





Video Fabricación de Autos en Malasia





Un Producto a prueba de errores



Manual del Participante
Pág. 3





Contenido

- Introducción
- Objetivo
- Definición
- Áreas que integran POPCORN
 - **P**roducto
 - **O**rden y limpieza
 - **P**royección y sonido
 - **C**omodidad
 - **R**apidez
 - **N**ivel de satisfacción sorprendente
- Conclusiones
- Evaluación



Introducción

El servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes para Cine Hoyts, por tanto la evaluación continua de los procesos es una factor clave para garantizar la satisfacción de nuestro cliente.



Objetivo

- Al finalizar el curso conocerás el significado y las áreas de aplicación de la iniciativa POPCORN, además de comprender los puntos clave de evaluación para lograr la satisfacción del cliente.
- Podrás identificar las actualizaciones a los procesos, que se deben ejecutar para cumplir los requerimientos de POPCORN.



Definición



Es la iniciativa integral para alinear la visión de Cine Hoyts donde el cliente es el centro de toda nuestra actividad.

Definición

¿Qué es POPCORN?



Producto:

★ Disponibilidad & Calidad.

Orden & Limpieza:

★ Baños & Salas.

Proyección & Sonido:

★ Imagen Perfecta
y Claridad Sonido.

COModidad:

★ Butacas & Temperatura.

Rapidez:

★ Tiempos en Filas.

Nivel de Servicio Sorprendente:

★ Amabilidad y
Empatía



Definición

¿Qué mide?



Mide el nivel de efectividad de los procesos en las áreas críticas de satisfacción al cliente.



Definición

¿Quién evalúa?

- Una persona bajo el perfil de un cliente que visita el conjunto.
- El evaluador no se puede identificar y se conoce como “Mystery Shopper o Cliente Oculto” .





Definición

¿Cómo evalúa?

Checklist

POPCORN

Criterios de revisión

PRODUCTO

- 1 ¿Hubo las cobritas y bebidas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidas? M B
- 2 ¿Las cobritas se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas? M B
- 3 ¿La bebida se sirvió directamente de la torre de bebidas y cumplió con las características establecidas? M B

ORDEN Y LIMPIEZA

- 4 ¿El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza? M B
- 5 ¿En el baño, los suministros se encuentran disponibles y con dotaciones? M B
- 6 ¿La sala se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza? M B
- 7 ¿La arquilla y los lentes se encuentran en buenas condiciones? M B

PROYECCIÓN Y SONIDO

- 8 ¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de forma correcta, sin interrupciones de imagen ni sonido? M B

COMODIDAD

- 9 ¿La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas? M B

Butacas
Temperatura 21C y 25C

RAPIDEZ

- 10 ¿Tiempo en fila de boletería y de atención en mostrador no excedió el estándar? 4 min. fila y 2 min. mostrador. M B
- 11 ¿Tiempo en fila confeitaria y de atención en mostrador no excedió el estándar? 4 min. fila y 2 min. mostrador. M B

PREMIUM evaluación RBB

- *¿Tiempo en recibir atención desde que levantó la mano / encendió la luz / oprimió el botón / no excedió el estándar? Máximo 3 minutos. M B
- *¿El tiempo que transcurrió entre que el parazón saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar? Máximo 3 minutos. M B
- *¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar? Máximo 11 minutos. M B

NIVEL DE SERVICIO SORPRENDENTE

- 12 ¿En la interacción con el personal, fue abordado amablemente, le sonrió y le saludó? M B
- ¿Al finalizar la interacción con el personal, le sonrieron, le hablaron por su nombre, se despidieron de usted y/o promovieron que volviera a visitar el cine? M B
- 13 En caso de haber tenido algún problema en su visita al cine:
 - ¿El mismo fue solucionado con prontitud y amabilidad por algún empleado, Supervisor o Gerente? M B
 - ¿Usted fue sorprendido positivamente por algún empleado en cuanto a su actitud de servicio, disposición, amabilidad, o alguna otra acción que haya tenido al atenderlo? M B

La evaluación se realiza mediante una lista de verificación (checklist) la cual llenara el “Mystery Shopper/Cliente Oculto “ de acuerdo a su experiencia en el conjunto.





Definición

¿Cómo evalúa?

0

SI CUMPLISTE
con todas las áreas
críticas de POPCORN.

- Cero fallas en el servicio.
- Cero clientes insatisfechos.
- Cero fallas en el cumplimiento de los estándares de operación.

100

NO CUMPLISTE
con una o más áreas
críticas de POPCORN.

- Una o más fallas en el servicio.
- Uno o más clientes insatisfechos.
- Uno o más incumplimientos de los estándares de operación.



Definición

¿Cómo evalúa?



**El cliente no permite una segunda oportunidad,
por ello no podemos tener errores.**





Degustación

Check List





Producto

Productos a revisar



15 criterios de revisión de
Cabritas/Pop



13 criterios de revisión
de Bebidas



Cabritas/Pop



Producto

Criterios de revisión de Cabritas/Pop



Pequeñas

85 gr



Medianas

160 gr



Grandes

225 gr



Box

300 gr



1. Siempre deberá haber los 4 tamaños disponibles.

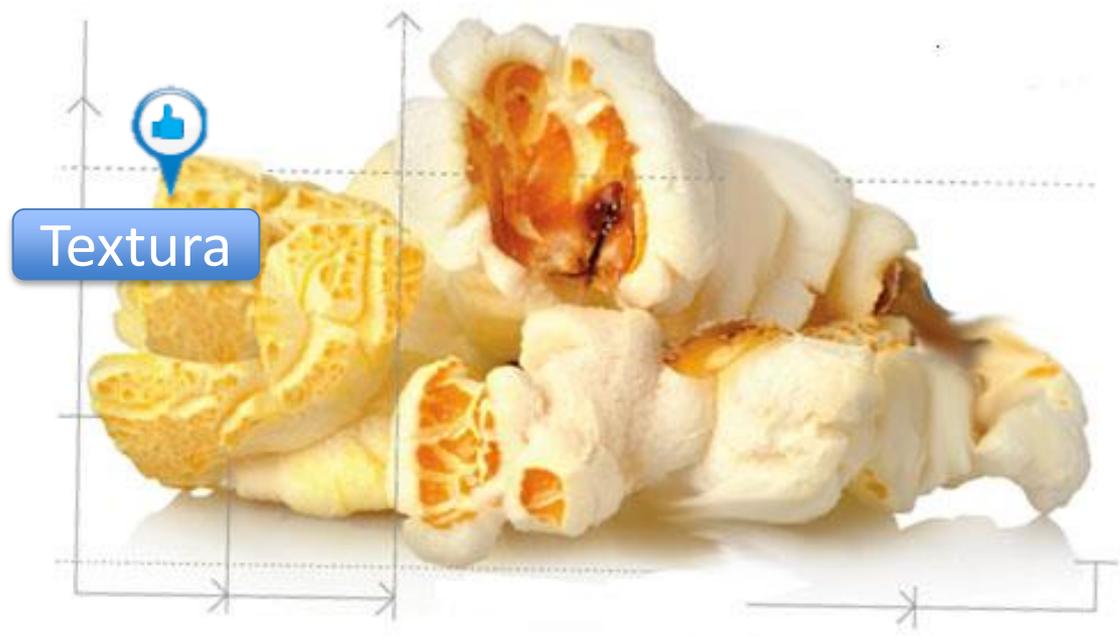
Criterios de revisión de Cabritas/Pop

Mantequilla

Dulce

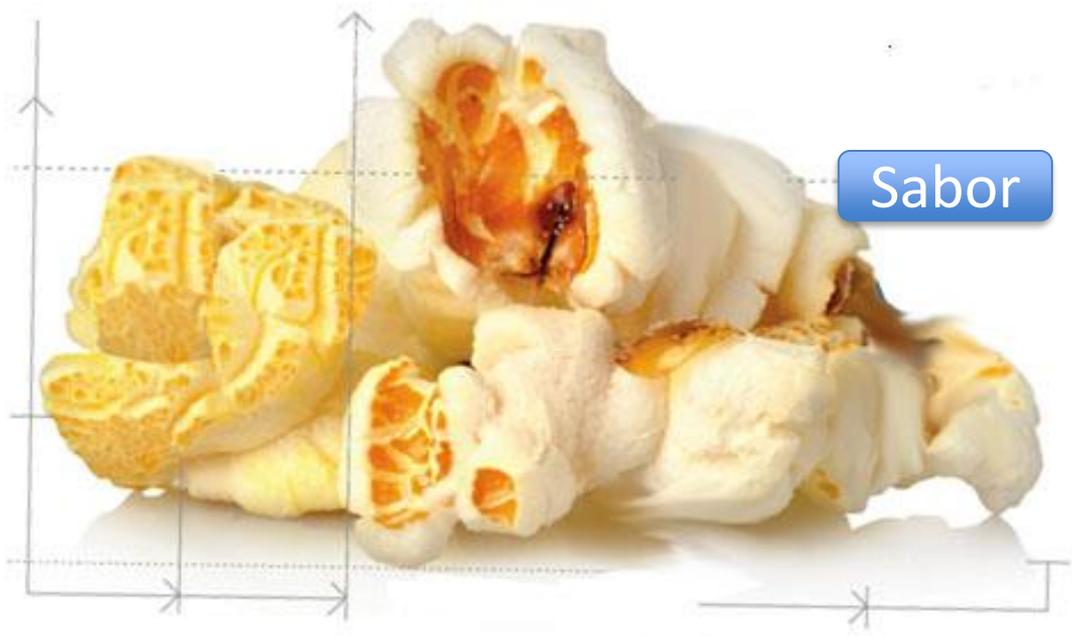


2. Siempre deberá haber 4 sabores disponibles.



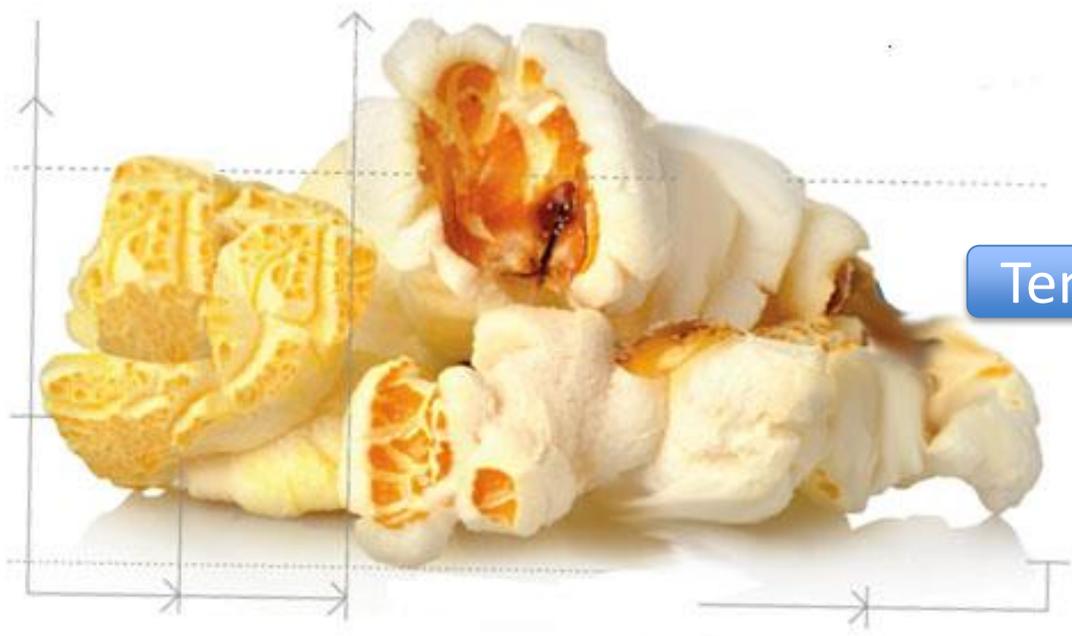
3. El Pop o Cabritas deberá estar crujiente.

Criterios de revisión de Cabritas/Pop



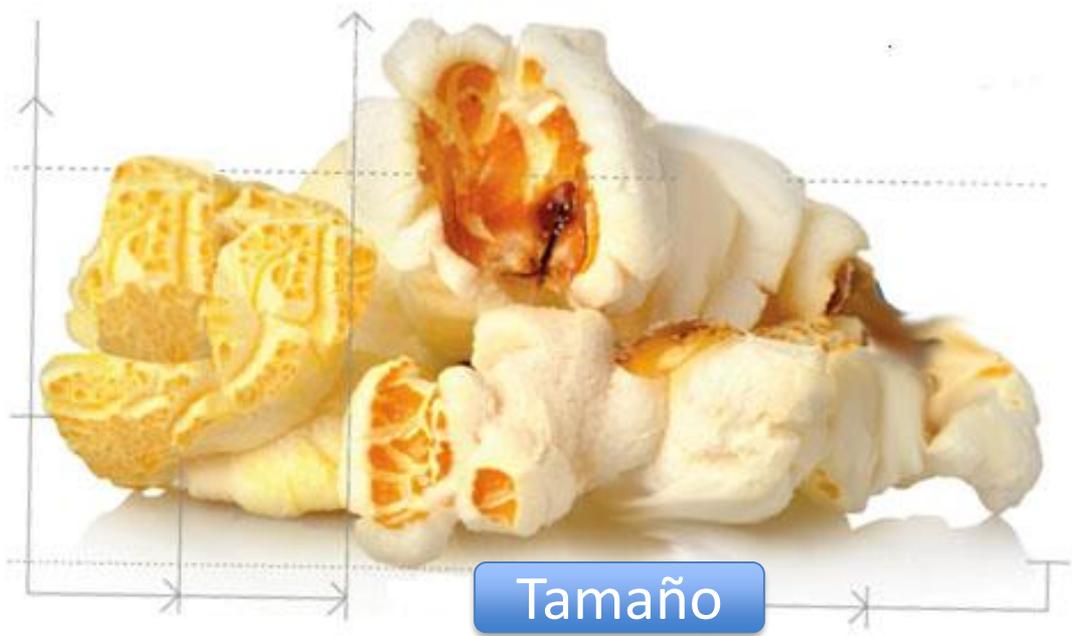
4. El Pop o Cabritas no deberá tener sabor a quemado.

Criterios de revisión de Cabritas/Pop



- 5. El Pop/Cabritas no deberá estar frío al momento de la entrega al cliente.

Criterios de revisión de Cabritas/Pop



 6. La mayoría del Popcorn deberá estar completo.



7. El Pop/Cabritas se deberá servir directamente de la palomera.



Producto

Criterios de revisión de Cabritas/Pop



Al momento de entregar las cabritas/pop, NO se debe hacer contacto con el interior de la canasta o vaso.



8. Las cajas y bolsas deberán tener un excedente de Pop/Crispetas.

Para cumplir con las características de las Cabritas/Pop debemos seguir los procesos en cada una de sus fases.

Aquí tenemos los puntos más importantes para lograrlo:





Pala para servir maíz



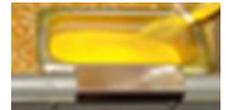
Cuchara medidora de saborizante



Tasa medidora de maíz



Tasa medidora de azúcar



Recipiente para la sal



9. La palomera deberá contar con los utensilios necesarios para la preparación de Popcorn.



10. La palomera deberá tener puertas y estas deberán estar cerradas cuando no se esté despachando producto.



11. Las luces de la palomera deberán estar encendidas tanto en el copete como en el interior.



Criterios de revisión de Cabritas/Pop



Para verificar que el warmer esté caliente solo basta acercar la mano a éste y sentir la temperatura.

12. El warmer deberá estar caliente.

Criterios de revisión de Cabritas/Pop



13. Los costales de maíz deberán estar almacenados sobre tarimas, las cuales deberán tener una altura de 10 cm.

14. Los costales de maíz no deberán estar cerca de una fuente de calor o humedad.

Por ejemplo, el respiradero del refrigerador o congelador.





15. Los costales de maíz nunca deberán estar en refrigeración.



Preparación de Pop/Cabritas

Recetas



Bebidas



Producto

Criterios de revisión de bebidas



Grande
32 oz

Mediano
21 oz

Pequeño
16 oz

Niño
12 oz



1. Siempre deberá haber los 4 tamaños disponibles.





Producto

Criterios de revisión de bebidas



 2. Siempre deberán haber los sabores disponibles.

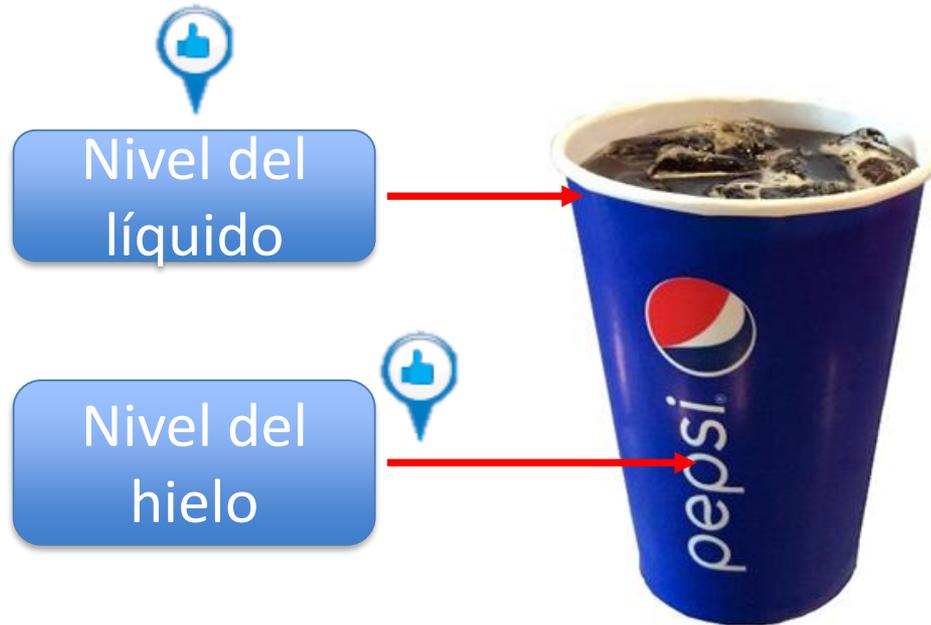


Producto

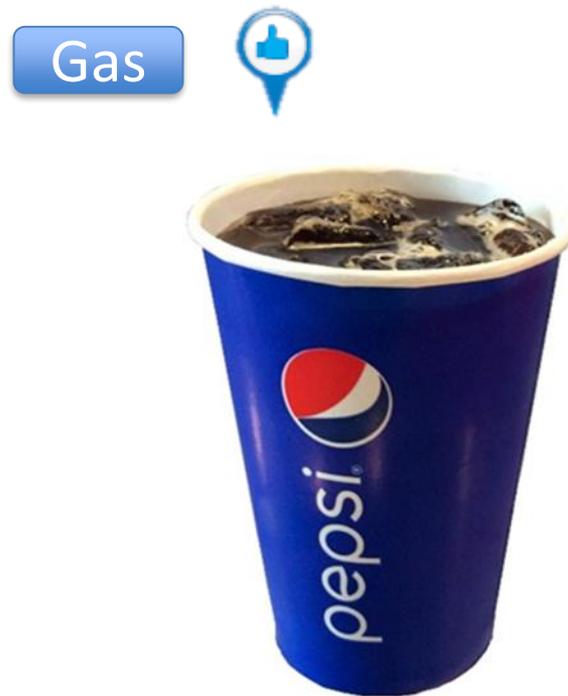
Criteria de revisión de bebidas



3. Al momento de embonar la tapa, no deberá existir derrame de la soda.



4. El vaso deberá contener hielo y líquido de acuerdo a los niveles establecidos.



5. La soda deberá tener gas o efervescencia.

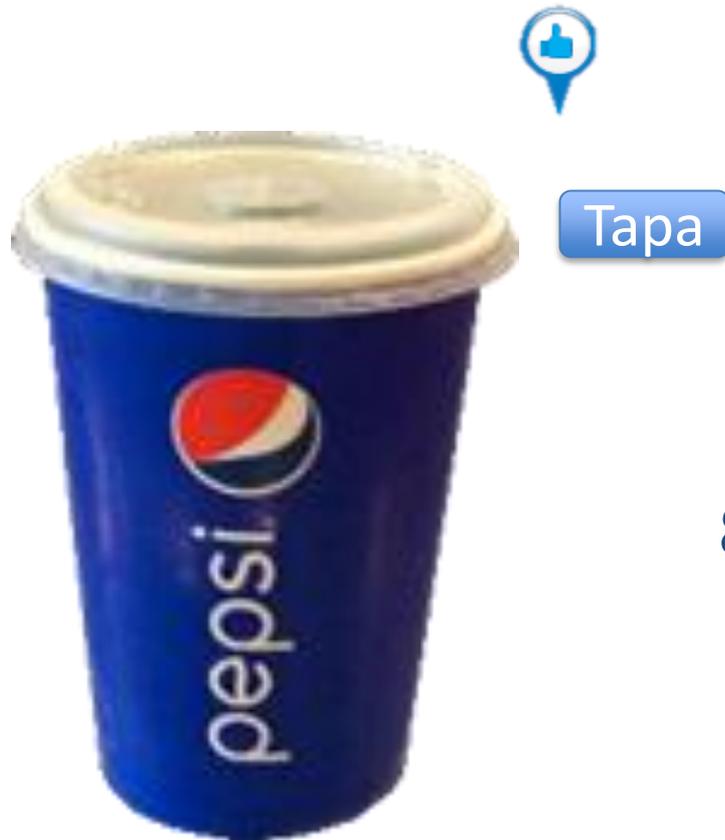
6. El exterior del vaso deberá estar limpio.



Vaso limpio



7. La soda deberá servirse al momento de la torre “fountain”.



8. La tapa deberá embonar correctamente sobre el vaso.



9. La torre fountain deberá contar con su porta cucharón, cucharón para hielo y que este último se encuentre en agua sanitizada.



10. La torre fountain deberá estar limpia, en buen estado y con todas sus boquillas conectadas a las válvulas por donde se dispensa el producto.



11. El nivel de hielo en el bin deberá estar siempre al menos a la mitad de su capacidad y libre de objetos ajenos al hielo.



12. El carrito de la máquina de hielo deberá estar siempre limpio con sus respectivos contenedores.



13. El rack de los bag in box deberá estar siempre limpio, sin escurrimiento de jarabe en las boquillas, que NO exista producto caducado y que todas las mangueras estén conectadas a un bag in box.



Producto Checklist

1. ¿Hubo las cabritas y bebidas solicitadas en los sabores, tamaños y porciones establecidas?	<input type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No
2. ¿Las cabritas/pop se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas?	<input type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No
3. ¿La bebida se sirvió directamente de la Torre Fountain y cumplió con las características establecidas?	<input type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No

El orden y la limpieza van más allá del saneamiento de nuestras instalaciones

ORDEN Y LIMPIEZA:



Orden y limpieza

Lugares a revisar



8 criterios de revisión de baños



7 criterios de revisión de salas PREMIUM



6 criterios de revisión de salas Tradicional

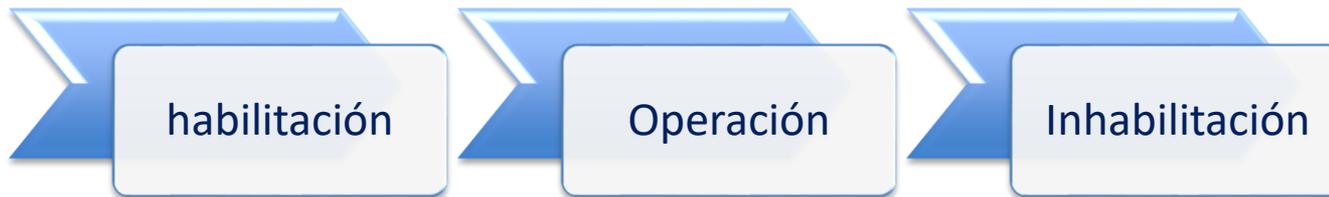


3 criterios de revisión de lentes 3D

Orden y limpieza

Criterios de revisión

Para cumplir con los criterios de revisión es necesario estar certificados en el área de limpieza entre funciones, dominando las tres partes que componen el proceso:



Además debemos monitorear el cumplimiento por medio de la **bitácora de limpieza de baños de hombres y mujeres.**

Referencia: Guia Rápida Limpieza entre funciones.



Baños

Orden y limpieza

Criterios de revisión

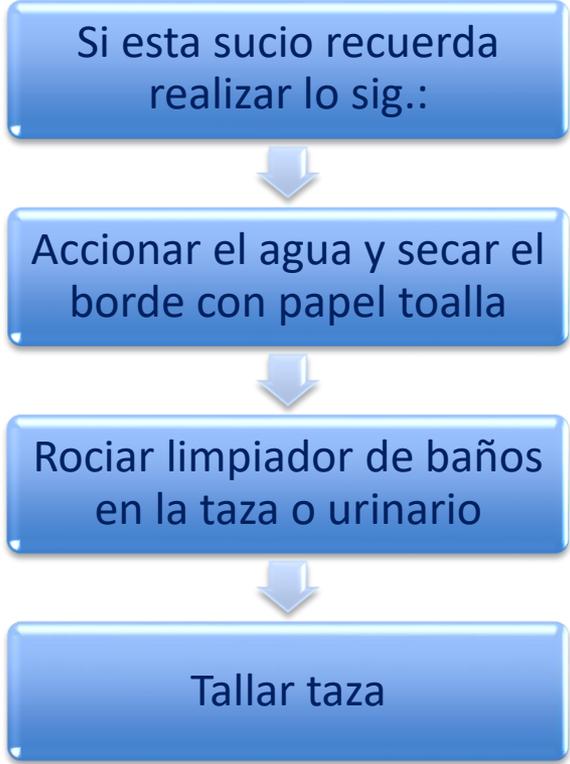


1. Los asientos deberán estar limpios y secos.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



Una vez que se tallaron las tazas con Forward, se dejan remojar 5 min.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión

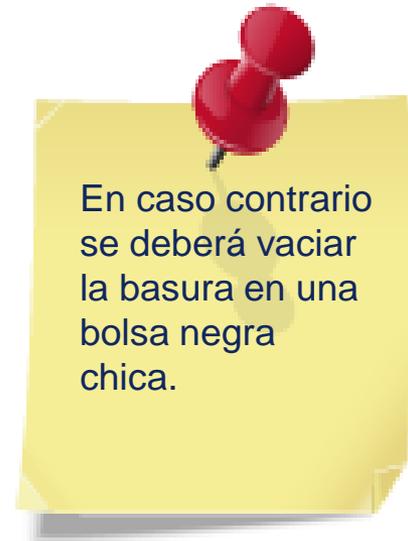


2. El bote de basura principal no deberá rebasar el 50% de su capacidad.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



3. El bote de basura del WC no deberá rebasar el 25% de su capacidad.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



4. Los mecanismos de puertas y cerrajes deberán funcionar correctamente.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión

Recuerda rociarles
Forward y secarlos
con paño amarillo.



4. Los cambiadores de bebé deberán estar completamente limpios.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



5. Siempre deberá haber disponibilidad de jabón y toallas para las manos, o en su defecto, secadores.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



Revisar que las jaboneras y despachador de papel no tengan menos de $\frac{1}{4}$ de su capacidad

Rociar Forward con un paño y secar con otro paño amarillo

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



6. Los espejos, pisos y lavamanos deberán estar limpios, secos y en perfecto estado de mantenimiento.

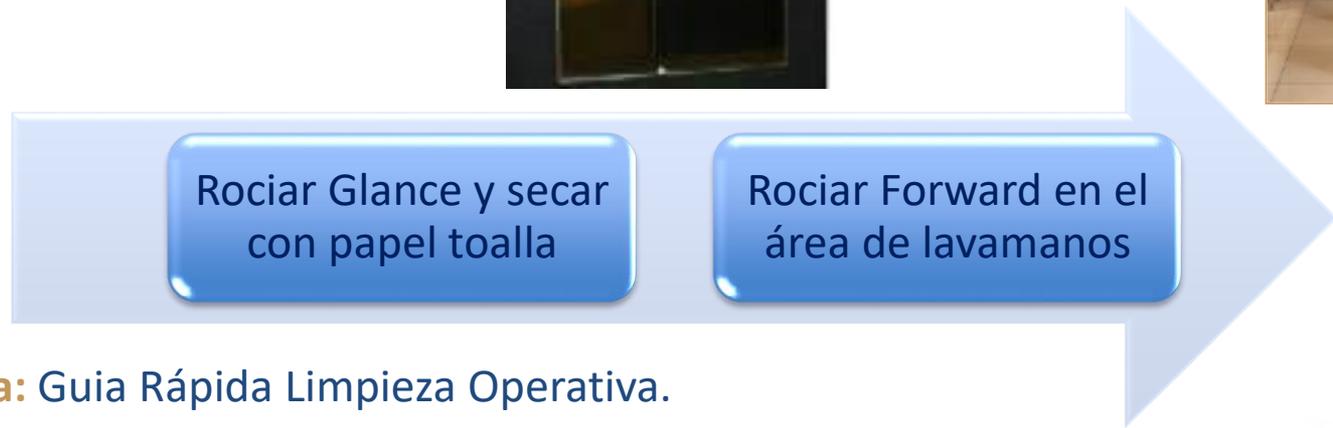
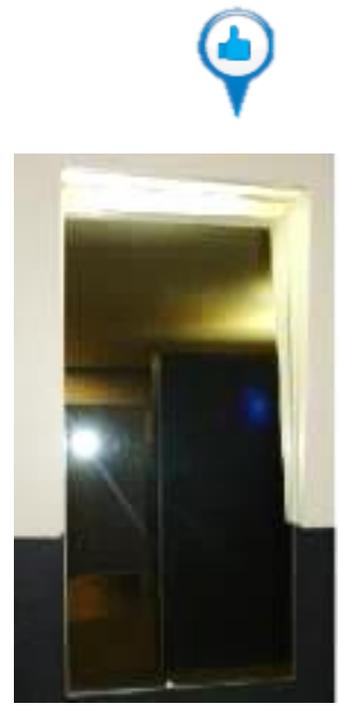
Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



Se debe aplicar el limpiador de acero inoxidable en la llave del lavamanos una vez a la semana.



Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

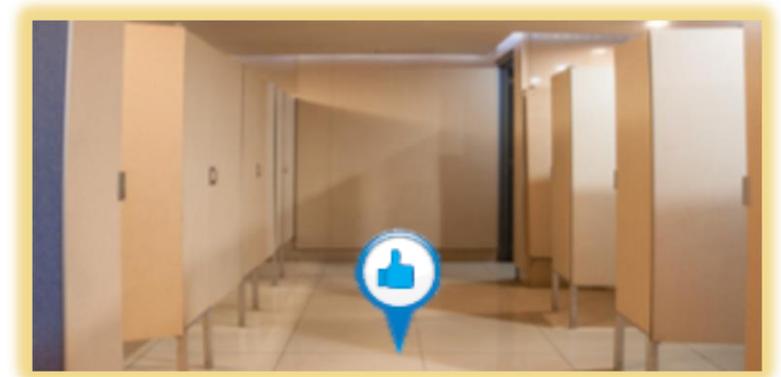
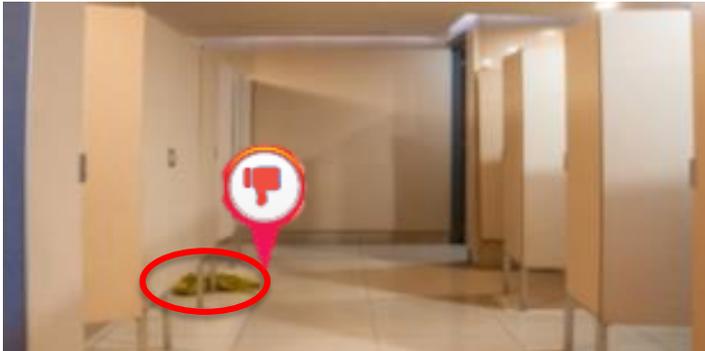


7. Los mecanismos de urinarios y tazas deberán funcionar correctamente.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



8. Los insumos y materiales de limpieza deberán estar fuera de la vista del cliente.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



Salas Tradicional

Orden y limpieza

Criterios de revisión



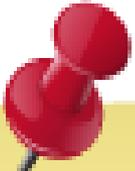
Rociar limpiador de superficies
Glance sobre las puertas y cristales y secar con el paño azul.

1. Las puertas de acceso a la sala deberán estar libres de manchas, abriendo y cerrando correctamente.

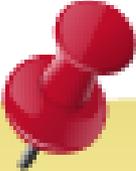
Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



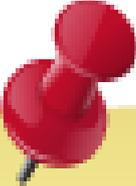
El aromatizante no se debe rociar directamente sobre las butacas o alfombra para evitar que estas se manchen.



Rociar aromatizante dentro de la sala así como en el pasillo y foro, al aire e intercalando filas.

2. La sala deberá oler bien y el bote de basura de la entrada no deberá rebasar el 50% de su capacidad.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



Rociar limpiador de superficies Glance sobre las partes sucias de la butaca y secar con paño azul.



Una butaca se encuentra en mal estado cuando esta dañada, rota, floja en las coderas, bases, asientos o respaldos.

3. Los asientos deberán estar limpios, sin roturas y funcionando correctamente.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



Orden y limpieza

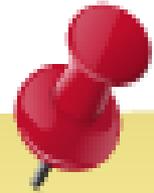
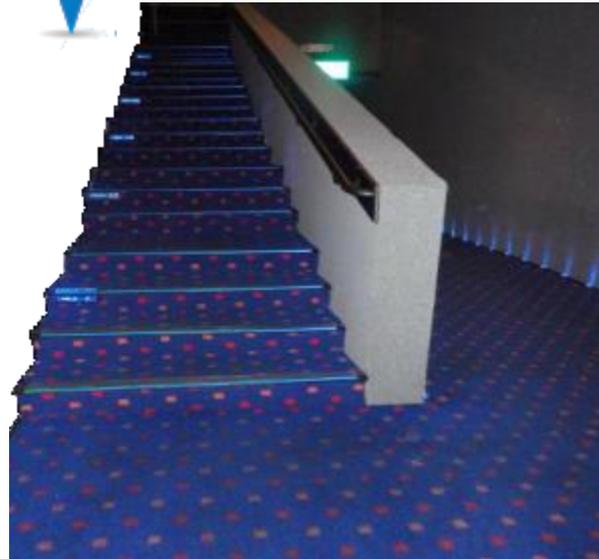
Criterios de revisión



Rociar limpiador de pisos 8M (cuando hay piso tachón) y secar con trapeador húmedo las filas que se encuentren con derrames.

4. Las escaleras deberán de estar libres de objetos derramados y la totalidad de sus luces deberán estar encendidas.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



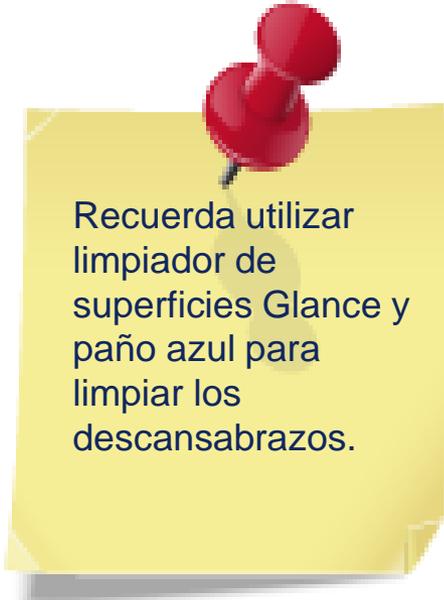
Es importante realizar la limpieza de los barandales y la pantalla de proyección.

5. La alfombra deberá estar en buenas condiciones de mantenimiento (no rota) y limpieza (sin manchas).

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



Recuerda utilizar limpiador de superficies Glance y paño azul para limpiar los descansabrazos.

6. Los descansabrazos deberán encontrarse limpios y en buenas condiciones de mantenimiento: no pegajosos, no mojados, no manchados, no flojos ni rotos.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



Salas PREMIUM

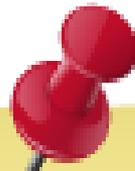
1. Las puertas de acceso a la sala deberán estar libres de manchas, abriendo y cerrando correctamente.



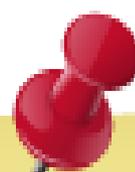
Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



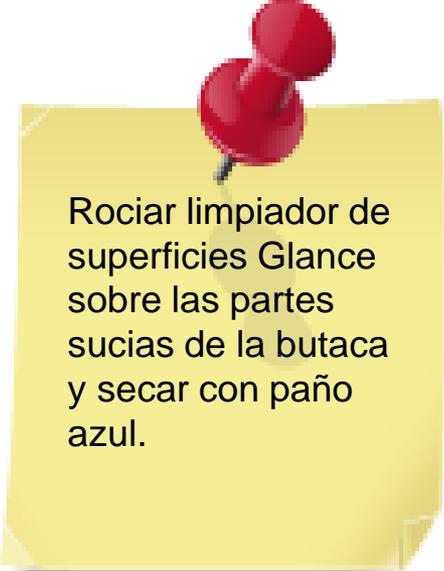
Rociar aromatizante dentro de la sala así como en el pasillo y foro, al aire e intercalando filas.



El aromatizante no se debe rociar directamente sobre las butacas o alfombra para evitar que estas se manchen.

2. La sala deberá oler bien y el bote de basura de la entrada no deberá rebasar el 50% de su capacidad.

Referencia: Guia Rápida Limpieza Operativa.



Rociar limpiador de superficies Glance sobre las partes sucias de la butaca y secar con paño azul.



3. Los sillones reclinables deberán estar limpios, sin roturas y funcionando correctamente.

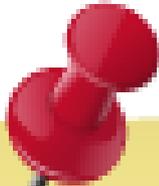
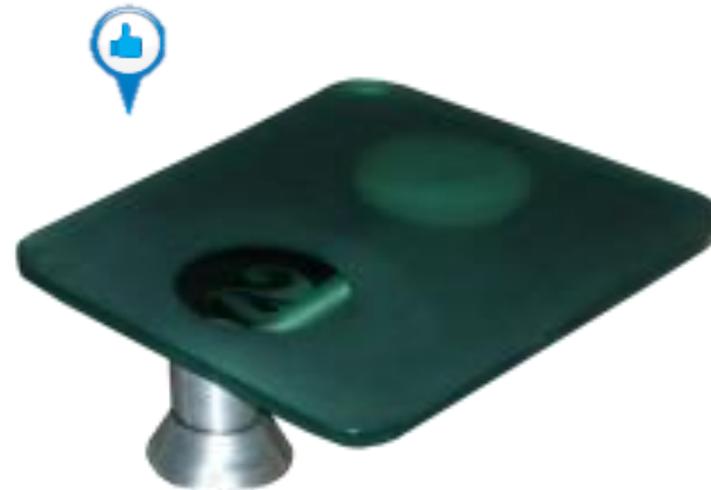
Referencia: Manual Supervisión de Venta en Sala.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



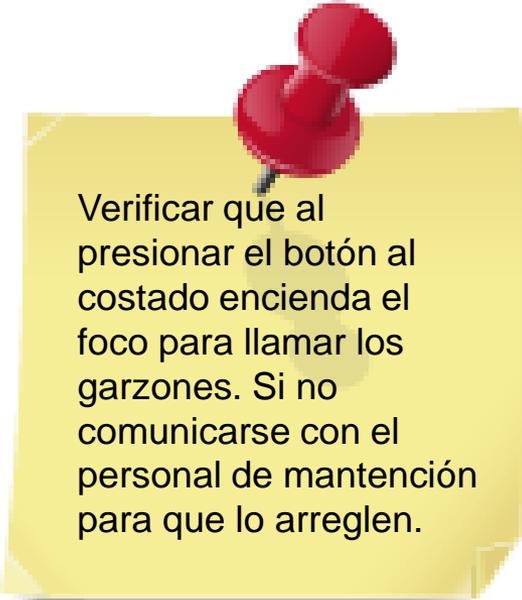
Verificar que la mesa este alineada con el brazo de la butaca.



Verificar que la mesa no baile ni se encuentre despostillada, si lo esta anotarlo en el mapa de butacas y reportarlo al encargado de mantenimiento.

4. Las mesas deberán estar limpias, en buen estado de mantenimiento y funcionando correctamente.

Referencia: Manual Supervisión de Venta en Sala.



Verificar que al presionar el botón al costado encienda el foco para llamar los garzones. Si no comunicarse con el personal de mantención para que lo arreglen.



5. El botón de servicio deberá funcionar correctamente.

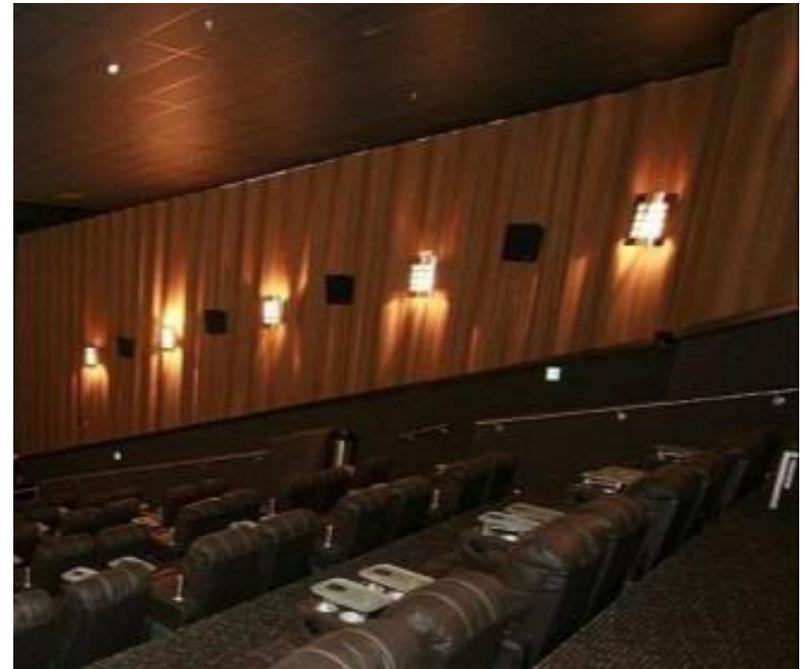
Referencia: Manual Supervisión de Venta en Sala.



6. La pantalla deberá estar limpia, sin roturas, rayas ni manchas.



7. Las lámparas laterales deberán estar en buenas condiciones y funcionando correctamente.



Referencia: Manual Supervisión de Venta en Sala.



Lentes 3D

Orden y limpieza

Criterios de revisión



- 1. Los lentes 3D deberán estar limpios, abrir y cerrar correctamente y además no deberán estar flojos.**

Orden y limpieza

Criterios de revisión



Las micas se detallan con el paño azul haciendo movimientos circulares y poner los lentes a contraluz para verificar la limpieza.

2. Las micas de los lentes 3D no deberán estar rayadas, manchadas ni empañadas.

Orden y limpieza

Criterios de revisión



3. Los lentes 3D deberán estar empacados en la bolsa plástica y esta deberá estar limpia, perfectamente sellada y sin rasgaduras.

Orden y limpieza

Lentes 3D





Orden y limpieza

Checklist

4. ¿El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿En el baño, los suministros se encontraban disponibles y con dotaciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿La sala se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿El mueble corta ticket y los lentes se encontraban en buenas condiciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Manual del Participante
Pág. 23

Referencia: Guia Rápida Lavado de Lentes 3D.



Ejercicio

Ejercicio de Relación, Sopa de letras y Orden de lavado de lentes

Manual del Participante
Pág. 26-27



Proyección y sonido

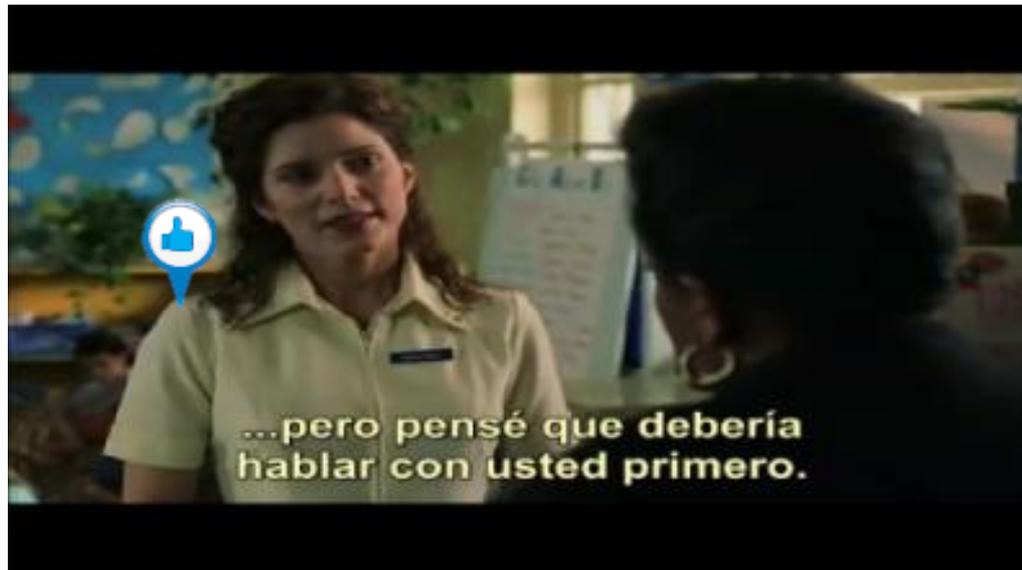
Criterios de revisión



9 criterios de revisión
durante la proyección de la película

Proyección y sonido

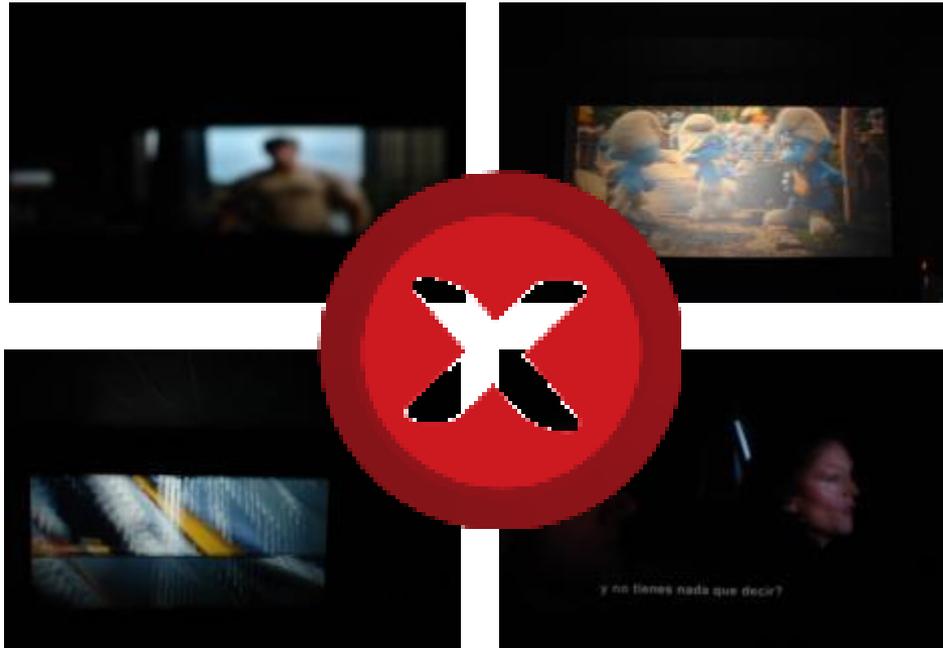
Criterios de revisión



1. La imagen deberá ser nítida.

Proyección y sonido

Criterios de revisión



2. La reproducción deberá realizarse sin defectos (imagen pixeleada, parpadeos/destellos, manchas de colores).

3. Los registros de voces y sonidos deberán ser claros y sin distorsión.



Proyección y sonido

Criterios de revisión

4. La proyección deberá ocurrir sin interrupciones de principio a fin.





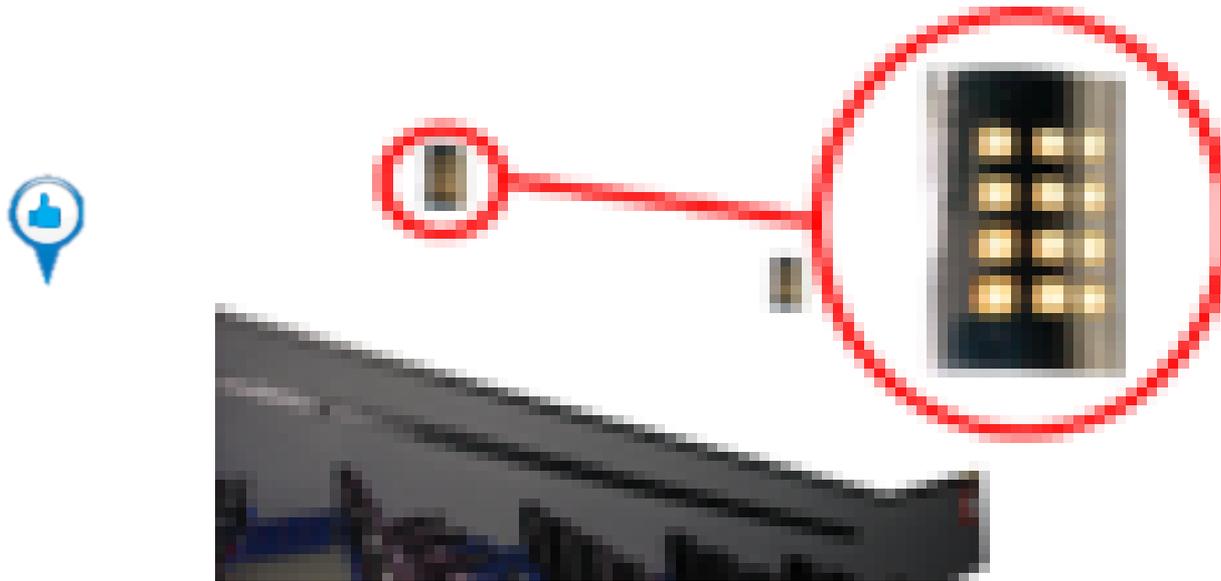
5. Los subtítulos deberán ser claros y nítidos de principio a fin.

Proyección y sonido

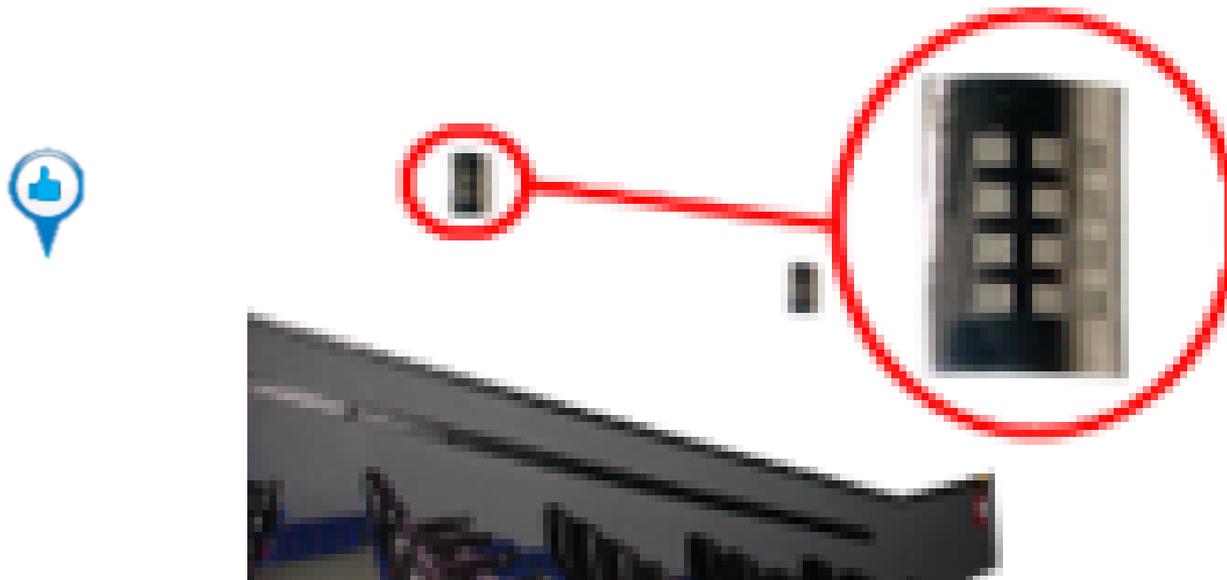
Criterios de revisión



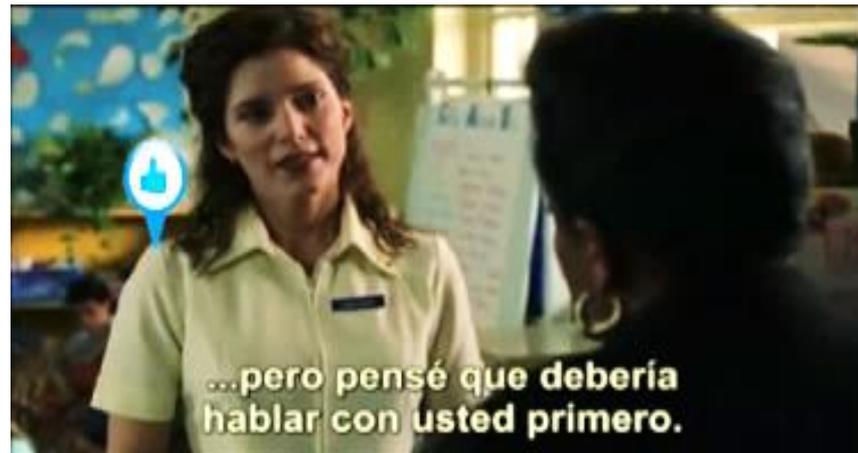
6. La Imagen 3D deberá mostrar efectos de profundidad bien definidos.



7. Al arranque del cineminuto y trailers la luz lateral debe estar a baja intensidad o penumbra.



8. Al arrancar el cineminuto corporativo las luces deberán apagarse por completo.



9. Las imágenes durante toda la proyección deberán presentar luminosidad uniforme en toda la pantalla y llenar completamente la imagen de la pantalla (sin desbordes) .



Proyección y sonido

Checklist

8. ¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de la forma correcta, sin interrupciones de imagen y sonido?



Manual del Participante
Pág. 29



Ejercicio

Proyección y Sonido

Manual del Participante
Pág. 29 y 30
Y Check List "Proyección
Perfecta"





Comodidad

Criterios de revisión



Tradicional

5 criterios de revisión
durante la proyección de la película.



3 criterios de revisión
durante la proyección de la película.



Salas Tradicionales

Comodidad

Criterios de revisión



Los asientos para niños deben estar disponibles en películas con clasificación TE (Todo Espectador).

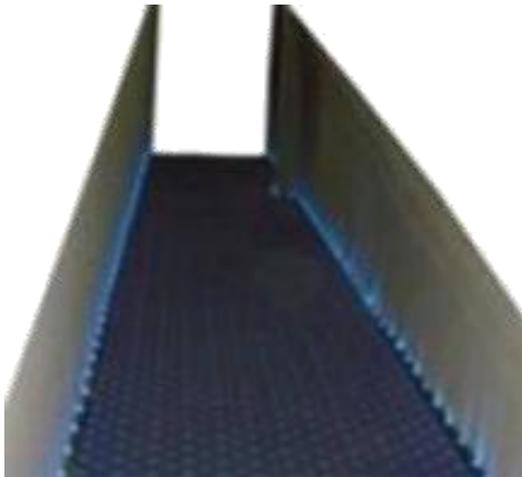
- 1. Los asientos deberán estar numerados, limpios y en buenas condiciones: no rotos y sin rechinar.**



2. Los descansabrazos deberán estar limpios y la bandeja encajar perfectamente.



**3. La temperatura de la sala
deberá encontrarse entre 21 y 25°C.**



4. El tívoli de acceso a la sala deberá estar encendido.



La señalización de los escalones de butaca numerada deberán estar visibles para que el cliente los identifique fácilmente.

5. La totalidad de señalizaciones de los escalones deberá estar encendida.

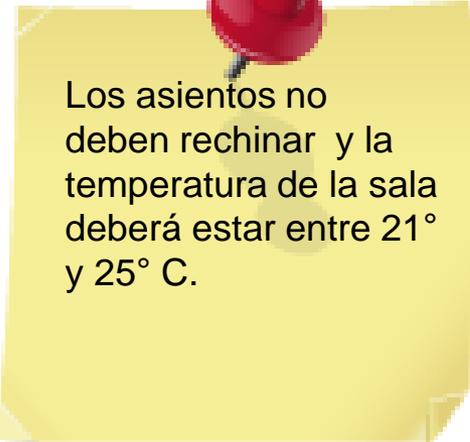




Salas PREMIUM



- 1. Los sillones deberán estar en buenas condiciones, limpios y con los posa pies guardados al ingresar a la sala.**



Los asientos no deben rechinar y la temperatura de la sala deberá estar entre 21° y 25° C.



2. La mesa de servicio deberá estar fija, limpia y guardada. La lámpara no deberá estar floja y el menú se encontrará al alcance de la mano.



3. La totalidad de señalizaciones de escalones deberán estar encendidas.



Ejercicio

Ejercicio de Relación

Manual del Participante
Pág. 33



Comodidad Checklist

9. ¿La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas?



Manual del Participante
Pág. 31 y 32



RAPIDEZ:

*La atención es el sello que
distingue la rapidez de
nuestro servicio*



Ejercicio

Video “Filas Malas” “Filas Buenas Prácticas”



Manual del Participante
Pág. 34

Rapidez

Criterios de revisión



4 criterios de revisión en Boletería.



5 criterios de revisión en Confitería



7 criterios de revisión en restaurante en su butaca.



Boletería

Rapidez

Criterios de revisión



1. El tiempo de espera máximo en la fila deberá ser de 4 minutos.



2. El tiempo de espera máximo en mostrador deberá ser de 2 minutos.

3. Durante el saludo y la despedida se deberá establecer contacto visual y sonreír al cliente





**4. El diálogo de despedida deberá ser:
¡Que disfrute la función!**



Confitería



1. El tiempo de espera máximo en la fila deberá ser de 4 minutos.



2. El tiempo de espera máximo en mostrador deberá ser de 2 minutos.

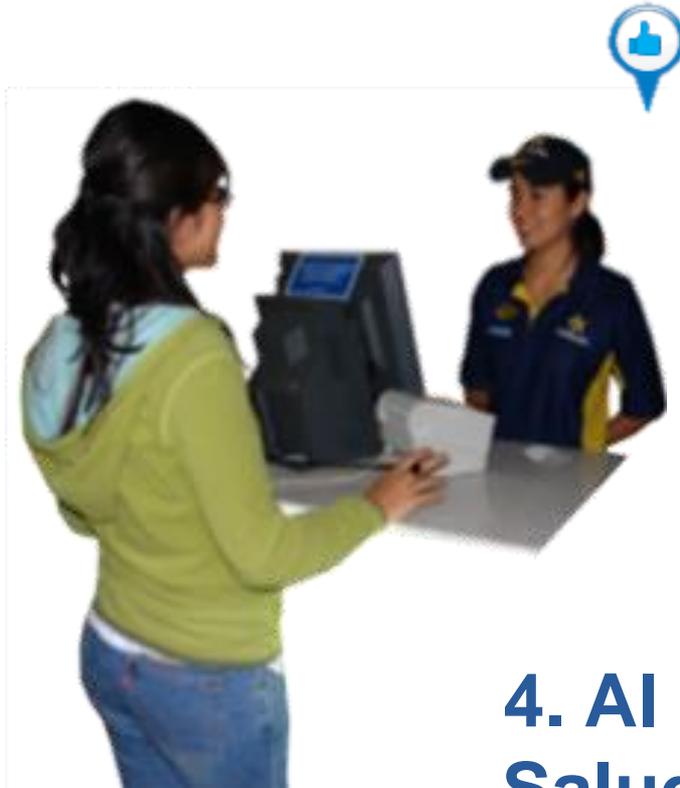
3. Durante el saludo y la despedida se deberá establecer contacto visual y sonreír al cliente.





Rapidez

Criterios de revisión



4. Al iniciar la atención deberás Saludar siguiendo la técnica de ventas vigente: Buenos días/tardes/noches.



Rapidez

Criterios de revisión

5. El diálogo de despedida deberá ser:
¡Que te diviertas!



Para ser Rápido en tu confitería y boletería, recuerda poner atención a lo siguiente:

- Habilita e inhabilita correctamente los negocios del cine
- Verifica el buen funcionamiento de tus equipos de trabajo
- Realiza las Técnicas de Venta al 100%
- Conoce y aplica el marcado correcto de los tipos de boletos y cupones
- Ten siempre las bitácoras del área disponibles y llénalas del modo correcto
- Asegúrate de que cuentes con insumos disponibles durante toda tu jornada de trabajo



Restaurante en su butaca



PREMIUM
CLASS

Rapidez

Criterios de revisión



1. El tiempo de atención máximo deberá ser de 3 minutos.





PREMIUM
CLASS

Rapidez
Criterios de revisión



2. El tiempo máximo al tomar la orden deberá ser de 3 minutos.

**3. El diálogo del saludo deberá ser:
Buenos días/tardes/noches.**





4. El tiempo máximo para entregar la orden deberá ser de 11 minutos.

5. Al entregar la orden el garzón se deberá acercar silenciosamente y sin estorbar la vista del cliente.





**6. El diálogo de despedida deberá ser:
¡Que disfrute su función, fue un placer atenderle!**

7. Durante el saludo y la despedida se deberá establecer contacto visual y sonreír al cliente.





Para ser Rápido en los servicios de Restaurante en su Butaca deberás tener en cuenta lo siguiente:

- Habilita e inhabilita correctamente tu uniforme de garzón/corredor
- Verifica el buen funcionamiento de tus equipos de trabajo
- Realiza las Técnicas de Venta y Entrega al 100%
- Conoce los tiempos del ciclo de RSB
- Conoce todos los productos y servicios que ofrecemos en el cine
- Como garzón, ten siempre disponible suficiente cambio o suelto para tus ventas
- Como corredor, cuenta siempre con complementos adicionales en el delantal.

10. ¿Tiempo en fila de boletería y de atención en mostrador no excedió el estándar. (Máximo 4 minutos en fila y 2 en mostrador)?	Sí	No
11. ¿Tiempo en fila de confitería y de atención en mostrador no excedió el estándar. (Máximo 4 minutos en fila y 2 en mostrador)?	Sí	No
VIP evaluación RSB (Restaurante en su butaca)		
• ¿Tiempo en recibir atención desde que levantó la mano/encendió la luz/oprimió el botón, no excedió el estándar. (Máximo 3 minutos)?	Sí	No
• ¿El tiempo que transcurrió entre que el garzón le saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar. (Máximo 3 minutos)?	Sí	No
• ¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar. (Máximo 11 minutos)?	Sí	No



Sácale un
iWOOW!
al cliente

¿Cuándo fue la última vez que
recibiste una agradable
sorpresa? ¿Recuerdas tu
reacción?

**NIVEL DE SERVICIO:
SORPRENDENTE:**





Ejercicio

Historias de Servicio Sorprendente

Manual del Participante
Pág. 38

Nivel de servicio sorprendente

Criterios de revisión



2 criterios de revisión en **abórdalo**



1 criterio de revisión en **involúcrate.**



1 criterio de revisión en **sorpréndelo**



2 criterios de revisión en **amárralo**



Abórdalo

Nivel de servicio sorprendente

Criterios de evaluación



- 1. Se deberá buscar al cliente y darle la bienvenida con una sonrisa.**



2. Se deberá lograr que la visita del cliente sea positiva y sorprendente.

Siempre sonrío y genera un ambiente confortable con sentido de urgencia para atender sus necesidades.



Involúcrate

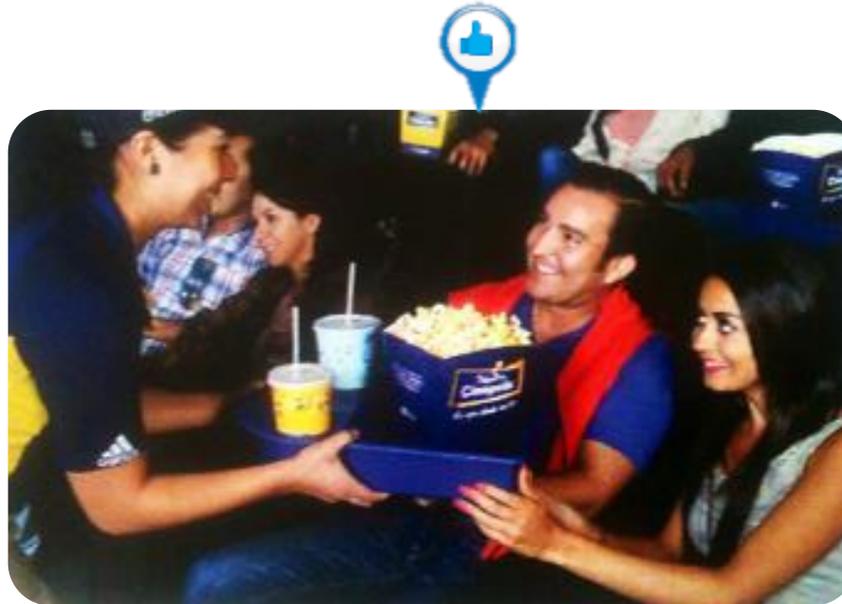
1. Se deberá actuar rápidamente en situaciones donde el cliente lo requiera.



Recuerda enseñar con el ejemplo.



Sorpréndelo



- 1. Se deberá tener proactividad con el cliente para crear una conexión emocional.**



Amárralo

Nivel de servicio sorprendente

Criterios de evaluación



1. Se deberá lograr crear un lazo emocional con el cliente, logrando que quiera volver a ser atendido por ti.

Nivel de servicio sorprendente

Criterios de evaluación



2. Al momento de dar el servicio, se deberá brindar un momento inolvidable para el cliente. Además de darle las gracias y pedirle que nos vuelva a visitar.

Checklist

12. ¿En la interacción con el personal, fue abordado amablemente, le sonrió y le saludó?	Sí	No
13. ¿Al finalizar la interacción con el personal, le sonrieron, le hablaron por su nombre, se despidieron de usted y/o promovieron que volviera a visitar el cine?	Sí	No
En caso de haber tenido algún problema en su visita al cine		
14. ¿El problema fue solucionado con prontitud y amabilidad por algún empleado, supervisor o gerente?	Sí	No
15. ¿Usted fue sorprendido positivamente por algún empleado en cuanto a su actitud de servicio, disposición, amabilidad o alguna otra acción que haya tenido al atenderlo?	Sí	No



Conclusiones

Manual del Participante
Pág. 42



Evaluación

