



# PONTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENDA

Procedimentos Operativo  
BRA-TRA-PO-PCTV-00

---

## CINÉPOLIS

**Revisão:** 09 de outubro de 2018.

**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. Bomboniere e Alimentos .....	8
2.2. Bilheteria .....	26
3. Tabela de Mudanças .....	34
4. Documentos de Referência.....	36

# 1. Descrição do Processo

## Objetivo

Esta ferramenta de auditoria tem como objetivo alinhar os processos estabelecidos nas áreas: Bomboniere, Coffe Tree 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 critérios (tempo).
	Verificação sobre o sistema computacional.
	Verificação mediante a cálculo ou análise.

## 2. Pontos Críticos

## 2.1. Bomboniere e Alimentos

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>1. O funcionário da Bomboniere e Alimentos fez contato visual com o cliente e cumprimentou - o corretamente?</b>  <b>Verificação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contato visual com o cliente;</li> <li>• Cumprimentar o cliente com o <i>script</i> correto: "Bom dia/tarde/noite, bem vindo a Cinépolis";</li> <li>• Para as cidades onde o cliente tem a opção de incluir o CPF no cupom fiscal, o funcionário da Bomboniere, Coffee Tree e Cine bar, deve dizer: CPF na nota Sr(a)?</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>2. O funcionário da Bomboniere e Alimentos fez menção ao cliente de pelo menos uma das promoções vigentes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepólito mencionará alguma promoção (se houver).</li> </ul> <p>Nota: Estas promoções serão definidas pela área de Comercialização.</p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>3. Ao receber o pedido, o funcionário da Bomboniere e Alimentos se preocupou em seguir o procedimento corretamente e a maximização de venda, conforme descrito abaixo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar o pedido do cliente enquanto realiza a maximização;</li> <li>• <b>Primeira Maximização:</b> incrementar tamanho dos produtos: Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer: “Pipoca ou refrigerante/suco grande Sr(a)? Se ele não aceitar, mencionar que por uma diferença de R\$xx.xx é possível levar o produto de maior tamanho;</li> <li>• <b>Segunda Maximização:</b> incorporar extras ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente: <b>Exemplo:</b> Ao vender o <i>nacho</i>, oferecer o <i>cheddar</i>. <b>Terceira Maximização:</b> incrementar mais produtos, tais como:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se o cliente pedir alguma coisa salgada, oferecer bebida.</li> <li>- Se o cliente pedir bebida, oferecer alguma coisa salgada.</li> <li>- Se o cliente pedir bebidas e alguma coisa salgada, oferecer alguma coisa doce.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>4. O funcionário da Bomboniere e Alimentos confirmou o montante a pagar?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito indica ao cliente o montante a pagar.</li> </ul> <p>Nota: Ao finalizar de registrar o pedido, o cinepolito deve mencionar ao cliente o montante total da sua compra.</p>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>5. O pedido foi providenciado de acordo com a sequência estabelecida para cada tipo de negócio?</b>                      Verificar se o cinepolito monte o pedido de acordo com a sequência estabelecida em cada um dos negócios.</p> <p><b>Para Bomboniere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Refrigerantes e sucos;</li> <li>○ <i>Snacks</i> (nachos, pão de queijo e <i>hot dog</i>);</li> <li>○ Produtos restantes (pipoca e doces);</li> <li>○ Bebidas engarrafadas e sorvetes.</li> </ul> <p><b>Para <i>Coffee Tree</i>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Refrigerantes e sucos</li> <li>○ Chocolate e/ou café;</li> <li>○ Doces;</li> <li>○ Salgados.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p><b>6. O funcionário confirmou o pedido e colocou os produtos servidos no lado disponível do balcão?</b>                      Verificar se o funcionário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar o pedido confirmando cada um dos produtos ao cliente;</li> <li>• O funcionário deve colocar os produtos do lado direito/esquerdo do seu PDV;</li> <li>• O cinepolito deve perguntar ao cliente se o pedido está completo.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>7. As bebidas post mix (refrigerante de máquina) foram servidas com gelo até o limite marcado, exceto se o cliente solicitar menos?</b>  <b>Verificar se o cinepólito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servirá as bebida post mix de acordo ao procedimento estabelecido.</li> </ul> <p><b>Procedimentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegue o copo do tamanho selecionado pelo cliente;</li> <li>• Abra a tampa do depósito de gelo;</li> <li>• Pegue as pinças de gelo;</li> <li>• Acrescente com as pinças ¼ de gelo da capacidade do copo. Esta medida está marcada pelas duas linhas impressas na parte inferior do copo;</li> <li>• Deposite as pinças dentro do balde de gelo;</li> <li>• Feche o depósito de gelo;</li> <li>• Coloque o copo na válvula correspondente ao sabor;</li> <li>• Pressione o botão de servir da bebida correspondente ao tamanho selecionado pelo cliente;</li> <li>• Segure o copo;</li> <li>• Pegue e coloque a tampa do tamanho do copo certificando que ele esteja lacrado.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>8. Os cestos de pipocas foram pegos pela parte exterior e servidos com a concha?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegue a cesta do tamanho solicitado pelo cliente, nunca tocando a parte interior;</li> <li>• Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha;</li> <li>• Pegue as pipocas do sabor solicitado pelo cliente com a concha;</li> <li>• Sirva as pipocas na cesta com a parte estreita da concha até enchê-la.</li> </ul> <p>• <b>Se o cliente solicitou Pipocas Mix (2 sabores na cesta de 130 oz):</b>                  Pegue a cesta de 130 oz nunca tocando a parte interior;                  Coloque o divisor de pipocas, pegando-o por uma aba, dentro da cesta;                  Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha;                  Pegue as pipocas de cada um dos sabores solicitados pelo cliente com a parte larga da concha;                  Sirva pipocas dentro da cesta com a parte estreita da concha até encher cada um dos divisores de pipocas;</p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Se o cliente solicitou Pipocas Mix (2 sabores em apresentação diferente a 130 oz):</b>            Pegue a cesta do tamanho solicitado pelo cliente, nunca tocando a parte interior;            Coloque o divisor de pipocas, pegando-o por uma aba, dentro da cesta;            Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha;            Pegue as pipocas do primeiro sabor e servir com a parte larga da concha, até a metade da cesta;            Pegue as pipocas do segundo sabor e sirva com a parte larga da concha até encher a cesta;</li>   <li>• <b>Se o cliente solicitou Pipocas Mix (mais de 2 sabores em qualquer apresentação):</b>            Pegue a cesta solicitado pelo cliente, nunca tocando a parte interior;            Abra as portas da pipoqueira e pegue a concha;            Pegue as pipocas de cada um dos sabores solicitados pelo cliente com a parte larga da concha;            Sirva as pipocas dentro da cesta com a parte estreita da concha em partes proporcionais de acordo ao número de sabores solicitados pelo cliente;</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<p>Coloque a concha dentro da pipoqueira no lado direito frontal de forma vertical com o cabo em sua direção;            Feche as portas da pipoqueira;            Coloque as pipocas na área de entrega.</p>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>9.O hot dog foi servido com pinças e embalagem com guardanapos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito servirá o <i>hot dog</i> de acordo com o procedimento estabelecido.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pegue a bandeja de <i>hot dog</i>;</li> <li>○ Pegue o guardanapo;</li> <li>○ Coloque o guardanapo na bandeja de pão;</li> <li>○ Abra a gaveta do <i>warmer</i> onde está o <i>hot dog</i>;</li> <li>○ Abra a embalagem do pão;</li> <li>○ Pegue a pinça;</li> <li>○ Coloque o <i>hot dog</i> em sua embalagem e os condimentos/guardanapo.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p><b>10. O queijo <i>cheddar</i> foi servido (3 oz) no compartimento especial (não sobre os nachos)?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito servirá os nachos de acordo com o procedimento estabelecido; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pegue a bandeja com os nachos e coloque o queijo no recipiente;</li> <li>○ Se o cliente solicitar a porção normal de queijo, proceder da seguinte forma:</li> <li>○ Pressione o <i>dispenser</i> de queijo até encher o depósito do recipiente para queijo;</li> <li>○ Se o cliente solicitar uma porção extra de queijo, proceder da seguinte forma:</li> <li>○ Pegue um pote de queijo extra, pressione o <i>dispenser</i> de queijo até encher o depósito do pote de queijo extra (conforme foto ao lado);</li> <li>○ Coloque o recipiente para queijo na área de entrega.</li> </ul> </li> </ul>	
	Pelo menos 3 vendas	<p><b>11. No caso de ser requerido, o funcionário da Bomboniere e Alimentos ofereceu a bandeja ao cliente para levar seus produtos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito colocará os produtos na bandeja, caso o pedido do cliente possua mais de dois produtos;</li> <li>• Verificar se a bandeja encontra-se limpa, sem gorduras, manchas ou partes danificadas;</li> <li>• Verificar se a bandeja encontra-se acomodada em local limpo, próximo ao ponto de venda e que não esteja no chão.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p><b>12. O empregado confirmou o valor recebido, realizou a cobrança, mencionando o valor do dinheiro recebido, deixando o dinheiro à vista do cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito confirme o valor recebido;</li> <li>• Mencionar o valor do dinheiro que está recebendo;</li> <li>• Deixar o dinheiro à vista do cliente; dependendo da forma de pagamento, realizar o seguinte: Em dinheiro: “Recebo R\$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; Cartão de crédito: Receber o cartão e uma vez impresso o voucher, devolver o cartão e o comprovante de pagamento.</li> </ul>	
	Pelo menos 3 vendas	<p><b>13. Ao realizar a cobrança, o funcionário aplicou as medidas de segurança vigentes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito aplicou as medidas de segurança vigentes no momento de realizar a cobrança.</li> </ul> <p><b>Pagamento em espécie:</b></p> <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>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Pelo menos 3 vendas	<p><b>14. O funcionário entregou o ticket de venda, voucher (se aplicável) e o troco (se aplicável) e despediu-se do cliente com o script correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito entregou ao cliente:</li> <li>• O ticket de venda;</li> <li>• O voucher;</li> <li>• O troco, mencionando a quantidade que foi entregue.</li> <li>• Diga ao cliente <b>“Obrigada e divirta(m)-se”</b>, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.</li> </ul>	
	Ao menos 1 saque	<p><b>15. Os saques de dinheiro (sangria) se realizam no máximo em 3 minutos e por montante que não superem R\$ 1.200,00?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os saques em espécie sejam feitos no máximo em 3 minutos;</li> <li>• Verificar se os saques não excedam R\$ 1200,00;</li> <li>• O cinepolito e o funcionário de Valores devem assinar o comprovante de saque.</li> </ul>	
	Uma revisão	<p><b>16. O funcionário tem troco suficiente para operar ou em caso de solicitação de troco, verificar se foi entregue em cinco minutos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar se o funcionário de Valores entregou o troco ao solicitante (ponto de venda) em no máximo 5 minutos.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Uma revisão</p>	<p><b>17. Há pontos de venda (PV) suficiente para satisfazer a demanda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em alta temporada, todos os PV's devem estar abertos;</li> <li>• Em baixa temporada, não deve ter mais do que cinco clientes na fila.</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>18. Todos os produtos e tamanhos solicitados pelo cliente se encontraram disponíveis no PV?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se todos os produtos solicitados pelo cliente encontram-se disponíveis para venda;</li> <li>• Verificar se o estado físico dos bins (receptiente de doce) de doce a granel, (se houver), estejam limpos, completos (75 % de sua capacidade), em bom estado, com preço, nomenclatura e com a etiqueta de validade na lateral dos bins.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Ao menos 1 troca de turno</p>	<p><b>19. A troca de turno foi realizada no máximo 5 minutos?</b>  <b>Na troca de turno, verificar se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O funcionário que assumiu o caixa organizou o dinheiro e os documentos para dar início ao atendimento em no máximo 5 minutos desde o início do processo;</li> <li>• O funcionário que fechou o caixa recolheu todo o dinheiro, documentos e dirigiu -se à sala de contagem (pré-valores), acompanhado pelo funcionário de Valores;</li> <li>• O funcionário de Valores realizou a conferência do dinheiro e documentos na sala de pré-valores em conjunto com o funcionário que operou o caixa para acompanhar o processo e assinar o comprovante de fechamento do Caixa.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100%</p>	<p><b>20. O estado físico e operacional dos balcões e mesa de balcões (mobiliário em geral) da Bomboniere e Alimentos é o adequado?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o balcão encontra-se limpo, inclusive embaixo dos equipamentos de POS, sem lascas, batidas, portas bem firmes, pintura ou fórmica em bom estado;</li> <li>• Verificar se não há objetos pessoais ou alheios ao balcão;</li> <li>• Verificar também a limpeza das gavetas e o interior das portas;</li> <li>• Verificar se a mesa do balcão encontra-se limpa, inclusive embaixo dos equipamentos de refrigerante, pipoqueiras, geladeiras, freezer, dogueira, sem batidas, lascas e portas bem fixas.</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 1 amostra por tipo de produto</p>	<p><b>21. Todos os produtos à venda da Bomboniere e Alimentos estão frescos e dentro do prazo de validade?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se há algum produto vencido no ponto de venda, dando ênfase em:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Bag in box</i> de menor rotatividade;</li> <li>○ Carnes frias;</li> <li>○ Queijos;</li> <li>○ Temperos;</li> <li>○ Doces e chocolate.</li> </ul> </li> <li>• Pegar uma amostra aleatoriamente de 3 bebidas engarrafadas para verificar se não há substância estranha em seu interior.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se as rolhas e/ou tampas não estejam oxidadas, violadas e se encontrem em vigor. Nota: As amostras de bebidas deve ser realizada levando em conta todas as áreas onde hajam bebidas.</li> </ul>	
	<p>Toda a área</p>	<p><b>22. Todos os acessórios necessários para a venda estão em boas condições físicas e de uso na operação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os acessórios (carimbos, grampeador, caneta, etc) estejam em boas condições.</li> </ul>	

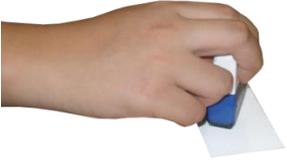
Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% dos equipamentos</p>	<p><b>23.O estado físico e operacional dos equipamentos e suprimentos (POS, gaveta, impressora) da Bomboniere e Alimentos estão adequados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se o equipamento de computação (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 (PDV, impressora fiscal, gaveta, etc) com problemas, deve-se contar com histórico de e-mail ou abertura de chamado de no máximo 48 hs atrás.</p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Todos os menus e telas</p>	<p><b>24. O estado físico, operacional, ordem dos menus e/a tela plasma da Bomboniere e Alimentos estão corretos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir se os televisores exibem os menus atuais e oficiais (sem alterações), que estejam limpos (frente, atrás e interior);</li> <li>• Expor pelo menos 3 diferentes produtos (de maior rotação), aleatoriamente e confirmar se os preços em exibição correspondem as informações contidas no sistema;</li> <li>• As telas de plasma devem estar limpas e em funcionamento, exibindo informação de promoções e produtos corretos (conferir preços) e vigentes.</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> </ul>	

## 2.2. Bilheteria

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>1. O funcionário da Bilheteria fez o contato visual com o cliente e cumprimentou - o corretamente?</b>  <b>Verificar que o cinepolito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contato visual com o cliente;</li> <li>• Cumprimentar o cliente com o <i>script</i> correto: "Bom dia/tarde/noite, bem vindo a Cinépolis".</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>2. O funcionário da Bilheteria ofereceu ao cliente a informação necessária (horário, filme, recomendação)?</b></p> <p>O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: <b>“Nós temos Sr(a) o filme (mencionar o nome do filme) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas);</b></li> <li>• Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: <b>“Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas);</b></li> <li>• Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: <b>“As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.</b></li> </ul> <p>Nota: Deve-se maximizar o formato de filme na seguinte ordem: 4DX, 3D e Macro XE.</p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>3. No caso de contar com serviço de poltrona numerada, o funcionário da Bilheteria indicou claramente a localização da tela, lugares indicados pelo sistema, dizendo:</b>                      “A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”. Se o cliente solicitar trocar o(s) lugar(es), realizar o procedimento;                      Providenciar a troca da sala, fileira e a poltrona.</p>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>4. O funcionário confirmou o valor recebido e fez a cobrança?</b>  <b>Formas de pagamento:</b>  <b>Em espécie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Recebo R\$xx.xx”;</li> <li>• Deixar o dinheiro à vista do cliente;</li> <li>• Entregar o troco a ele, contando - o;</li> <li>• Guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.</li> </ul> <p><b>Cartão de crédito ou débito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber o cartão e uma vez impresso o comprovante, entregar o cartão e o comprovante de pagamento ao cliente.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>5. Vigência da cortesia verificada, carimbada, cancelada e assinada pelo cliente a fim de obter controle das cortesias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se a vigência da cortesia foi verificada e que esteja dentro do prazo de validade;</li> <li>• Verificar se o carimbo como cancelado consta na cortesia;</li> <li>• Verificar se o cliente assinou o controle de cortesia que se encontra no caixa.</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>6. Ao realizar a cobrança, o funcionário aplicou as medidas de segurança vigentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito aplicou as medidas de segurança vigentes no momento de realizar a cobrança.</li> </ul> <p><b>Pagamento em espécie:</b></p> <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>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>7. O funcionário confirmou horário, sala, número de bilhetes e coordenadas ao cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se ao entregar os ingressos ao cliente, o funcionário informou a quantidade de ingressos comprados e marcou o horário, sala e poltronas escolhidas com o marca texto ou com a caneta.</li> </ul>	
	<p>Pelo menos 3 vendas</p>	<p><b>8. O funcionário entregou o ticket de venda, voucher (se aplicável) e o troco (se aplicável) e despediu-se do cliente com o script correto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o cinepolito entregou ao cliente:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O ticket de venda grifado o horário, sala, poltronas e filme;</li> <li>○ O troco, mencionando a quantidade que foi entregue.</li> </ul> </li> </ul> <p>O cinepolito deve se despedir do cliente com o <i>script</i> correto: <b>“Obrigada e divirta(m)-se”</b>, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.</p>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>Pelo menos 1 mudança</p>	<p><b>9. Os saques em dinheiro (sangria) devem ser realizadas no máximo 3 minutos e montante que não supere R\$ 1200,00?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os saques em espécie sejam feitos no máximo em 3 minutos;</li> <li>• Verificar se os saques não excedam R\$ 1200,00;</li> </ul> <p>O cinepolito e o funcionário de Valores devem assinar o comprovante de saque.</p>	
	<p>Uma revisão</p>	<p><b>10. Há pontos de venda (PV) suficiente para satisfazer a procura?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em alta temporada, todos os PV's devem estar abertos;</li> <li>• Em baixa temporada, não deve ter mais do que cinco clientes na fila.</li> </ul>	
	<p>Uma revisão</p>	<p><b>11. O funcionário tem troco suficiente para operar e sua solicitação de troco foi entregue no máximo de 5 minutos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar se o funcionários pelo Valores entregou o troco ao solicitante em no máximo 5 minutos.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	Toda a área	<p><b>12. Todos os acessórios necessários para a venda estão em boas condições físicas e de uso na operação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se os acessórios (carimbos, grampeador, caneta, etc) estejam em boas condições.</li> </ul>	
	Ao menos 1 troca de turno	<p><b>13. A mudança de turno foi realizada em menos de 5 minutos?</b></p> <p>Na troca de turno verificar se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O operador que fechou recolheu todo o dinheiro e os documentos e se dirigiu à sala de contagem (pré-valores), acompanhado pelo responsável pela área de Valores;</li> <li>• O operador que assumiu o caixa, o dinheiro e os documentos, iniciou o atendimento em no máximo 5 minutos desde o início desse processo;</li> <li>• O responsável pela área de Valores realizou a conferência do caixa que fechou na sala de pré-valores e o funcionário acompanhou todo o processo, assinando inclusive, o comprovante que o sistema emitiu no final do fechamento.</li> </ul>	

Método de revisão	Amostra	Reativos	Referência
	<p>100% dos equipamentos</p>	<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>	
	<p>Todos os menus e telas</p>	<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

---

Revisão	Descrição de Mudanças	Data
01	1. Seção foi atualizada 3.2. Bilheteria	24/06/16

## 4. Documentos de Referência

---

Documento vigente	Chave