



# Definição

## O que é POPCORN?

### Produto

👍 Disponibilidade e Qualidade

### Organização e Limpeza

👍 Banheiros e Salas do cinema

### Projeção e Som

👍 Imagem perfeita e Clareza de Som

### Conforto

👍 Poltronas e Temperatura

### Rapidez

👍 Tempos em Filas

### Nível de Serviço Surpreendente

👍 Simpatia e Gentileza



# Definição

**POPCORN**

## O que mede?

Mede o nível de efetividade dos processos nas áreas críticas de satisfação do cliente.



## Quem avalia?



Uma pessoa que se passa por um cliente que visita o cinema. O avaliador não se identifica e é conhecido como "Mystery Shopper".



# Definição

**POPCORN**

## Como se avalia?

A avaliação é feita por uma lista de verificação (checklist) que o "Mystery Shopper" irá preencher de acordo com sua experiência no cinema.



# Checklist



## Critérios de Revisão

### PRODUTO

- |   |   |                           |                           |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 1 | Os tamanhos e sabores de pipocas e refrigerantes solicitados estavam disponíveis?                       | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 2 | As pipocas foram servidas diretamente da pipoqueira e cumprem com as características estabelecidas?     | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 3 | O refrigerante foi servido diretamente da torre fountain e cumpre com as características estabelecidas? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### ORDEM E LIMPEZA

- |   |   |                           |                           |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 4 | O banheiro está em boas condições de manutenção e limpeza?  | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 5 | Os insumos no banheiro estavam disponíveis?                 | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 6 | A sala está em boas condições de manutenção e limpeza?      | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 7 | A portaria (pódiun) e os óculos 3D estão em boas condições? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### PROJEÇÃO E SOM

- |   |   |                           |                           |
|---|---|---------------------------|---------------------------|
| 8 | Durante a projeção do filme todas as imagens e legendas foram projetadas corretamente, sem interrupções em imagem ou som? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|---|---|---------------------------|---------------------------|

### CONFORTO

- |   |  |                           |                           |
|---|--|---------------------------|---------------------------|
| 9 | O conforto da sala cumpre com as características estabelecidas? - -<br>- Poltronas.<br>- Temperatura entre 22°C e 25°C | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|---|--|---------------------------|---------------------------|

### RAPIDEZ

- |    |   |                           |                           |
|----|---|---------------------------|---------------------------|
| 10 | O tempo em fila na bilheteria e de atenção no balcão não excedeu o standar? <i>4 min. em fila e 2 min. no balcão.</i>               | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 11 | O tempo em fila na bomboniere e de atenção no balcão não excedeu o standar? <i>4 min. em fila e 2 min. no balcão.</i>               | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | <b>VIP RSP Avaliação</b>  |                           |                           |
|    | •O tempo para receber atenção desde que acendeu a luz/apertou o botão chamador, não excedeu o estandar? <i>Maximo 3 minutos.</i>    | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | •O tempo que transcorre entre que o comandeiro o saudou, anotou o pedido e cobrou, não excedeu o estandar? <i>Maximo 3 minutos.</i> | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | •O tempo para entregar o pedido não excedeu o estandar? <i>Maximo 12 minutos.</i>   | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

### NÍVEL DE SERVIÇO SURPREENDENTE

- |    |   |                           |                           |
|----|---|---------------------------|---------------------------|
| 12 | Na interação com o funcionário você foi abordado amavelmente, com sorriso e cumprimento estandar?<br>Ao finalizar a interação com o funcionário teve, sorriso, cumprimento estandar e/ou promoveram algo para que você volte a frequentar o cinema? | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
| 13 | No caso de ter tido algum problema na sua visita ao cinema:<br><br>O mesmo foi solucionado com presteza e amabilidade por algum empregado, supervisor ou gerente?   | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |
|    | Você foi surpreendido positivamente por algum empregado quanto à sua atitude de serviço, disposição, amabilidade ou alguma outra ação no momento do atendimento?  | <input type="radio"/> SIM | <input type="radio"/> NÃO |

# Definição

## Como se avalia?

0

SIM CUMPRIU  
com todas as áreas  
críticas da POPCORN.

- Zero falhas no serviço.
- Zero clientes insatisfeitos.
- Zero falhas no cumprimento dos padrões de operação.

100

NÃO CUMPRIU  
com todas as áreas  
críticas da POPCORN

- Uma ou mais falhas no serviço.
- Um ou mais clientes insatisfeitos.
- Uma ou mais violações das normas de operação.



O cliente não dá uma segunda oportunidade, por isso não podemos errar.



**PRODUTO**

## Pipocas e Refrigerantes



**1P** - Os sabores e tamanhos de pipocas e refrigerantes solicitados estavam disponíveis?



Aspectos a considerar no Ponto de Venda na Bomboniere:

### Pipocas

- ✦ Todos os sabores de pipocas estavam disponíveis.
- ✦ Todos os tamanhos de pipocas estavam disponíveis.

### Refrigerantes

- ✦ Todos os sabores de refrigerantes estavam disponíveis.
- ✦ Todos os tamanhos de refrigerantes estavam disponíveis.

Popcorn





PRODUTO

## Pipocas



**2P** - As pipocas foram servidas diretamente da pipoqueira e cumpriram com as características estabelecidas?



Aspectos a considerar no Ponto de Venda na Bomboniere no momento de servir:

- ✧ **Temperatura:** As pipocas não devem estar frias no momento da entrega.
- ✧ **Textura:** As pipocas devem estar crocantes.
- ✧ **Sabor:** Não devem ter sabor e/ou cheiro de queimadas.
- ✧ **Tamanho:** A maioria das pipocas devem estar completas e sem piruás\*.
- ✧ **Embalagem:** A embalagem de pipocas deve estar preenchida além do limite do recipiente, formando um triângulo.

No momento da abertura da embalagem e entrega da pipoca, o funcionário não faz contato manual com o interior do recipiente.

\* Piruás: milhos que não "estouram"

Popcorn





## Aspectos Importantes

Aspectos importantes para considerar na pipoqueira:

- A pipoqueira deve ter o seus utensílios para a preparação de pipocas: medidor para sal e copo medidor de milho.
- A pipoqueira tem suas portas e são mantidas fechadas quando não esta servindo o produto.
- Revisar que as luzes da pipoqueira estão acesas, tanto na testeira que descreve o sabor, quanto no seu interior.
- Verificar se o warmer está ligado, aproximar a mão às pipocas e sentir a temperatura.

Aspectos importantes para considerar no estoque:

- Os sacos de milho devem estar sobre um palete de plástico.
- Os sacos de milho não devem estar perto de uma fonte de calor, como por exemplo o motor de um refrigerador ou congelador, nem exposto a fontes de umidade.
- Os sacos de milho não devem estar sob refrigeração.



**PRODUTO**

## Refrigerantes



**3P** - O refrigerante foi servido diretamente da torre e cumpre com as características estabelecidas?



Aspectos para considerar durante a revisão no Ponto de Venda:

- ✧ O refrigerante deve ser servido diretamente da torre de refrigerantes.
- ✧ O copo deve ter os níveis adequados de gelo (1 pá de gelo nos copos tamanhos pequeno e medio, 2 pás no tamanho grande).
- ✧ O refrigerante deve ter gás ou efervescência.
- ✧ A tampa deve encaixar corretamente no copo.
- ✧ No momento de encaixar a tampa no copo, não deve ter derrames de refrigerante.
- ✧ O exterior do copo deve estar limpo.



Popcorn



## Aspectos Importantes

Aspectos importantes para considerar na torre de refrigerantes:

- A torre deve ter a pá para gelo e o recipiente para a pá com água higienizada.
- A torre deve estar limpa, em bom estado e com os bocais conectados às válvulas onde o produto é dispensado, no caso de estar habilitado para a venda.
- O nível de gelo no bin deve estar da metade para cima de sua capacidade e livre de objetos diferentes do gelo.

Aspectos importantes para considerar na máquina de gelo:

- Verificar se a máquina de gelo esta limpa e não contenha objetos estranhos no interior.
- A pá e o balde para transporte do gelo devem estar limpos e que sejam de uso exclusivo para transportar gelo.

Aspectos importantes para considerar no rack de xaropes:

- Verifique que o rack dos bags in box, esta limpo, sem derrames de xarope, se não há produtos vencidos e todas as mangueiras estão conectadas a um bag in box.

*NOTA: Verifique se os sabores que são exibidos nas etiquetas dos bags in box e nas mangueiras tenham o correto produto.*







**ORDEM E  
LIMPEZA**

## Ordem e Limpeza

### Banheiros



#### 40 - O banheiro está em boas condições de manutenção e limpeza?



- ✦ O Banheiro se encontra em boas condições de manutenção: piso, paredes, teto (lâmpadas acesas e sem cabos aparentes à vista do cliente).
- ✦ Os seguintes aspectos foram encontrados em boas condições de limpeza: piso, pias, vaso sanitário/mictórios (o que você utilizou), espelhos, divisórias e os trocadores de fraldas.
- ✦ Mobiliário seco, sem manchas, nem poças ou respingos de água, considerando: pias, assentos sanitários e mictórios.
- ✦ Verifique se a porta do banheiro que você utilizou fecha e tranca corretamente.
- ✦ Verifique se o gancho para pendurar bolsa está disponível.
- ✦ O banheiro tem um odor agradável.
- ✦ O cesto de lixo da área comum contém lixo sem ultrapassar os 50% de sua capacidade. Divida mentalmente o cesto em 2 partes iguais e não deve ter lixo acima da primeira parte.



## ORDEM E LIMPEZA



✧ Os cestos de lixo do privado contém lixo sem ultrapassar os 50% de sua capacidade. Divida mentalmente o cesto em 2 partes iguais e não deve ter lixo acima da primeira parte.

✧ Os mecanismos das pias, vaso sanitário e mictórios funcionam corretamente; Descarregam água.

✧ Os materiais utilizados para a limpeza da área estão fora da vista do cliente (esfregão, vassouras, produtos químicos, luvas, panos, etc).



❓ **50 - Os insumos no banheiro estão disponíveis?** ❓

Os seguintes aspectos se encontram disponíveis:

✧ Toalhas de papel para secar as mãos e/ou secador automático funcionando, corretamente, sabonete, papel higiênico e água.





**ORDEM E  
LIMPEZA**

## Ordem e Limpeza

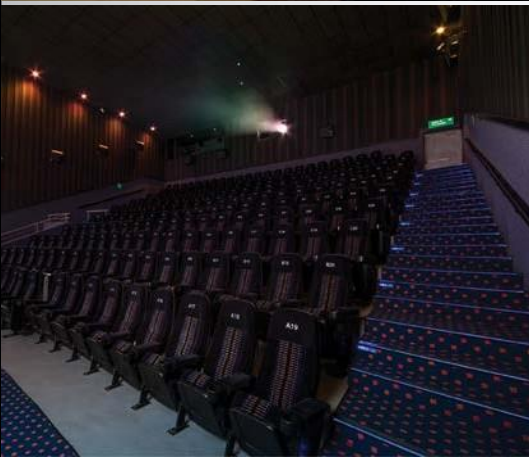
Salas



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



- ✳ O cesto de lixo no acesso da sala antes de iniciar o filme não deve ultrapassar os 50% de sua capacidade. Divida mentalmente o cesto em 2 partes iguais e não deve ter lixo acima da primeira parte.
- ✳ As portas de acesso à sala avaliada, estão livres de manchas e funcionando bem (abrindo e fechando corretamente).
- ✳ Ao momento de ingressar à sala deve perceber um odor agradável.
- ✳ O carpete da sala em termos gerais está em boas condições de manutenção e limpeza, não está desfiado, rasgado, não tem manchas e nem desprendimentos visíveis.
- ✳ O piso paviflex não tem manchas, derrames de líquidos e não está pegajoso.



Popcorn





## ORDEM E LIMPEZA

- ✦ Os corredores dentro da sala estão livres de produtos no piso, resíduos e lixo em geral.
- ✦ Os corrimãos dentro da sala estão limpos, não pegajosos, secos, sem manchas e dão confiança ao cliente para utilizá-los. Em boas condições de manutenção, não estão soltos ou tortos.
- ✦ A tela de projeção está limpa, sem manchas ou arranhões.



## 70 - A portaria e os óculos 3D estão em boas condições?



- ✦ Não tem manchas, estão secos, moldura ajustada (sem movimento) e dentro da embalagem institucional.
- ✦ A portaria (pódio) está limpa, organizada, sem manchas, sem itens pessoais e alimentos.





## Projeção e Som



**8P** - Durante a projeção do filme todas as imagens e legendas foram projetadas corretamente, sem interrupções de imagem ou som?

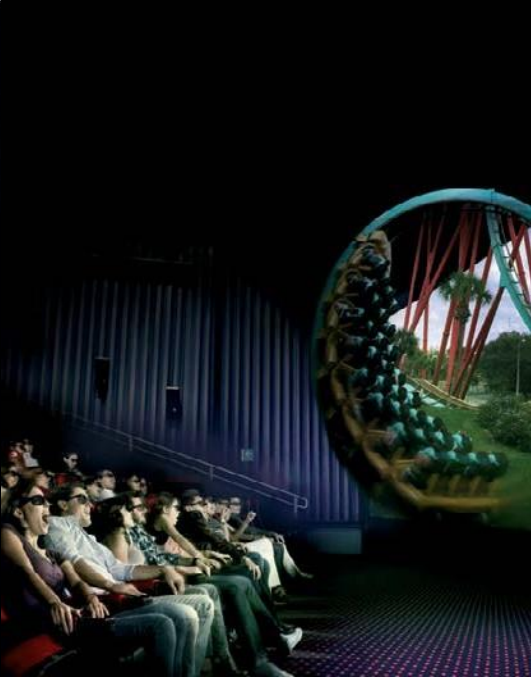


- ✦ No começo da publicidade e trailers as luzes laterais estão com baixa intensidade (reduzem a 50% da intensidade anterior).
- ✦ No começo da vinheta Cinèpolis as luzes laterais se apagaram (sempre na ultima posição antes de começar o filme).
- ✦ As imagens durante a projeção do filme foram projetadas de forma clara e nítida sem deformações nem defeitos na reprodução como: imagem pixelizada, linhas ou riscos de cores, flashes ou manchas de cores.
- ✦ Todas as mensagens escritas, títulos e legendas durante o filme, foram projetadas de forma clara e nítida sem deformações nem defeitos na reprodução como: imagem pixelizada, linhas ou riscos de cores, flashes ou manchas de cores.
- ✦ Todas as imagens durante a projeção do filme foram completas, preenchendo a tela inteira sem desbordamentos (sair da tela).





## PROJEÇÃO E SOM

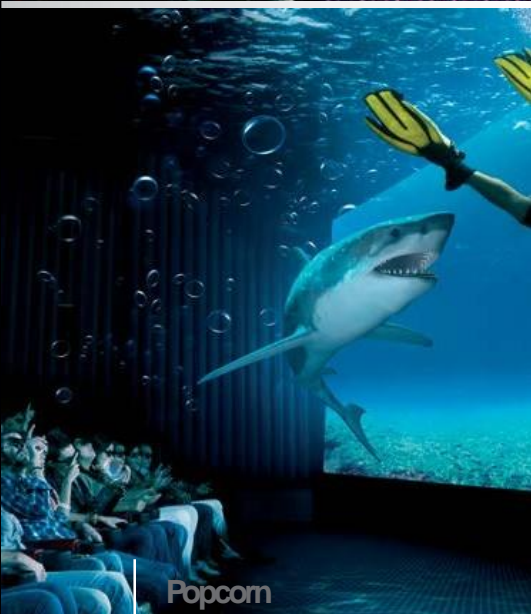


✧ Todas as imagens durante a projeção do filme apresentaram luminosidade uniforme em toda a tela, sem áreas escuras, opacas permitindo a clareza nas cores projetadas.

✧ Para as projeções 3D com uso dos óculos 3D, todas as imagens durante toda a projeção foram apresentadas com efeitos de profundidade bem definidos, claros e não embaçada.

✧ A projeção do filme não teve interrupções na imagem ou som do começo a fim.

✧ As vozes e som durante toda a projeção foram claras, sem ruídos estranhos nos alto-falantes como murmúrios, eco ou estática.







# Conforto



## 9CO - O conforto da sala cumpre com as características estabelecidas?



- ✦ Disponibilidade de assento para crianças nos filmes classificados como Livre ou 10 Anos.
- ✦ Todos os degraus tem luz de led permitindo aos clientes a visibilidade para mover-se dentro da sala.
- ✦ Toda a sinalização de Poltrona Numerada está visível e é claramente identificável para a fácil localização da poltrona.
- ✦ Chegando à poltrona foi encontrada: limpa (sem resíduos de alimentos, derrames de liquido e manchas) e a numeração visível.
- ✦ Chegando à poltrona foi encontrada: em boas condições, não quebrada e sem rangidos.
- ✦ A bandeja para transportar os alimentos foi encontrada: em boas condições e encaixa corretamente no apoio de braço da poltrona.
- ✦ A temperatura da sala está dentro da escala de conforto (22° a 25° C).





Popcorn



**CONFORTO  
VIP**

## CONFORTO VIP



**VIP - O conforto na sala cumpre com as características estabelecidas?**



Todas as poltronas tinham os apoios para os pés mantidos sob o assento e as mesas de serviço estão limpas.

1. Em boas condições, não quebradas.
2. Sem rangidos e a mesa de serviço fixa.
3. A mesa luminária está limpa e tem um cardápio.
4. A lâmpada da mesa luminária está fixa e acesa.



A temperatura da sala está dentro da escala de conforto (22° a 25° C).



**RAPIDEZ**

**Rapidez**

### **10R - Tempo em fila na bilheteria e atenção no balcão.**

- ✧ 4 minutos em fila e 2 minutos no balcão. O Cinepolito lhe atendeu saudando com um script como: *“Bem-vindo a Cinépolis”*.
- ✧ Despediu-se de você dizendo algo como: *“Obrigado, Divirta-se”*. Fez contato visual e sorriu no momento de saudar e despedir-se.



### **11R - Tempo em fila na bomboniere e atenção no balcão.**

- ✧ 4 minutos em fila e 2 minutos no balcão. O Cinepolito lhe atendeu saudando? *“Bem-vindo a Cinépolis”*.
- ✧ Despediu-se de você dizendo algo como: *“Obrigado Divirta-se”*. Fez contato visual e sorriu no momento de saudar e despedir-se.





**RAPIDEZ  
VIP**

## RAPIDEZVIP

- ✦ O tempo para receber atenção desde que acendeu a luz/apertou o botão chamador, não excedeu o máximo de 3 minutos.
- ✦ O tempo que transcorre entre que o comandeiro o saudou, anotou o pedido e cobrou não excedeu o máximo de 3 minutos.
- ✦ O tempo para entregar o pedido não excedeu o máximo de 12 minutos.

O comandeiro que lhe atendeu:

- ✦ Saudou-lhe com um script como: *“Bem Vindo à Cinépolis”*
- ✦ Despediu-se com um script como: *“Obrigado, seu pedido logo será entregue”*
- ✦ Estabeleceu contato visual e sorriu quando saudou e despediu-se.
- ✦ Entregaram o pedido em silêncio sem obstruir a sua poltrona.



Popcorn



**NÍVEL DE SERVIÇO  
SURPREENDENTE**

## Nível de Serviço Surpreendente

**12N** - Na interação com o funcionário você foi abordado amavelmente, com sorriso e cumprimento estandar?

Ao finalizar a interação com o funcionário, teve sorriso, cumprimento estandar e/ou promoveu algo que faça com que você volte a frequentar o cinema?



**13N** - No caso de ter tido algum problema na sua visita ao cinema:  
- O mesmo foi solucionado com presteza e amabilidade por algum funcionário, supervisor ou gerente?

Você foi surpreendido positivamente por algum funcionário quanto à sua atitude de serviço, disposição, amabilidade ou alguma outra ação no momento do atendimento?



4 LEIS DO  
SERVIÇO

## Nível de Serviço Surpreendente

### ✦ 1ª Lei de Serviço

*Cumprimento:* Olho o cliente nos olhos, Atendo com rapidez, Sorrio, Sou atencioso, Rápido e Atendo com empatia.

### ✦ 2ª Lei de Serviço

*Envolve:* Foco no cliente, Trabalho em equipe e Sempre atento ao cliente (lembre da ordem e limpeza).

### ✦ 3ª Lei de Serviço

*Surpreendo:* Aproveito as oportunidades e agrego detalhes ao atendimento  
Nos detalhes estão as surpresas.

### ✦ 4ª Lei de Serviço

*Conquisto:* Trato bem o cliente, me despeço e sou amável.





E agora que  
nível de serviço  
teremos na  
Cinépolis?



BÁSICO



ESPERADO



SURPREENDENTE



REFLEXÃO

Transforme-se em um SUPER CINEPOLITO com pequenos gestos ao atender o cliente. Isso é o SERVIÇO SURPREENDENTE.

Você se transforma em um SUPER-HERÓI para o cliente.

Todos nós, cinepolitos, podemos ser a ESTRELA no filme da experiência do cliente.



