



Cinépolis

INTRODUCCIÓN AL PROYECTO

CINÉPOLIS® es una empresa mexicana de salas de cine y servicios relacionados, el cual tiene como objetivo dar la mejor Calidad de Proyección y de Atención al Cliente y en los Productos que comercializa.

IMPORTANTE

- ★ **Califique a detalle la calidad de productos y servicio Cinépolis®.**
- ★ Envíe evidencia fotográfica en todos los casos en los que se indica.

- ★ Capture la información una vez concluida la evaluación.
- ★ Máximo para reportar **12** horas después de realizada la visita.

Tip del mes

Adjunto las **evidencias de mi visita** y las fotografías de siniestros de forma oportuna para sustentar lo expuesto en mi reporte y que nuestros Clientes cuenten con información oportuna e inmediata.



Palomitas

Calidad esperada

Palomitas perfectas

Deberá haber las palomitas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidas para todos los Tipos: Mantequilla, Acarameladas, Enchiladas y Light

★ **Temperatura**

Las palomitas deberán estar **calientes** al momento de ser recibidas. Probar al instante.

★ **Textura**

Las palomitas deben ser **crujientes**. Probar al instante.

★ **Sabor**

Palomitas enchiladas: Deberán estar condimentadas con chile. Probar al instante.

Palomitas mantequilla y light: deberán estar saladas. Probar al instante.

Acarameladas: Notoriamente dulces. Probar al instante.

★ **Integridad**

La mayoría de las palomitas deberán estar **completas**. Favor de verificar al instante.

★ **Dispensado correcto**

Las palomitas deberán servirse al momento en que se pidan. La canasta o vaso debe ser tomado de la base para servir las palomitas y deberá servirse con un pequeño copete.

★ **Palomera correcta**

Deberá estar correctamente iluminada, tanto el Copete (anuncio de palomas /indicador de sabor) como el interior.

Mala calidad

Palomitas imperfectas

No se aceptarán como válida las siguientes características. Recuerde mandar evidencia fotográfica en donde se indica imagen requerida.

★ **Temperatura**

Palomitas **frías** al momento de ser recibidas.

★ **Textura**

Imagen Requerida

Palomitas aguadas, chiclosas, aceitosas, grasosas.

★ **Sabor**

Sabor a quemado.

Palomitas mantequilla, enchiladas y light: Insípidas.

Acarameladas: **Conglomeradas**, apelmazadas, muégano.

★ **Integridad**

Imagen Requerida

Palomitas no trozadas, no pedacería.

★ **Dispensado incorrecto**

Imagen Requerida

Porciones servidas justo al ras de la canasta o vaso. Canasta o vaso tocado o sujetado de las paredes internas al momento de servir las palomitas.

★ **Palomera incorrecta**

Copete de Palomera del sabor o interior **apagados** total o parcialmente.



Refresco

Calidad esperada

Refresco perfecto de la fuente

Deberá haber existencia del refresco solicitado en los sabores y tamaños establecidos. **Asegúrese de ordenar algún sabor que esté anunciado en la Torre Fountain.**

★ **Sabores**

Coca-Cola, Manzana, Sprite, Fanta, etc.

★ **Tamaños**

Chico, Mediano, Grande y Jumbo.

Mala calidad

Refresco incorrecto

No se aceptarán como válida las siguientes características. Recuerde mandar evidencia fotográfica en donde se indica imagen requerida.

Pedir bebidas en botella, lata, energéticas, agua, para evaluar esta sección.

Imagen Requerida

★ **Con alguna de las siguientes características**

- Servido **sin hielos** en el vaso.
- Con poco o nada de jarabe, **sin sabor**.
- Sin gas** ni efervescencia
- Exterior del vaso chorreado, manchado, pegajoso.
- La tapa de vaso no embone y provoque derrame del líquido.
- Al momento de colocar el popote exista **derrame de refresco**.



Calidad esperada

Sanitarios impecables, en perfectas condiciones de mantenimiento

Deberán encontrarse en perfectas condiciones de Mantenimiento y Limpieza:

- ★ Pisos, paredes, techo (lámparas y focos funcionando, prendidos)
- ★ Mobiliario **seco y limpio**.
- ★ Llaves de agua brillantes, en buen estado
- ★ Fluxómetros (Mecanismos mingitorios y WC) que la descarga automática de agua esté funcionando correctamente
- ★ Mecanismos de lavamanos, mingitorios, escusados deberán estar **funcionando correctamente**.
- ★ Herrajes y puertas de las mamparas cierran y abren correctamente.
- ★ Disponible un **gancho perchero dentro del privado**.
- ★ Espejos impecables, nuevos y completos.
- ★ El sanitario deberá tener un **aroma agradable**.
- ★ Bote de basura a un lado del W.C. conteniendo papeles sucios en menos del **25%** de su capacidad.
- ★ **Disponibilidad** de agua, jabón, papel higiénico y toallas para las manos o en su defecto secadores de aire.
- ★ **Insumos** y materiales para la limpieza del área fuera de la vista del cliente.

Orden y limpieza

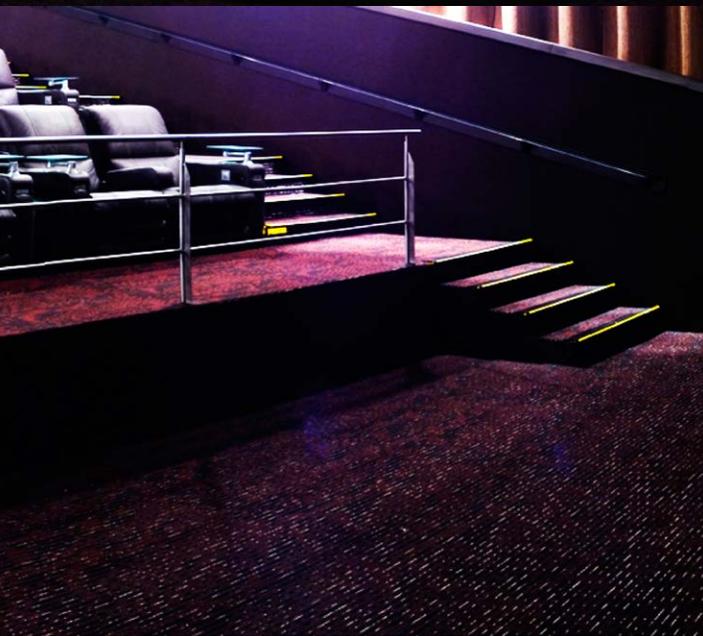
Mala calidad

Sanitarios en malas condiciones de mantenimiento

No se aceptarán como válida las siguientes características.

Imagen Requerida

- ★ Pisos **sucios**, salpicados o con charcos, paredes estrelladas, Placas de porcelanato faltantes o rotas, techos con focos fundidos, con cables a la vista.
- ★ Mobiliario **salpicado**, sucio, con charcos.
- ★ Llaves de agua desgastadas ó rayadas.
- ★ Fluxómetros (Mecanismos mingitorios y WC), descarga automática de agua no esté funcionando.
- ★ Puerta y pasador no cierra correctamente y faltante de pasador.
- ★ Faltante de gancho perchero dentro del privado.
- ★ **Espejos opacos**, estrellados, con machas de humedad.
- ★ El Sanitario tenía **olores desagradables**, humedad, orina, heces fecales.
- ★ Bote de basura a un lado del W.C. conteniendo papeles sucios en más del **25%** de su capacidad.
- ★ No hay disponible agua, jabón, papel higiénico o toallas para las manos o en su defecto no están funcionando correctamente los secadores de aire.
- ★ A la vista en el área materiales como trapeadores, escobas, químicos, guantes, recogedores, cubetas, exprimidoras, trapos etc.



Calidad esperada

Salas en perfectas condiciones de mantenimiento

Por favor al ingresar a la sala de una vuelta por los dos pasillos para asegurarse que todos los tívolis de todos los escalones estén encendidos. Deberán encontrarse en Perfectas condiciones de Mantenimiento y Limpieza:

- ★ Pisos, paredes, techo, alfombras, butacas, tachones y tivoli.
- ★ Arquilla deberá encontrarse **limpia, ordenada**.
- ★ Bote de basura al accesar a la sala antes de iniciar la Película deberá contener basura en menos del **50%** de su capacidad.
- ★ Puertas de acceso de la sala deberán estar libres de manchas, y con buen funcionamiento, abriendo y cerrando correctamente.
- ★ Sala con **aroma agradable** o neutro.
- ★ Alfombra dentro de la sala, en pisos y paredes deberán estar en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza, de forma impecable.
- ★ Todos los pisos y tachones de las escaleras deberán estar limpios y completos.
- ★ Pasillos de flujo deben estar limpios, impecables.
- ★ Barandales deben estar fijos, sólidos, pintados correctamente, en buenas condiciones de mantenimiento.
- ★ La pantalla de proyección deberá estar limpia, completa, impecable.
- ★ En caso de proyecciones **3D** los lentes deberán ser entregados en **bolsas selladas** con el logo de Cinépolis, secos, y con el armazón ajustado sin movimiento.

Orden y limpieza

Mala calidad

Salas en malas condiciones de mantenimiento

No se aceptarán como válida las siguientes características.

Imagen Requerida

- ★ Pisos, paredes, techo, alfombras, butacas, tachones y tivoli en mal mantenimiento.
- ★ Arquilla manchada, con artículos personales o alimentos a la vista del cliente.
- ★ Bote de basura al accesar a la sala antes de iniciar la Película conteniendo basura en más del **50%** de su capacidad.
- ★ Puertas de acceso a la sala que rechinan, muestran golpes, **abolladuras** ó ventanas estrelladas.
- ★ Sala oliendo a encerrado, humedad.
- ★ Alfombra dentro de la sala, en pisos o paredes rota, rasgada, rayada, pintada ó con desprendimientos visibles.
- ★ Pisos y **tachones de las escaleras** pegajosos o rotos.
- ★ Pasillos de flujo con residuos o basura tirada.
- ★ **Barandales pegajosos**, flojos, zafados, tambaleantes, en malas condiciones de mantenimiento.
- ★ La pantalla de proyección con manchas, roturas, rayones.
- ★ En caso de proyecciones **3D**, lentes entregados con manchas, armazón flojo o embolsados con plástico transparente no institucional.



Proyección y sonido



Comodidad

Expected quality

Proyección y sonido correctos

- ★ La Proyección y los subtítulos deberán ser **claros y nítidos** de principio a fin.
- ★ La imagen deberá estar completa, llenando correctamente la proyección sobre la pantalla.
- ★ La **luminosidad** deberá estar **uniforme** en toda la pantalla, (claridad en los colores proyectados).
- ★ Para proyecciones en **3D** todas las imágenes deberán tener **efectos de profundidad definidos**.
- ★ El registro de las voces y sonidos deberá ser claro.

Perfecta

- ★ Todos los escalones (tivolí) de la sala deben estar **completamente iluminados**, en buen estado.
- ★ La **señalización** de los escalones de butaca numerada deben ser clara y visible.
- ★ La butaca deberá estar limpia, numerada visiblemente para su fácil localización.

Bad quality

Proyección y sonido incorrectos

No se aceptarán como válida las siguientes características.

- ★ Proyección o subtítulos con imágenes **pixeleadas**, líneas, rayas de colores, parpadeos, destellos o manchas de colores.
- ★ Imagen proyectada con **bordes en los extremos** saliendo del lienzo de la pantalla.
- ★ Pantalla con **zonas oscuras**, opacas, no permitiendo la claridad de los colores proyectados durante la proyección.
- ★ Efecto **3D** provocando dolor de cabeza o mareo, **fuera de foco** sin definición.
- ★ Registro de las voces y **sonidos no claro**, con ruidos extraños en bocinas ajenos a la proyección como zumbidos y grises.

Incorrecta

No se aceptarán como válida las siguientes características. Recuerde mandar evidencia fotográfica en donde se indica imagen requerida.

Imagen Requerida

- ★ Todo el escalón (tivolí) no está completamente iluminado, roto, despegado, en mal estado.
- ★ Señalización de los escalones de butaca numerada está apagada.
- ★ Butaca está **manchada, rechina, está rota o floja**.



Rapidez



Nivel de servicio sorprendente

Calidad esperada

Registrar exactamente la taquilla, cronometrar.

★ **Tiempo en fila**

Desde que se formó hasta que lo empezaron a atender.

★ **Tiempo de atención en el mostrador**

Desde que lo comenzaron a atender hasta que le entregaron sus boletos.

Restaurante en su butaca, cronometrar.

★ **Tiempo en Atención**

Entre que usted levanto la mano / encendió la luz hasta que el Comandero se acercó.

★ **Tiempo de toma de Orden**

Entre que el Comandero se acercó y hasta que entregó la orden.

★ **Tiempo de Entrega de Orden**

Desde que el Comandero se retiró y hasta que le entregaron el último platillo.

Calidad esperada

Perfecta actitud de servicio en taquilla

- ★ En la interacción con el Cinepolito deberá ser **abordado amablemente**, con un saludo amable y una sonrisa franca que transmita entusiasmo.
- ★ Al finalizar la interacción el Cinepolito deberá despedirse de **Usted** promoviendo el regreso al cine.
- ★ En caso de haber tenido algún problema en su visita, se le brindó solución pronta con amabilidad por parte de algún Supervisor o Gerente.

Mala calidad

Taquilla

- ★ El Tiempo en Fila de Taquilla es superior a **4 minutos**.
- ★ El Tiempo de Atención en Mostrador es superior a **2 minutos**.

Restaurante en su butaca.

- ★ El Tiempo en Fila es superior a **4 minutos**
- ★ El Tiempo que tardaron en llevarle sus alimentos a su butaca excedió **11 minutos**.

Mala calidad

Mala actitud de servicio en taquilla

No se aceptarán como válida las siguientes características.

- ★ Durante la interacción el Cinepolito no saluda, no sonríe, no establece contacto visual con Usted o solamente esboza una sonrisa mecánica sin entusiasmo.
- ★ Al finalizar la interacción el Cinepolito **no brindó una despedida cordial** y no lo invitó a regresar al cine.
- ★ En caso de haber tenido algún problema en su visita el Cinepolito o algún Supervisor o Gerente **NO** le dió solución pronta o lo hicieron con mala actitud.