obrigação.
- **Conquisto:** Faça de cada contato com o cliente um momento inesquecivelmente bom, agradecendo e pedindo que volte a nos visitar em breve, pois estará a sua espera para atendê-lo novamente.



# Nível de Serviço Surpreendente

## Surpreendente



### O que revisa o checklist?

**24.** Na interação com o funcionário, fui abordado gentilmente, com um sorriso e uma saudação?

SIM

NÃO

**25.** Ao finalizar o contato com o funcionário, se sorriram, te chamaram pelo nome, se despediram e/ou o incentivaram a voltar ao cinema?

SIM

NÃO

Em caso de ter tido algum problema em sua visita ao cinema

**26.** O problema foi solucionado com prontidão e gentileza por algum empregado, supervisor ou gerente?

SIM

NÃO

**27.** Você foi surpreendido positivamente por o algum funcionário em sua atitude durante trabalho, gentileza ou alguma outra ação que tenha tido ao atender-lo?

SIM

NÃO



**A PERFEIÇÃO ESTÁ AO NOSSO LADO**