



Técnica de Ventas

Procedimientos operativos
AR-TRA-PO-TVE-00



Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

AUTORIZACIONES Y FIRMAS

NOMBRE		PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Rafael Moros	Consultor de Procesos Jr. Scanton en Argentina	
V.º B.º	Inés Trementino	Gerente de Operaciones Cinépolis Argentina	
Autorizó	Iván Hurtado Santoyo	Gerente General Scanton	

Índice

1. Técnica de Ventas en Taquilla/Box.....	5
1.1. Recibimiento al cliente.....	6
1.2. Proceso de venta.....	8
1.3. Despedida al cliente.....	11
2. Técnica de Ventas en Dulcería/Candy.....	13
2.1. Recibimiento al cliente.....	14
2.2. Proceso de venta.....	16
2.3. Despedida al cliente.....	19
3. Anexo.....	21

1. Técnica de Ventas en Taquilla/Box

1.1. Recibimiento al cliente

Una vez habilitada la taquilla, el cajero tendrá la disponibilidad para atender a los clientes que se acerquen a la misma para realizar la compra de sus entradas, y una vez el cliente se encuentre en la taquilla, proceder como se indica a continuación:

1. Recibir al cliente en punto de venta diciendo ***“Buenas tardes/Buen día, Bienvenido(a/os/as)”***, mirando a los ojos al cliente y sonriendo.
2. Determinar el tipo de venta*.
3. Para ventas diferenciadas, proceder según cada caso:
 - a. **Movie Club:** Si está suscrito a Movie Club, solicitar identificación diciendo: ***“Me permite(s) su/tu tarjeta de crédito asociada a Movie Club y su/tu documento”***. Luego, ingresar TDC en SIC o número del DNI al sistema Vista y devolverlos. Esto se realiza debido a que el cliente tiene la posibilidad de realizar el pago con cualquier otro medio diferente al vinculado a Movie Club.
 - b. **Código VOVA:** si el cliente indica tener un código, solicitarlo diciendo: ***“Me indica(s) el código, por favor”***. Luego Ingresar código en sistema Vista.
 - c. **Voucher 2x1:** si el cliente entrega un voucher 2x1 proveniente de alguna visita anterior, solicitar cupón diciendo ***“Me permite(s) su/tu cupón, por favor”***. Luego marcar la opción 2x1 en sistema Vista.
 - d. **Santander Río:** Si indica disponer de tarjeta Santander Río, marcar la opción 2x1 en sistema Vista.
4. Si el cliente indica poseer cupones complementarios, solicitarlos indicando ***“me permite(s) su/tu cupón, por favor”***. En este caso se pueden ver diversas situaciones:
 - a. Si el complementario requiere autorización del Manager, llamar de inmediato al mismo para que efectúe la validación en sistema Vista. Posteriormente resguardar complementario.
 - b. Si el complementario no requiere autorización, procesar en sistema Vista y resguardar complementario.

* Esto se hace con el objetivo de evitar cancelar la transacción en sistema Vista, una vez elegidos los asientos durante el proceso de venta

1.2. Proceso de venta

Luego de llevar a cabo la bienvenida al cliente y determinado el tipo de venta a realizar, iniciar con el proceso propio de la venta en taquilla.

1. Solicitar al cliente la película que este desee ver, siguiendo los siguientes criterios:
 - a. Si el cliente ordena la película que desea ver y la hora de la función, ingresar lo indicado en sistema Vista.
 - b. Si el cliente ordena la película que desea ver y no indica la hora, se debe decir: ***“¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”***.
 - c. Si el cliente no indica la película que desea ver, pero indica horario, decir: ***“Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”***.
 - d. Si el cliente solicita recomendaciones, se entrega la carpeta con la sinopsis e indicar ***“Los estrenos de la semana son xxxx”*** o ***“La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (Películas con Garantía Village Cines, si existen)”***.
2. Seleccionar en sistema Vista la película y función que el cliente desea ver
3. Seleccionar los asientos para el cliente indicando: ***“La pantalla se encuentra en la parte inferior. el/los lugar(es) que se le/te asigna(n) es(son) los verdes, ¿está(n) bien?”***
 - a. Si el cliente rechaza los asientos asignados por defecto por el sistema, decir lo siguiente: ***“Me indica(s) la fila y número de asiento(s) que desea(s). La sala tiene xx filas, y xx cuerpos. Los asientos en color azul están ocupados”***. Esperar mientras el cliente indica los asientos de su preferencia para proceder con el cobro.
 - b. Si el cliente acepta los asientos, proceder al cobro.
4. Decir: ***“El total es/Serían xx.xx pesos”***, y recibir el medio de pago del cliente. Dependiendo del medio utilizado, seguir los siguientes pasos:
 - a. Para pagos en efectivo decir: ***“Le/te recibo “xx.xx”*** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. No guardarlo en la caja de efectivo hasta tanto no se despida al cliente. Entregar el vuelto en caso que aplique.
 - b. Para pagos con tarjeta, recibirla junto con el documento de identificación (si no lo entrega con la tarjeta, decir: ***“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”***), se compara el nombre de titular, y una vez pasada la tarjeta e impreso el voucher, entregarlo y decir: ***“Su/tu firma y número de documento por favor”*** *

* revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, solicitar otra forma de pago

5. Finalizar la transacción en sistema vista con la impresión de los boletos.

1.3. Despedida al cliente

Una vez impresos los boletos, se despide al cliente pasando por el siguiente proceso de entrega y notificaciones:

1. Entregar los boletos y decir: ***“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/en español, sólo si aplica), en 3D/4D (sólo si aplica), a las xx:xx (hora), Sala XX (Número de sala), butaca(s) XX”***. Si aplica, indicar la ubicación de la sala
2. Si pagó con tarjeta, entregar junto a los boletos, copia de voucher
3. Si se generaron cupones promocionales en la transacción, entregarlos diciendo: ***“Le/te entrego xx Cupón(es) (Indicando los cupones generados) para su próxima visita. Tienen vigencia hasta XX/XX (fecha de vigencia)”***.
4. Despedirse del cliente diciendo: ***“Muchas gracias y que disfrute(n) la película/Muchas gracias y que lo disfrute(n)/Muchas gracias por su visita”*** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.
5. El proceso culmina cuando el cliente sale de la boletería hacia candy/dulcería o hacia la sala.

* - Si la misma película está subtitulada y en español en el mismo horario, se debe hacer la aclaratoria.

- Si la película es 3D o 4D debe ser indicado.

- Para complejos de varios pisos, indicar el nivel donde se encuentra la sala

2. Técnica de Ventas en Dulcería/Candy

2.1. Recibimiento al cliente

Una vez habilitada la dulcería, el cajero tendrá la disponibilidad para atender a los clientes que se acerquen a la misma para realizar la compra de sus productos, y una vez el cliente se encuentre en la taquilla, proceder como se indica a continuación:

1. Recibir al cliente en punto de venta diciendo ***“Hola/Bienvenidos/Cómo Están?”*** mirando a los ojos al cliente y sonriendo.
2. Si se requiere ofrecer promociones definidas por comercialización, decir: ***“El día de hoy tenemos en promoción XXXX (producto) por xx,xx (precio)”***.
3. Determinar el tipo de venta. Si el cliente entrega algún cupón de descuento, se debe recibir y resguardar dicho cupón, e ingresar la opción del descuento en sistema vista.
4. Si no tiene algún descuento, iniciar el proceso de venta. *

* La venta con descuento por Movie Club sólo aplica para combos. Por esta razón no es relevante preguntar la afiliación a dicho programa en este momento de la venta

2.2. Proceso de venta

Una vez determinado el tipo de venta, seguir el procedimiento que se indica a continuación:

1. Indicar al cliente: **“¿En qué te puedo ayudar?”**. Al recibir la primera instrucción preguntarle **“¿Tiene(s) Movie Club?”**
2. Si está suscrito a Movie Club, solicitar identificación diciendo: **“Me permite(s) su/tu tarjeta de crédito asociada a Movie Club y su/tu documento”**. Ingresar TDC en SIC o número del DNI al sistema Vista y devolverlos. Esto se realiza debido a que el cliente tiene la posibilidad de realizar el pago con cualquier otro medio diferente al vinculado a Movie Club.
3. Maximizar la orden, según apoyo de maximización de dulcería/Candy. **Ver Anexo 1.**
4. Si es Dulcería/Candy tradicional:
 - a. Entregar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - Pochoclos
 - Gaseosas de torre *
 - Bebidas embotelladas
 - Nachos
 - Panchos
 - Dulces
 - Helados
 - b. Colocar los productos en la barra y confirmarlos con el cliente, diciendo: **“¿Está completa su/tu orden?”**. En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una bandeja
5. Si es Candyland: Entregar adicionales de la orden en caso que aplique.
6. Si es Candy con entrega en mostrador contiguo: no se hace entrega de productos y se procede a realizar el proceso de cobro.
7. Decir: **“El total es/Serían xx.xx”**.
8. Para realizar el cobro, proceder según el medio de pago del cliente. Dependiendo del medio utilizado, seguir los siguientes pasos:
 - a. Para pagos en efectivo decir: **“Le/te recibo “xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. No guardarlo en la caja de efectivo hasta tanto no se despida al cliente.

* si en el Candy se cuenta con torre de gaseosa con sistema de botones, se puede activar el llenado del vaso y mientras se llena, realizar el llenado y la entrega del pochoclo

- b. Para pagos con tarjeta, recibirla junto con el documento de identificación (si no lo entrega con la tarjeta, decir: ***“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”***), se compara el nombre de titular, y una vez pasada la tarjeta e impreso el voucher, entregarlo y decir: ***“Su/tu firma y número de documento por favor”*** *
9. Finalizar la transacción en el sistema Vista con la impresión del ticket fiscal

* revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, solicitar otra forma de pago

2.3. Despedida al cliente

Una vez impreso el ticket fiscal, se despide al cliente pasando por el siguiente proceso de entrega y notificaciones:

1. Si pagó con tarjeta, entregar ticket fiscal y voucher, diciendo: ***“Le/te entrego su/tu ticket y su/tu voucher”***.
2. Si pagó con efectivo, entregar ticket fiscal y vuelto, diciendo: ***“Le/te entrego su/tu ticket y su/tu vuelto”***.
3. Sólo para Candy con entrega en mostrador contiguo, Indicar al cliente: ***“Gracias por su compra. Por favor retire su(s) combo(s)/compra/producto(s) en el mostrador contiguo”***. Una vez al cliente se le reciba en el mostrador contiguo:
 - a. Recibir el ticket fiscal y armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - Pochoclos
 - Gaseosas de torre *
 - Bebidas embotelladas
 - Nachos
 - Panchos
 - Dulces
 - Helados
 - b. Entregar la orden colocando los productos en la barra y confirmándolos con el cliente, además decir: ***“¿Está completa su/tu orden?”***. En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una bandeja y colocar sello de “cancelado” en ticket fiscal.
4. En todos los casos, despedirse del cliente diciendo: ***“Muchas gracias y que disfrute(n) su compra/Muchas gracias y que se divierta(n)/Muchas gracias y que lo disfrute(n)”***, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.
5. El proceso culmina cuando el cliente sale del área de candy/dulcería hacia la sala.

* si en el Candy se cuenta con torre de gaseosa con sistema de botones, se puede activar el llenado del vaso y mientras se llena, realizar el llenado y la entrega del pochoclo

3. Anexo

Maximización para técnica de venta full (candy tradicional)

Apoyo de maximización para candy

1

Primera Maximización

Se busca incrementar el tamaño de los productos

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: "¿Grande/balde está bien?" (refiriéndose al tamaño más grande disponible)



Si el cliente no acepta o menciona un tamaño diferente al más grande, maximizar por el siguiente tamaño, diciendo: "Por una diferencia de XX pesos se puede llevar el XX [producto de mayor tamaño]".



2

Segunda Maximización

Se busca incorporar extras al pedido

Si el cliente pidió algún producto que puede llevar extra, ofrecerlo diciendo: "¿Quiere adicionar extra de xxxx (adicional)?"



Si hay promocionales de baldes o vasos indicados por comercialización, indicar "Desea llevar un balde/vaso de xxxx Película?"



Ofrecer refill de productos disponibles dentro de la compra, indicando "Por XX pesos puede recargar XX (producto)".



3

Tercera Maximización

Se busca incrementar la cantidad de productos

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida diciendo: "Desea agregar alguna bebida a su pedido" o si aplica "Lo quiere llevar en combo con bebida?"



Si el cliente pide bebida, ofrecer algo dulce o salado diciendo: "Desea agregar algo más a su pedido" o si aplica "Lo quiere llevar en combo con pochoclos?"



Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce diciendo: "Desea agregar alguna golosina a su pedido", priorizando promociones de comercialización



Maximización para técnica de venta light (horas rush - candy tradicional)

Apoyo de maximización para candy (T. de venta light)

<p>1</p> <p>Primera Maximización</p> <p>Se busca incrementar el tamaño de los productos</p>  <p>Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: "¿Grande/balde está bien?" (refiriéndose al tamaño más grande disponible)</p>  <p>Por xx más</p> <p>Si el cliente no acepta o menciona un tamaño diferente al más grande, maximizar por el siguiente tamaño, diciendo: "Por una diferencia de XX pesos se puede llevar el XX [producto de mayor tamaño]".</p>	<p>2</p> <p>Segunda Maximización</p> <p>Se busca incorporar extras al pedido</p> <p><i>No Aplica</i></p>	<p>3</p> <p>Tercera Maximización</p> <p>Se busca incrementar la cantidad de productos</p> <p><i>No Aplica</i></p>
--	--	---

Técnica de venta Light recomendada para horas rush en candy tradicional!



Maximización para técnica de venta para Candyland

Apoyo de maximización para candy (Candyland)

1

Primera Maximización

Se busca incrementar el tamaño de los productos

No Aplica

2

Segunda Maximización

Se busca incorporar extras al pedido

Ofrecer refill de productos disponibles dentro de la compra, indicando "por XX pesos puede recargar XX (producto)"



3

Tercera Maximización

Se busca incrementar la cantidad de productos

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida diciendo: "Desea agregar alguna bebida a su pedido" o si aplica "Lo quiere llevar en combo con bebida?"



Si el cliente pide bebida, ofrecer algo dulce o salado diciendo: "Desea agregar algo más a su pedido" o si aplica "Lo quiere llevar en combo con pochoclos?"



Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce diciendo: "Desea agregar alguna golosina a su pedido", priorizando promociones de comercialización



Maximización recomendada para Candyland

