

The logo for POP CORN+ features the word "POP" in a bold, dark blue, sans-serif font on the top line. Below it, the word "CORN" is written in a similar dark blue font but with a more casual, rounded style. To the left of "POP" is a teal-colored curved shape resembling a smile or a partial circle. To the right of "CORN" is a teal-colored plus sign. The entire logo is set against a white background.

**POP**  
CORN+



# POP+ CORN

É uma iniciativa que coloca o cliente no **centro de nossa atividade** e mede o nível de efetividade da execução dos processos nas áreas críticas para garantir a satisfação de nossos clientes, onde as falhas nesses pontos chaves não são admissíveis.





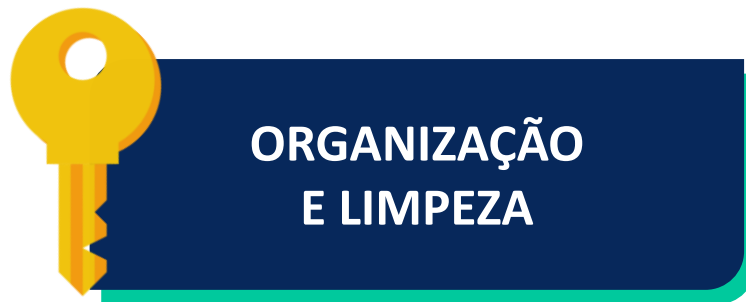
NOSSO OBJETIVO É TER

**ZERO  
ERROS**





Utiliza os 6 principais pontos chaves da Satisfação do Cliente, selecionando no questionário das visitas do **Mystery Shopper** o total de 13 perguntas correspondentes a estes pontos chaves e que não podemos ter erros, para garantir a **Satisfação do Cliente**.

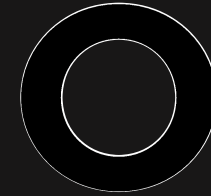


# cinépolis

# P

## PRODUTO

- Disponibilidade dos Sabores das Pipocas e Refrigerantes;
- Características das Pipocas e Refrigerantes.



# ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA

- Manutenção e Limpeza dos Banheiros e Salas;
- Disponibilidade dos insumos no banheiro;
- Portaria e Óculos 3D em boas condições.





P

## PROJEÇÃO E SOM

Projeção do filme com as imagens e legendas projetadas corretamente, sem interrupções na imagem ou som;



CO

## CONFORTO

A poltrona e a temperatura da sala cumprem com as características estabelecidas;





# R

## RAPIDEZ

- O tempo em fila e de atenção no balcão da Bilheteria e Bomboniere não excedeu o limite;
- No VIP, os tempos para ser atendido, fazer e receber o pedido não excedeu o limite.



N

# NÍVEL DE SERVIÇO SURPREENDENTE

- Sorriso e Saudações no início, durante e no encerramento do atendimento;
- Resolver problemas com agilidade e simpatia;
- Surpreender Positivamente.



POP  
CORN+

AUDITORIA

1

Havia pipocas e refrigerantes solicitados nos sabores, tamanhos e quantidades estabelecidas?

2

As pipocas foram servidas diretamente das pipoqueiras e cumpriram com as características estabelecidas?

3

Funciona corretamente a pipoqueira?

**Panela / Filtros**

- Panela esteja com filtros limpos e sem crosta na parte interna e funcionando corretamente
- A temperatura da panela na hora de colocar o milho deve estar em 215°C

**Aquecedor (Warmer)**

- Aquecedor (warmer) esteja funcionando com a temperatura correta entre 55°C e 60°C

**Portas**

- Portas esteja fechando corretamente, com puxadores e límpida com boa visibilidade

**Limpeza**

- Que a pipoqueira esteja funcionando com todos os critérios de limpeza

**Estado físico do equipamento**

- Que a pipoqueira esteja funcionando perfeitamente cumprindo todos os critérios físicos de manutenção

**Manipulação (treinamento/conhecimento)**

- Que todos os funcionários saibam manusear o equipamento sabendo todas as medidas para o preparo das pipocas

**Pá para Pipoqueira**

- As pipoqueiras devem ter pá para pipoca e colocada no seu respectivo lugares sendo (imã ou gancho)

**Óleo**

- Deve ser calibrado na medida correta de cada sabor

**Testeira**

- Deve ser iluminada, em bom estado e de acordo com seu sabor

**Mangueira de Óleo vegetal**

- Não deve estar dobradas e em bom estado de conservação

**Lâmpadas**

- Lâmpadas apropriadas e funcionando corretamente



**Temperatura**

- A pipoca solicitada e entregue deve estar quente na temperatura entre 55°C e 60°C

**Sabor**

- A Pipoca Salgada: Deve estar quente, crocante, com tamanho uniforme e não devem ter nunca um sabor de queimada e presença de piruá .
- Pipocas Carameladas: Deve estar quente, crocante, sem conglomeração e presença de piruá.

**Textura**

- A Pipoca solicitada e entregue deve estar CROCANTE

**Receita**

- As Pipocas solicitadas e entregues foram servidas com uma Pá específica para pipocas;
- Pipoqueira Salgada de 32oz : Milho 900 g, Óleo Vegetal 250 ml e Sal Micronizado 20 g;
- Pipoqueira Doce de 32oz : Milho 900 g, Oleo Vegetal 300 ml e Glaze Pop 794 g.

**Medidas**

- Deve ter as medidas corretas de milho, sal micronizado e óleo vegetal

**Tamanho**

- As Pipocas solicitadas e entregues na embalagens estavam visivelmente completas corretamente

**Sem Derramar**

- Servido diretamente da torre;
- Seguir a marca de nível adequado de gelo disponível no copo;
- A tampa deve estar bem ajustada ao copo.

**Gelo / Gás**

- Visivelmente percebe-se que há gelo dentro do copo ao tomar o produto respeitando as medidas. E na bebida solicitada verificar se havia gás e fervescente ao ser retirado diretamente do Post Mix.

**Sabor**

- Sabor adequado com uma combinação perfeita de (Gás, água e xarope)

**Calibração**

- Garantir que o post mix esteja calibrado corretamente na proporção de água e xarope

**Estado físico do Equipamento**

- Post mix funcionando todos os sabores e equipamento limpo e não danificado;
- Deve estar calibrado, ou seja, deve apertar o botão apenas uma vez, não deve ser acionado manualmente;
- O processo de calibração deve ser feito duas vezes;
- Deve conter gelo dentro no depósito do maquinário.

**Pá para gelo**

- Estar em bom estado de conservação e imersa em solução sanitizante;
- A medida da pá para o gelo deve ser de 12 OZ.

**Bicos**

- Durante a desabilitação os bicos devem ficar imerso a uma solução sanitizante

**Maquinário de Gelo**

- Deve estar limpa e em bom estado;
- Deve ter os compartimentos limpos e sem ferrugem;
- Planilha de limpeza deve estar atualizada no mês vigente.

**Cilindro de Gás**

- Devem estar presos por uma corrente;
- O nível de gás não deve estar em vermelho;
- Sempre deve marcar cor verde.



**Limpeza**

- O cesto de lixo grande : não deve ultrapassar 50% de sua capacidade, com saco de lixo bem colocado
- O cesto de lixo pequeno : não deve ultrapassar 25% de sua capacidade, com saco de lixo bem colocado
- Pisos: Secos e limpos;
- Pias: seca e limpa;
- Mictórios: limpo e sem mau odor;
- Vasos sanitário: limpos e firmes
- Espelhos: limpos e sem manchas
- Paredes e divisórias: sem poeira e manchas

**Estoque Ideal**

- Papel toalha:
  - Alta: 4 rolos
  - Baixa: 2 rolos
- Papel Higiênico:
  - Alta: 6 rolos
  - Baixa: 4 rolos
- Sabonete:
  - Alta: 2 unidades
  - Baixa: 1 unidade

**Bom Estado de Manutenção**

- Pisos: uniformes e não danificado
- Paredes: uniformes e não danificada
- Teto: completo e não danificado
- Lâmpadas: Luz padrão e uniformes
- Divisórias: Ter ganchos para casaco e bolsas e estarem firmes

**Equipamentos**

- Torneiras: Devem estar com o acionador calibrados de 8 a 10 segundos
- Acionador de descarga e Mictório: Funcionando corretamente.

7

No banheiro, os insumos estavam disponíveis e nos equipamentos dispensadores?

- Os insumos na abertura tem que estar acima de 50%

8

A sala encontra-se em boas condições de manutenção e limpeza?

- A sala deve estar livre de odores sem sujeira acumulada e deterioração visível;
- O piso tátil deve estar sem manchas e limpos;
- O carpete deve estar em boas condições e limpos;
- Os corrimãos e guarda corpo deve estar limpos em bom estado;
- Os corredores devem estar livres e limpos;
- As portas acesso devem estar Livres em bom estado;
- A sala deve estar livre de odores;
- A saída de emergência deve estar em bom estado;

9

O podium e os óculos 3D encontra-se em boas condições físicas e de limpeza?

- Podium: Limpo, sem manchas, sem itens pessoais e alimentos, sem poeira dentro da gaveta, em bom estado de manutenção e com rádio e fone de ouvido.
- Óculos 3D: Sem manchas, secos, em bom estado, embalados, sem riscos ( que impossibilite uma visão do Cliente)



10

Durante a projeção do filme todas as imagens e legendas se projetaram de forma correta, sem interrupções de imagem e som?

**A tela deve estar:**

- Limpa; em bom estado (sem arranhões rasgos ou manchas); enquadrada; nítida; com legendas corretas; com suas luzes e maskings funcionando corretamente.

**O som deve:**

- Seja adequado; ser nítido; contar com o volume correto; sem ecos ou evidências de auto-falantes em mau estado
- No início da sessão
- A sessão deve ser verificada durante a operação, entrando no início da sessão até o primeiro diálogo e se a sessão inicia na hora certa.

**Poltronas**

- Os portas copos devem estar limpos e as poltronas não devem estar quebradas, devem reclinar, não devem emitir sons, nem maus odores. As partes plásticas, assentos e encostos devem estar limpos. Os pés devem estar livres de ferrugem em bom estado;
- A sala deve estar livre de odores sem sujeira acumulada e deterioração visível;
- O piso tátil deve estar sem manchas e limpos;
- Os carpete deve estar em boas condições e limpos;
- Os corrimãos e guarda corpo deve estar limpos em bom estado;
- Os corredores devem estar livres e limpos;

**Temperatura 21°C e 24°C**

- As portas acesso devem estar Livres em bom estado;
- A sala deve estar livre de odores;
- A saída de emergência deve estar em bom estado;



12

Tempo em fila e de atendimento no balcão da bilheteria não excedeu o padrão?

- 4 minutos na fila
- 2 minutos no balcão

13

Tempo em fila e de atendimento no balcão da bomboniere não excedeu o padrão?

- 4 minutos na fila
- 2 minutos no balcão

**Tempo em fila e de atendimento no balcão da bomboteria não excedeu o padrão?**

- 8 minutos na fila
- 2 minutos no balcão

14

Tempo em fila e de atendimento no balcão da bomboniere não excedeu o padrão?

- Tempo para receber atendimento desde que chamou o comandeiro não excedeu o padrão? (máximo 3 minutos)
- Tempo que passou entre o comandeiro saudar, anotar pedido e fazer a cobrança não excedeu o padrão? (máximo 3 minutos)
- Tempo para entrega do pedido não excedeu o padrão? (máximo 14 minutos)
- OBS: Se existir produtos de bomboniere, estes devem ser entregues antes de completar os primeiros 4 minutos

**No atendimento o funcionário deve:**

- Fazer contato visual com o cliente;
- Saudar;
- Sorrir;
- Ser simpático;
- Chamar o cliente pelo nome;
- Convidar para retornar.

15

Na interação com a equipe de funcionários foi abordado de forma amável, com sorriso e saudação?

- Ao finalizar a interação com a equipe de funcionários sorriram, chamaram pelo seu nome (se possível), se despediu e promoveram possibilidade que regresse ao cinema?

16

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

- O problema foi solucionado com prontidão e de forma amável por algum funcionário, supervisor, subgerente ou gerente?



The logo for POP CORN+ features the word "POP" in a bold, dark blue, sans-serif font on the top line. Below it, the word "CORN" is written in a lighter blue, sans-serif font. To the left of "POP" is a teal-colored curved shape resembling a smile or a partial circle. To the right of "CORN" is a teal-colored plus sign. The entire logo is set against a white background.

**POP**  
CORN+