



**Cinépolis VIP.**

# PONTOS CRÍTICOS TÉCNICA DE VENDA

Procedimentos Operativo

BRA-VIP-PO-PCTV-00

---

## CINÉPOLIS

**Revisão:** 24 de junho de 2016.

**Anula e substitui:** Nenhum.

Todas as informações contidas neste documento são confidenciais e são fornecidos como uma fonte de informação para a operação dos processos administrativo, operacionais e de suporte Cinépolis (incluindo quaisquer de suas afiliadas e / ou subsidiárias, ou aqueles que, de tempos em tempo, acabam fazendo parte do grupo). Portanto, é estritamente proibida a publicação, divulgação e utilização de seu conteúdo, por qualquer meio, para si ou para outrem não autorizada sem o consentimento expresso por escrito fins e Cinépolis.

---

### 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. (“Scanton US” o “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, muestras, 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.

Carbondale, S.L. Co.

## Índice

1. Descrição do Processo .....	4
2. Pontos Críticos .....	7
2.1. Venda RSP Sala .....	8
2.2. Venda RSP Lobby .....	13
2.3. Venda Ponto Venda .....	17
2.4. Entrega RSP .....	20
2.5. Controle Venda .....	25
2.6. Supervisão de Venda em Sala .....	28
2.7. Bilheteria .....	34
3. Tabela de Mudanças .....	41
4. Documentos de Referência .....	43

# 1. Descrição do Processo

## Objetivo

Esta ferramenta de auditoria tem como objetivo alinhar os processos estabelecidos nas áreas: Atendimento e Venda na sala, Venda no Lobby, Venda no Ponto de Venda Controle Venda, Supervisão de Venda na sala e Bilheteria.

## Frequência

Deve ser aplicado pelo menos uma vez ao mês, em todos os conjuntos da Cinépolis.

## Horário de Aplicação

Esta avaliação pode ser aplicada entre uma e duas horas antecedente a primeira função, dependendo do tamanho do conjunto e número de negócios obtidos.

## Pessoas Envolvidas na Auditoria<sup>1</sup>

Durante a aplicação da ferramenta, é indispensável a presença do Gerente Regional, Gerente de Conjunto e/ou o Gerente de turno.

## Forma de Avaliar

A ferramenta aplica-se através de diferentes tipos de verificação. Caso o cinema cumpra com os critérios estabelecidos, deverá ser qualificada com o "SIM", caso contrário, com o "NÃO". Quando a situação não for aplicável, qualificar com o "NA".

Caso o Gerente Regional não tenha tido um rastreamento real aos pontos identificados em intervenções passadas ou que seja considerado com um desvio grave, sancionar com 5 pontos.

A simbologia utilizada neste documento para determinar o método de revisão é a seguinte:

	Verificação visual.
	Verificação oral.
	Verificação auditiva.

<sup>1</sup> Em caso que comprove-se que esta ferramenta de auditoria não se aplica de forma correta, acionar as pessoas envolvidas através de uma ata administrativa ou penalização de sua compensação econômica variável.

---

	Verificação sobre registros.
	Verificação a base de tempo.
	Verificação sobre o sistema computacional.
	Verificação mediante um cálculo ou análise.

## 2. Pontos Críticos

DOCUMENTO DE REVISÃO

## 2.1. Atendimento e Venda na sala

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>1. Os Comandeiros entram na sala pelo menos 15 minutos antecedente ao início da sessão e se posicionam nas escadas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros entrem nas salas 15 minutos antes de iniciar a sessão;</li> <li>• Os Comandeiros devem se colocar ao longo da sala, nas escadas;</li> <li>• Os Comandeiros deve realizar seu trabalho de atendimento e vendas até 20 minutos depois de ter iniciado a sessão ou quando as luzes e luminárias da sala tenham sido totalmente apagadas.</li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>2. Os Comandeiros se aproximam aos clientes que não fizeram pedido e oferecem produtos, entregando inclusive, o cardápio nas mãos do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros cumprem em:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aproximar-se do cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar o cardápio;</li> <li>○ Oferecer Serviço de RSP.</li> <li>○ Entregar o cardápio quando houver pouco movimento. Quando o número de clientes permitir (entre 15 % e 20 % da capacidade da sala).</li> <li>○ Se não houver tratado previamente com o cliente, explique-lhe que quando desejar algo, é necessário acionar o botão ao lado da poltrona para solicitar atendimento à ele.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>3. Ao anotar o pedido do cliente, o Comandeiro fez contato visual, ajoelhou -se diante ao cliente, sorriu, fez saudação com o procedimento correto e demonstrou alguma sugestão de pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente no Guia Rápido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar o atendimento e a técnica de venda do funcionário.</li> <li>○ Cumprimetar o cliente quando quando ele acionar o atendimento;</li> <li>○ Informar as promoções vigentes;</li> <li>• Verificar ao efetuar a venda, se o Comandeiro procedeu da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aproximou -se do cliente assim que ele o solicitou (acendendo a luz);</li> <li>○ Se ajoelhou em frente ao cliente;</li> <li>○ Mencionou alguma promoção vigente ou as recomendações do mural exposto na Cozinha.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>4. O Comandeiro maximizou o pedido do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.</li> <li>○ Pegar a ordem e maximizá-la;</li> <li>○ Registrar a ordem;</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar ao realizar a venda, se o Comandheiro procedeu da seguinte forma:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mencionou se houve alguma promoção vigente ou as recomendações do mural;</li> <li>○ Se o Comandheiro ofereceu produtos extra ou aumentou o tamanho das bebidas e pipocas, caso o cliente tenha pedido tamanho menor;</li> <li>○ Enquanto maximiza, registrava o pedido no PDA Ipod.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>3 inícios de sessão</p>	<p><b>5. O Comandheiro confirmou o pedido em voz alta, valor a ser pago, realizou a cobrança, mencionou o valor recebido e verificou a originalidade da cédula?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandheiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmar a ordem repetindo cada um dos produtos registrados no PDA e solicitados pelo cliente;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se os Comandheiros procedem:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Registrar a localização onde o cliente senta;</li> <li>○ Confirmar e mencionar o valor recebido em espécie.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>6. O Comandheiro entregou o troco confirmando em voz alta, entregou o voucher (pagamento com cartão) e se despediu do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a entrega do comprovante de venda.</li><li>○ Entregar o voucher ao cliente (se aplicado);</li><li>○ Entregar o troco mencionando a quantidade em espécie;</li><li>○ Despediu-se do cliente corretamente.</li></ul>	

## 2.2. Venda RSP Lobby

DOCUMENTO DE REVISÃO

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 vendas</p>	<p><b>1. Os Comandeiros se aproximam dos clientes que não fizeram pedido e oferecem algum dos produtos, entregando o cardápio nas mãos do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar se os Comandeiros cumprem:</li> <li>○ Aproximar-se do cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar o cardápio;</li> <li>○ Oferecer Serviço de RSP;</li> <li>○ Entregar o cardápio quando houver pouco movimento. Quando o número de clientes permitir (entre 15 % e 20 % da capacidade da sala).</li> <li>○ Se não houver tratado previamente com o cliente, explique-lhe que quando desejar algo, é necessário acionar o botão ao lado da poltrona para solicitar atendimento à ele.</li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>2. Ao anotar o pedido do cliente, o Comandeiro fez contato visual, sorriu e fez saudação com o procedimento correto e fez alguma sugestão de pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar o atendimento e a técnica de venda do funcionário.</li> <li>○ Cumprimentar o cliente quando acender a luz;</li> <li>○ Informar as promoções vigentes;</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mencionar a promoção vigente ou as recomendações do mural.</li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>3. O Comandheiro maximizou o pedido do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pegar a ordem e maximizá-la;</li> <li>○ Registrar a ordem;</li> <li>○ Mencionar a promoção vigente ou as recomendações do mural;</li> <li>○ Se o Comandeiro ofereceu os produtos extra ou aumentou o tamanho das bebidas e pipocas, caso o cliente tenha pedido o tamanho menor;</li> <li>○ Enquanto maximiza, registrar o pedido no PDA Ipod.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 vendas</p>	<p><b>4. O Comandheiro confirmou o pedido em voz alta, valor a ser pago, realizou a cobrança, mencionou o valor recebido e verificou a originalidade da cédula?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a técnica de venda do funcionário.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmar a ordem repetindo cada um dos produtos registrados no PDA e solicitados pelo cliente;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se os Comandeiros procedem:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Registrar a localização onde o cliente senta;</li> <li>○ Confirmar e mencionar o valor recebido em espécie.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>7. O Comandheiro entregou o troco confirmando em voz alta, entregou o voucher (pagamento com cartão) e se despediu do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Comandeiros realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido: Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente para verificar a entrega do comprovante de venda.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entregar o voucher ao cliente (se aplicado);</li> <li>○ Entregar o troco mencionando a quantidade em espécie;</li> <li>○ Despediu-se do cliente corretamente.</li> </ul> </li> </ul>	

## 2.3. Venda no Ponto de Venda

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 vendas</p>	<p><b>1. O operador fez contato visual com o cliente, sorriu, fez a saudação com o procedimento correto e demonstrou alguma sugestão de pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Operador realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Realizar contato visual e sorrir.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>2. O Operador maximizou o pedido do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Operadores realizam as vendas seguindo a técnica de venda vigente conforme descrito no Guia Rápido.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tomar o pedido e maximizá-lo;</li> <li>○ Mencionar a promoção vigente ou as recomendações do quadro.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 vendas</p>	<p><b>3. O vendedor confirmou o pedido em voz alta, valor a ser pago, realizou a cobrança, mencionou o valor recebido e verificou a originalidade da cédula?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Operadores realizam as vendas seguindo o procedimento definido.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registrar o pedido;</li> <li>○ Confirmar o pedido, mencionando todos os produtos registrados;</li> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Confirmar e mencionar o valor recebido em espécie.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>4. O Operador entregou o troco confirmando em voz alta, entregou o voucher (pagamento com cartão) e se despediu do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os Operadores realizam as vendas seguindo o procedimento definido.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indicar o valor a pagar;</li> <li>○ Despediu-se do cliente corretamente.</li> </ul> </li> </ul>	

## 2.4. Entrega RSP

DOCUMENTO DE REVISÃO

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 Vales de produto</p>	<p><b>1. A impressão do cupom fiscal está de acordo com o processo definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Responsável da mesa de pedidos procedeu da seguinte forma:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selecionou o botão de "Recolhido" para realizar a impressão do Vale de Produto;</li> <li>○ Designou vale do produto a um corredor;</li> </ul> </li> <li>• Verificar se a mesa de pedidos imprimiu os vales de produto por ordem completa;</li> <li>• Verificar se o cupom fiscal foram impressos e entregue junto com o pedido completo do cliente.</li> </ul>	
	<p>2 formas de pedido</p>	<p><b>2. A montagem do pedido se realizou de acordo com o processo definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Responsável de montar o pedido procedeu da seguinte forma:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilizou uma bandeja limpa;</li> <li>○ Revisou os alimentos conforme o pedido no vale de produto;</li> <li>○ Pegou o pedido e verificou se o número coincide com o do vale de produto;</li> <li>○ Recolheu os produtos (bebidas, snacks e restante dos produtos);</li> <li>○ Colocou os complementos como maionese, molho, ketchup, mostarda, canudos, guardanapos, talheres.</li> <li>○ Verificou se a bandeja para a entrega dos produtos esteja limpa; livre de manchas, derramamentos.</li> <li>○ Verificou se o pedido tem especificações especiais;</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recolheu os produtos na ordem de cada um dos centros de produção;</li> <li>○ Verificou se o preparador de alimentos colocou o pedido de produção no porta avisos;</li> <li>○ Verificou se a sala, fileira e poltrona do cliente conforme descrito no vale do produto;</li> <li>○ Não tocou em nenhum momento da entrega do pedido nos talheres, copos, xícaras, pratos, canudos que possa estar em contato com os alimentos.</li> </ul>	
	<p>3 entregas em cada início de sessão</p>	<p><b>3. A entrega do pedido na sala se realizou no tempo estabelecido e de maneira correta?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificar se os Corredores realizam as vendas seguindo o procedimento definido.</li> </ul> <p>Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente a fim de verificar se o funcionário procede da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dirigir-se ao cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar pedido e complementos;</li> <li>○ Confirmar a entrega;</li> <li>○ Despedir-se do cliente;</li> <li>○ Verificar no vale de produto o local de entrega (mesa);</li> <li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entregar o pedido;</li> <li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li> <li>○ Diga ao cliente "Obrigada".</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Regressar a mesa de pedidos.</li> <li>● Quando não houver sistema, proceder da seguinte maneira:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar no vale de produto, o local da entrega (mesa);</li> <li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entrega do pedido;</li> <li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li> <li>○ Solicitar ao cliente, a comanda manual branca e realizar um corte no canto da mesma para confirmar a entrega.</li> <li>○ Diga ao cliente "Obrigada".</li> <li>○ Regressar a mesa de pedidos.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>3 entregas</p>	<p><b>4. A entrega do pedido no lobby se realizou no tempo estabelecido e de maneira correta?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificar se os Corredores realizam as entregas seguindo o procedimento definido. Nota: Os Gerentes Regionais podem sentar perto do cliente a fim de verificar se o funcionário procede da seguinte maneira:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dirigir-se ao cliente;</li> <li>○ Cumprimentar o cliente;</li> <li>○ Entregar pedido e complementos;</li> <li>○ Confirmar a entrega;</li> <li>○ Despedir-se do cliente;</li> </ul> </li> <li>● Verificar ao entregar o pedido, se o corredor procede da seguinte maneira:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificar no vale de produto, o local de entrega (mesa);</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entregar o pedido;</li><li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li><li>○ Diga ao cliente "Obrigada e divirta-se", fazendo contato com o cliente e sorrindo.</li><li>○ Regressae a mesa de pedidos.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quando não houver sistema, proceder da seguinte maneira:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Verificar no vale de produto, o local de entrega (mesa);</li><li>○ Cuidar da apresentação dos produtos no momento de entregar do pedido;</li><li>○ Perguntar se o pedido está completo;</li><li>○ Solicitar ao cliente, a Comanda manual branca e realize um corte no canto da mesma para confirmar a entrega.</li><li>○ Diga ao cliente "Obrigada e divirta-se", fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.</li><li>○ Regressar a mesa de pedidos.</li></ul></li></ul>	

## 2.5. Controle Venda

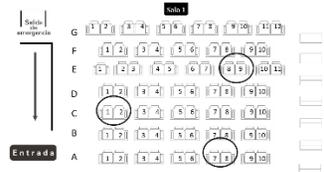
DOCUMENTO DE REVISÃO

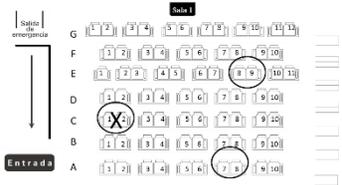
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>2 saques</p>	<p><b>1. A sangria no caixa dos comandeiros se realizou de acordo com o procedimento definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Comandeiro conte o dinheiro que for sacar.  <b>Nota:</b> Os saques de dinheiro devem ser no máximo de R\$ 1200,00 (deve ser realizado pelo menos um saque durante o dia).</li> <li>• Verificar que o Supervisor ou Gerente em turno a quem seja entregue o dinheiro do saque                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comprove que a quantidade indicada pelo Comandeiro seja a mesma da que ele conte.</li> <li>○ Registre corretamente o saque do dinheiro.</li> </ul> </li> <li>• Verificar que existam comprovantes impressos dos saques em dinheiro e que estejam assinados pelo Vendedor e pelo Supervisor ou Gerente em turno.</li> </ul>	
	<p>2 saques</p>	<p><b>2. A sangria se realizou de acordo com o procedimento definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se colocou o letreiro de "Caixa fechado" sobre o balcão;</li> <li>• Verificar se o responsável pelo turno ou pela área de Valores contou o montante que pretende retirar;  <b>Nota:</b> Os saques em espécie devem ser no máximo R\$ 1.200,00 (deve ser realizado pelo menos um saque durante o dia).</li> <li>• Verificar se o responsável pelo turno ou pela área de Valores a quem seja entregue o dinheiro do saque:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comprovar se a quantidade indicada no sistema seja a mesma que ele contou;</li> </ul> </li> </ul>	

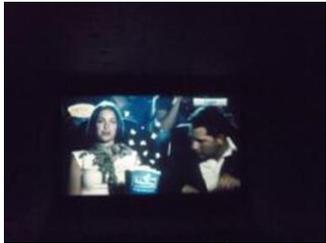
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Registrar corretamente no sistema vigente o saque em espécie;</li> <li>○ Verificar se existem comprovantes impressos dos saques em dinheiro e que estejam assinados pelo Operador e pelo responsável pelo turno ou pela área de Valores.</li> </ul>	
	1 fechamento de turno	<p><b>3. O fechamento dos caixas se realizou conforme os processos definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o Operador contou o dinheiro gerado durante a venda na frente do responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador entregou o total do dinheiro ao responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador aguardou na gerência para que o responsável pelo turno ou pela área de Valores realize a conciliação.</li> </ul>	
	1 fechamento de turno	<p><b>4. O fechamento dos caixas dos comandeiros se realizou de acordo com os processos definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o Operador contou o dinheiro gerado durante a venda na frente do responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador entregou o total do dinheiro ao responsável pelo turno ou pela área de Valores;</li> <li>• Verificar se o Operador aguardou na gerência para que o responsável pelo turno ou pela área de Valores realize a conciliação.</li> </ul>	

## 2.6. Supervisão de Venda na sala

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 inícios de sessão</p>	<p><b>1. Existem Comandeiros suficiente por sessão para atender os clientes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Em alta temporada deve ser escalado um Comandeiro para cada 15 clientes, enquanto que em baixa temporada, a proporção é de um Comandeiro para cada 20 clientes.</li> </ul>	
	<p>3 inícios de sessão</p>	<p><b>2. A temperatura está dentro do considerado: confortável?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conferir se o responsável de RSP verificou 20 minutos antecedente ao início das sessões, a temperatura da sala. Ela estava entre 22 °C e 25 °C. Em caso de ar condicionado automatizado, deve apresentar uma temperatura de 23 °C.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 inícios de sessão	<p><b>3. As salas são abertas aos clientes no tempo definido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o responsável de RSP revisou se as salas ficaram disponíveis para os clientes 20 minutos antecedente ao início da sessão.</li> </ul>	
	Mapa de 3 inícios de sessão	<p><b>4. Estão marcados os lugares dos clientes no mapa das poltronas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se no mapa das poltronas, elas estejam marcadas a localização dos clientes com um círculo.</li> </ul>	
	3 inícios de sessão	<p><b>5. Os comandeiros são avisados sobre as poltronas que estão sem pedido anotado?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o responsável de RSP esteja enviando os Comandeiros às poltronas que estejam registradas sem ordem.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 inícios de sessão</p>	<p><b>6. Estão marcados os clientes que já receberam o pedido?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há X no mapa de poltronas daqueles clientes que receberam o seu pedido.</li> </ul>	
	<p>10 % das louças</p>	<p><b>7. O estado físico e de operação das louças está correto, de acordo com os critérios definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as louças estejam em bom estado, limpas, não quebradas e nem lascadas.</li> </ul>	
	<p>3 entregas</p>	<p><b>8. O Corredor entregou o pedido e o cupom fiscal ao cliente de forma correta e de acordo com os critérios definidos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Corredor entregou a ordem de compra do cliente de forma correta e que coincida com o solicitado;</li> <li>• Verificar ao efetuar a entrega, se o Corredor procedeu da seguinte maneira:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se aproximou ao cliente conforme procedimento definido;</li> <li>○ Ficou agachado na frente dele.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>1 livro</p>	<p><b>9. É avisado ao funcionário da Manutenção, os problemas detectados na sala durante a venda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se informou de imediato as falhas detectadas nas salas.</li> </ul>	
	<p>3 inícios de sessão</p>	<p><b>10. Os abajures se apagam no início do Cineminuto Corporativo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a luz é apagada no início do curta corporativo.</li> </ul>	
	<p>3 sessões</p>	<p><b>11. Os abajures acendem no início dos créditos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a luz é acessa ao iniciar os créditos.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Formato de SVS de 3 inícios de sessão	<p><b>12. Existe um monitoramento do ticket médio por sessão?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar durante o tempo de venda de uma das sessões, se o responsável de RSP solicitou a cada um de seus Comandeiros quatro vouchers de venda para monitorar o indicador da média de ticket.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> No mapa de salas deve estar registrado só um dos quatro vouchers de venda. Este registro serve para dar seguimento aos tempos de entrega.</p>	
	Informação do dia anterior	<p><b>13. O quadro de percapita está atualizado na mesa de ordens?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar diariamente se está sendo atualizada a informação do mural (meta diária percapita, meta trimestral, alcance, meta ticket médio, melhor garçom e o montante vendido).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Pelo menos deve ser encontrada a informação do dia da intervenção assim como do dia anterior.</p>	

## 2.7. Bilheteria

DOCUMENTO DE REVISÃO

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>3 vendas</p>	<p><b>1. O empregado da Bilheteria fez o contato visual com o cliente e o cumprimentou corretamente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o Operador:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizou contato visual com o cliente;</li> <li>○ Cumprimentou o cliente com o script correto: "Bom dia, tarde, noite. Bem vindo a Cinépolis".</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>3 vendas</p>	<p><b>2. O funcionário da Bilheteria ofereceu ao cliente, a informação necessária, conforme o que foi mencionado pelo cliente (horário, filme, recomendação)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependendo do que o cliente mencionar, realizar o seguinte:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu;</li> <li>○ O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: "Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas);</li> <li>○ O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: "Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas);</li> <li>○ O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: "As estréias da semana são: "O(s) filme(s) xxxx".</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>3. No caso de contar com serviço de poltrona numerada, o funcionário da Bilheteria indicou claramente a localização da tela, quais eram os lugares livres indicados pelo sistema?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dizer ao cliente: “A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”;</li> <li>• Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.</li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>4. O empregado confirmou o montante a pagar, fez a cobrança, mencionando a quantidade de dinheiro recebido, deixando - o à vista do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o funcionário:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmou o montante a pagar;</li> <li>○ Mencionou a quantidade em espécie recebido;</li> <li>○ Deixe o dinheiro à vista do cliente.</li> </ul> </li> <li>• Dependendo da forma de pagamento, realizar o seguinte                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dinheiro: “Recibo \$xx.xx” e deixar o dinheiro no balcão à vista do cliente. Entregar o troco a ele, contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.</li> <li>○ Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: “Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?”, e posteriormente: “Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor”. Revisar se as assinaturas do cartão, o <i>voucher</i> e o documento de identificação coincidem.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>5. A cortesia encontra-se vigente bem como carimbada como cancelada e solicitou ao cliente a assinatura na Planilha de Controle de cortesias?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar a vigência da cortesia certificando se ela encontra-se dentro do prazo de validade;</li> <li>• Validar se ela está carimbada contendo o carimbo de cancelado;</li> <li>• Validar se o cliente assinou a Planilha de Controle de cortesia contido no caixa.</li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>6. Ao realizar a cobrança, o funcionário aplicou as medidas de segurança vigentes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o funcionário: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicou as medidas de segurança vigente no momento de realizar a cobrança;</li> </ul> </li> <li>• Pagamento em dinheiro: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O cinepolito deve conferir as notas com valor acima de R\$ 20,00, com as luzes ultravioleta e/ou com o marcador detector de notas falsas.</li> </ul> </li> </ul>	
	3 vendas	<p><b>7. O empregado confirmou horário, sala, número de bilhetes e coordenadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar ao entregar os ingressos para o cliente, se o funcionário informou a quantidade de ingressos e sinalizou com caneta marca texto ou com caneta, horário, sala e poltronas escolhidas pelo cliente.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	3 vendas	<p><b>8. O funcionário entregou o ticket de venda, voucher (pagamento com cartão) e o troco (em espécie) e despediu-se do cliente com o procedimento correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o funcionário entregou ao cliente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O ticket de venda mencionando a sala, o horário, poltrona e filme;</li> <li>○ Troco em espécie ou o voucher para o cliente;</li> <li>○ Despediu -se do cliente com o script correto.</li> </ul> </li> </ul>	
	Uma revisão	<p><b>9. Os saques de dinheiro são realizados no máximo 3 minutos e por montante que não superem R\$ 1200,00?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os saques em dinheiro são realizados no máximo em 3 minutos;</li> <li>• Verificar se os saques não excedam R\$ 1.200,00 e se o funcionário e o responsável pelo turno ou pela área de Valores assinaram o comprovante de saque.</li> </ul>	
	Uma revisão	<p><b>10. Há pontos de venda suficiente para satisfazer a demanda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em alta temporada deve conter todos os PV abertos;</li> <li>• Em baixa temporada não deve ter mais do que cinco clientes na fila.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Uma revisão	<p><b>11. O funcionário tem troco suficiente para operar e em caso de solicitação de troco foi entregue em cinco minutos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar se o responsável pela área de Valores entregou no ponto de venda, o troco solicitado em no máximo 5 minutos.</li> </ul>	
	Toda a área	<p><b>12. Todos os acessórios necessários para a venda estão em boas condições físicas e funcionando?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se os acessórios (carimbos, grampeador, caneta, etc) estejam em boas condições de uso e funcionando.</li> </ul>	
	Ao menos 1 troca de turno	<p><b>13. A troca de turno foi realizada em menos de 5 minutos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Na troca de turno verificar se: <ul style="list-style-type: none"> <li>O Operador que realizou o fechamento recolheu todo o efetivo e documentos; dirigiu-se à sala de contagem (pré-valores), acompanhado pelo responsável pela área de Valores;</li> <li>Se o Operador que entrou no lugar, organizou o caixa, inserindo o efetivo e os documentos de maneira organizada;</li> </ul> </li> <li>Se o responsável pela área de Valores realizou a conferência do caixa que fechou na sala de pré-valores e se o funcionário acompanhou todo o processo, assinando o comprovante que o sistema emitiu no final do fechamento.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	100 % de Equipamentos	<p><b>14. O estado físico e operacional dos equipamentos e suprimentos (POS, gaveta, impressora) da Bilheteria estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o equipamento de computação (POS) se encontra limpo, em bom estado e pronto para operar;</li> <li>• Conferir se o cabeamento não se encontra à vista do cliente e que esteja limpo e organizado;</li> <li>• Revisar se a área onde se encontra a gaveta encontra-se limpa e livre de objetos alheios a área.</li> </ul> <p>Nota: Em caso de equipamentos e suprimentos (PDV, impressora fiscal, gaveta, etc) com problemas, deve-se abrir um chamado de no máximo 48 horas.</p>	
	Todos os menus e telas	<p><b>15. O estado físico, operacional e a ordem dos menus e/a tela plasma de bilheteria estão corretos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se os menus exibem os horários atuais e oficiais (sem alterações), que estejam limpos (frente, atrás e interior);</li> <li>• As telas de plasma devem estar limpas e funcionando, exibindo informações e com os <i>posteres</i> dos filmes vigentes corretos e em boa resolução;</li> <li>• Se a tela de plasma estiver fora de serviço, deve contar com a evidência comprovando o motivo do defeito. Em caso negativo, a energia reativa deve ser penalizada;</li> <li>• As telas de plasma devem estar limpas e em funcionamento, exibindo informação de promoções e produtos corretos (conferir preços) e vigentes.</li> </ul>	

### 3. Tabela de Mudanças

DOCUMENTO DE REVISÃO

---

Revisão	Descrição de mudanças	Data
00	Documento original.	24/06/2016

DOCUMENTO DE REVISÃO

## 4. Documentos de Referência

---

Documento vigente	Chave

DOCUMENTO DE REVISÃO