



# **PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA**

**Procedimientos Operativos**

**RA-TRA-PO-PCTV-01**

## CINÉPOLIS

**Revisión 01:** 30 de Septiembre de de 2014.

**Cancela y sustituye:** Ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo Cinépolis). Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

## Hoja de firmas

Elaboró
<b>Diana Amaya</b> <b>Consultor Senior de Procesos</b>

Revisó
<b>Camilo García</b> <b>Gerente Regional</b>

Autorizó
<b>José Ortega</b> <b>Gerente de Operaciones</b>

## Índice

1. Descripción del Proceso.....	4
2. Puntos Críticos .....	7
2.1. Dulcería y Alimentos .....	8
2.2. Taquilla .....	28
3. Tabla de Cambios .....	38
4. Documentos de Referencia .....	40

# 1. Descripción del Proceso

## Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos de habilitación establecidos de las áreas que se evalúan: Dulcería y Alimentos, Taquilla, Tiempo Taquilla, Tiempo Dulcería y Tiempo Coffee Tree.

## Frecuencia

La frecuencia con que se debe aplicar esta evaluación es de por lo menos una vez al mes, en todos los conjuntos de la marca Cinépolis.

## Horario de Aplicación

Esta evaluación puede ser aplicada entre una y dos horas antes de la primera función, dependiendo el tamaño del conjunto y número de negocios que tenga.

## Personas Involucradas en la Auditoría<sup>1</sup>

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional y Gerente de Conjunto y/o el Gerente en turno.

## Forma de Evaluar

La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un “SI”, en caso contrario, un “NO” y cuando la situación no aplique un “NA”.

En caso de que el Gerente Regional se percate que no ha habido un seguimiento real a los hallazgos detectados en intervenciones pasadas, o que detecte una desviación grave, podrá adicionalmente sancionar la falta con 5 puntos.

La simbología utilizada en este documento para determinar el método de revisión es la siguiente:

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.

---

<sup>1</sup> En caso de que se compruebe que esta herramienta de auditoría no se aplica de forma correcta y bajo los criterios establecidos, se sancionará a las personas involucradas a través de un acta administrativa o penalización de su compensación económica variable.

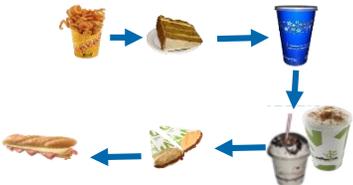
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

## 2. Puntos Críticos

## **2.1. Dulcería y Alimentos**

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>1. El empleado de Dulcería y/o alimentos hizo contacto visual con el cliente, sonrió y lo saludó correctamente:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que haga contacto visual con el cliente.</li> <li>• Que sonría al cliente.</li> <li>• Que salude al cliente con el script correcto "Buenos días, tardes, noches, que le/te puedo ofrecer?".</li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>2. El empleado de Dulcería y/o alimentos hizo mención al cliente de por lo menos 1 de las promociones vigentes:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el Cinepolito haga mención de alguna promoción si el cliente no ha solicitado su orden; si ya manifestó la orden, deberá sugerir la promoción si va de la mano con su pedido (si hay vigentes).</li> </ul> <p>Nota: estas promociones serán definidas por Comercialización.</p>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>3. Al tomar la orden, el empleado de Dulcería y/o alimentos maximizó la venta (al tamaño próximo más grande), mostrando los tamaños sugeridos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Cinépolito maximice la orden (ej. Coca Cola grande está bien).</li> <li>• Que mientras maximiza se registre la orden.                      Ej. Si el cliente pide combo se debe buscar la venta incremental, si el cliente pide productos individuales se busca aumentar el tamaño y luego se ofrece el producto adicional.</li> <li>• Que si se incrementa la talla de los productos. Como primer paso decirle al cliente “¿Grande está bien?” Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.                      Se busca incrementar la cantidad de productos.</li> <li>• Que si el cliente pide algo salado, se ofrezca bebida.</li> <li>• Que si el cliente pide una bebida, se ofrezca algo salado.</li> <li>• Que si el cliente pide bebidas y algo salado, se ofrezca algo dulce.</li> </ul> <p>Nota: Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.</p>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>4. El empleado de Dulcería y/o alimentos preguntó al cliente si contaba con TCC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el Cinépolito pregunté al cliente si tiene la TCC.                      Nota: en caso de tenerla, solicitarla "Me la permite por favor" deslizarla por el POS y entregarla al cliente.                      Nota: Debe solicitar la tarjeta antes de comenzar a servir los productos para darle tiempo al cliente de que la busque sin que haya tiempos muertos.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>5. El empleado de Dulcería y/o alimentos confirmó el monto a pagar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el cinepolito indique al cliente el monto a pagar. Al finalizar de registrar la orden el cinepolito debe mencionar al cliente el monto total de su compra.</li> </ul> <p>Nota: confirmar el monto a pagar antes de comenzar a servir los productos para darle tiempo al cliente de busque el dinero o tarjeta bancaria sin que hayan tiempos muertos.</p>	 <p>Decir: <b>“El total sería \$xx.xx.</b></p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>6. La orden fue armada de acuerdo a la secuencia establecida, para cada tipo de negocio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el Cinépolito arme la orden de acuerdo a la secuencia establecida en cada uno de los negocios.</li> </ul> <p><b>Dulcería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bebidas embotelladas.</li> <li>Bebidas <i>fountain</i>.</li> <li>Palomitas.</li> <li>Nachos.</li> <li><i>Hot dog</i>.</li> <li>Dulces y/o helados.</li> <li>Bebidas ICEE.</li> </ul> <p><b>Coffee Tree y Baguis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bebidas embotelladas.</li> <li>Postres.</li> <li>Bebidas <i>fountain</i>.</li> <li>Papas fritas, <i>chicken Pop</i> o <i>Nuggets</i>.</li> <li>Crepas.</li> <li><i>Croissants</i>.</li> <li>Baguis.</li> </ul>	 <p>Orden para Dulcería</p>  <p>Orden para Coffe Tree</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>7. El empleado confirmó la orden y colocó los productos servidos a un lado de la barra:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Cinépolito coloque los productos al lado izquierdo/derecho de su PV.</li> <li>• Que el cinépolito pregunte al cliente si su orden está completa.</li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>8. Las bebidas fountain fueron servidas con hielo hasta el límite marcado, a excepción que el cliente solicite lo contrario:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el cinépolito sirva las bebidas fountain de acuerdo al procedimiento establecido.</li> </ul> <p>Nota: el vaso debe quedar limpio (no derramado de gaseosa), lleno hasta un centímetro abajo del borde del vaso.          Nota: el bin del hielo debe estar a mínimo 3/4 de capacidad y debe haber suficiente CO<sub>2</sub> en las pipetas de gas carbónico. Y que no se toque el interior de los empaques.</p> <p><b>Procedimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tome el vaso del tamaño seleccionado por el cliente.</li> <li>• Que abra la tapa del bin del hielo.</li> <li>• Que tome el cucharón del hielo.</li> <li>• Que agregue con el cucharón 1/4 de hielo de la capacidad del vaso, esta medida está señalada por las dos líneas impresas en la parte inferior del vaso.</li> <li>• Que deposite el cucharón dentro del porta-cucharón de hielo.</li> <li>• Que cierre el bin de hielo.</li> <li>• Que coloque el vaso en la válvula correspondiente al sabor.</li> <li>• Que presione el botón de servido de la bebida correspondiente al tamaño seleccionado por el cliente.</li> </ul>	 <p>Cantidad de hielo por tamaño</p>  <p><small>Nota: Siempre que se sirvan refrescos debe cumplirse con este nivel de hielo establecido. Solamente si a solicitud del cliente, se desea un nivel inferior o superior, puede adicionarse otra cantidad.</small></p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que sujete el vaso.</li> <li>• Que tome y coloque la tapa del tamaño del vaso seleccionado, cerciorándose que quede sellado.</li> </ul>	 <p>Cerrado correcto con tapa</p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>9. Las Crispetas/Popcorn/canchitas fueron servidas de forma correcta:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Cinépolito sirva las Crispetas/Popcorn/Canchitas de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>• Que sirva la canasta con copete y que las Crispetas/Popcorn/Canchitas estén calientes, que no se sirva maíz sin explotar o viruta de palomitas rotas y que no se toque el interior de los empaques.</li> </ul> <p><b>Sabor en cualquier presentación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tome la canasta o vaso del tamaño solicitado por el cliente, nunca tocando la parte interior.</li> <li>• Que abra las puertas de la palomera y tome el cucharón.</li> <li>• Que tome las Crispetas/Popcorn/Canchitas del sabor solicitado por el cliente con la parte ancha del cucharón.</li> <li>• Que sirva las Crispetas/Popcorn/Canchitas dentro del vaso o canasta con la parte angosta del cucharón hasta llenar el vaso o canasta.</li> <li>• Que coloque el cucharón dentro de la palomera en el gancho.</li> </ul> <p><b>Si el Cliente solicitó Palomitas Mix (2 sabores)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tome la canasta de 130 oz, nunca tocando la parte interior.</li> <li>• Que coloque el divisor de Crispetas/Popcorn/Canchitas, tomándolo por una pestaña, dentro de la canasta.</li> <li>• Que abra las puertas de la palomera y tome el cucharón.</li> </ul>	 <p>Servido adecuado</p>  <p>Presentación de las crispetas/canchitas/popcorn</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tome las Crispetas/Popcorn/Canchitas de cada uno de los sabores solicitados por el cliente con la parte ancha del cucharón.</li> <li>• Que sirva las palomitas dentro de la canasta con la parte angosta del cucharón hasta llenar cada uno de los divisores de palomitas.</li> </ul>	 <p>Servido de Producto Mix</p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>10. El pan y la salchicha de hot dog fueron servidos con las pinzas en charola con servilleta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el cinepolito sirva los hot dog de acuerdo al procedimiento establecido.</li> </ul> <p><b>Procedimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se toque el empaque en su interior.</li> <li>• Que la salchicha no esté cruda o deteriorada por alta temperatura.</li> <li>• Que tome la charola de hot dog.</li> <li>• Que tome una servilleta.</li> <li>• Que coloque la servilleta en la charola de pan</li> <li>• Que abra el cajón del warmer donde se encuentra el pan.</li> <li>• Que abra la bolsa del pan con la mano derecha.</li> <li>• Que tome las pinzas.</li> <li>• Que tome una pieza de pan con las pinzas con cuidado de no romperla.</li> <li>• Que coloque el pan en la charola de hot dog.</li> <li>• Que coloque las pinzas en su lugar.</li> <li>• Que cierre la bolsa de pan con tu mano derecha.</li> <li>• Que cierre la cajonera del warmer del pan.</li> <li>• Que tome las pinzas con la mano derecha.</li> <li>• Que abra un poco el pan con las pinzas</li> </ul> <p>Nota: al abrir el pan toma la precaución de no partirlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que tome la salchicha del roscicero con las pinzas.</li> <li>• Que coloque la salchicha en medio del pan.</li> </ul>	 <p>Pinzas del Proceso</p>  <p>Manipulación del Hot Dog</p>  <p>Almacenamiento de Materias Primas</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>11. El queso para nachos fue servido (3 oz) en el compartimiento especial para ello (no sobre los nachos):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el Cinépolito sirva los nachos de acuerdo al procedimiento establecido.</li> </ul> <p><b>Procedimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no haya contacto con la tostada de nachos.</li> <li>• Que tome el blíster con tostada y lo entregue al cliente.</li> <li>• Que tome y coloque el recipiente para queso debajo del dispensador de queso.</li> </ul> <p>Si el cliente solicitó la porción normal de queso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que presione el dispensador de queso hasta llenar uno de los depósitos del recipiente para queso.</li> </ul> <p>Si el cliente solicitó la porción extra de queso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que presione el dispensador de queso hasta llenar los dos depósitos del recipiente para queso.</li> <li>• Que coloque el recipiente para queso en el blíster de nachos.</li> </ul> <p>Nota: No trasladar más de 2 recipientes de queso a la vez</p>	  

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>12. En caso de requerirse, el empleado de Dulcería y/o alimentos ofreció una charola al cliente para llevar sus productos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de comenzar a servir los productos el Cinépolito debe comentar al cliente "si lo desea puede tomar una charola para su comodidad"</li> </ul>	 
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>13. El empleado confirmó el monto a pagar, hizo el cobro mencionando la cantidad de dinero que recibe, dejando el efectivo a la vista del cliente:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Cinépolito confirme el monto a pagar</li> <li>• Que mencione la cantidad de dinero que está recibiendo</li> <li>• Que deje el dinero a la vista del cliente.</li> <li>• Que dependiendo de la forma de pago, realice lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Efectivo: "Recibo \$xx.xx" y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Hasta despedir al cliente guardarlo en la caja de efectivo.</li> <li>○ Tarjeta bancaria: Recibir la tarjeta y una vez impreso el <i>voucher</i>, mencionarle al cliente "Su/ tu firma por favor".</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>14. Al realizar el cobro, el empleado aplicó las medidas de seguridad vigentes:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Cinépolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro.</li> </ul> <p>Si el pago es en efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Cinépolito debe de revisar los billetes con las luz ultravioleta y/o con el marcador detector de billetes falsos</li> </ul>	  <p>Detección de Billetes Falsos</p>
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>15. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el empleado pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el Cinépolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro.</li> </ul> <p>Si el pago es con tarjeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Cinépolito debe de solicitar al cliente una identificación con foto y validar la firma del <i>voucher</i>.</li> </ul>	 

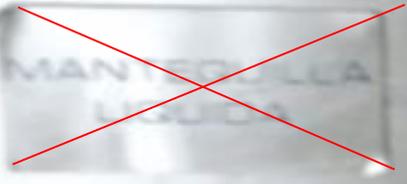
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>16. El empleado entregó el ticket de venta, <i>voucher</i> (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el Cinépolito entregue al cliente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El <i>ticket</i> de venta</li> <li>○ El <i>voucher</i></li> <li>○ La TCC</li> <li>○ El cambio, mencionando la cantidad entregada</li> </ul> </li> <li>• El Cinépolito debe de despedir al cliente con el script correcto "Gracias, que se/te divierta(s)".</li> </ul>	  
	<p>Al menos 1 cambio</p>	<p><b>17. En caso de cambio de turno, éste se hizo en máximo 1 minuto:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los cambios de turno se realicen como máximo en 1 minuto.</li> <li>• Que se coloque el letrero de caja cerrada, realizar el cambio de turno y quitar el letrero de caja cerrada.</li> <li>• Que el Cinépolito que sale retire todo el efectivo y <i>voucher</i> de su caja, y el que entra que coloque todo su dinero en la caja.</li> </ul>	 

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 1 retiro</p>	<p><b>18. Los retiros de efectivo se realizan en máximo 3 minutos y por montos que no sobre pasan los \$650 USD:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los retiros de efectivo se hagan en un máximo de tiempo de 3 minutos.</li> <li>• Que se coloque el letrero de caja cerrada, mientras se está realizando el retiro de efectivo.</li> <li>• Que los retiros no excedan los 650 USD y que el Cinépolito y el de valores firmen cada uno la boleta de retiro.</li> </ul>	
	<p>Una revisión</p>	<p><b>19. Existen suficientes puntos de venta abiertos para satisfacer la demanda:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en temporada alta estén todos los PV abiertos.</li> <li>• Que en temporada baja no haya más de tres clientes en cola/fila.</li> <li>• Que no haya exceso de puntos de venta abiertos, se debe buscar el número de puntos de venta óptimos.</li> </ul>	

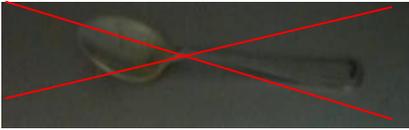
Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 %</p>	<p><b>20. El empleado de Dulcería y/o alimentos portaba su uniforme de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, no decolorado de acuerdo al criterio de PCA.</li> <li>• Que se porte(n):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura.                      Nota: en caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, que ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad.</li> <li>○ El pantalón del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo.</li> <li>○ El cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.</li> <li>○ Los calcetines de color negro.</li> <li>○ Los zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias.</li> <li>○ EL gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina.</li> <li>○ Como máximo un pin arriba del gafete.                      Nota: los preparadores de alimentos y el personal de cocina no deben portar gafete ni pin (siempre y cuando no estén en el PV).</li> <li>○ En áreas de cocina y preparación de alimentos, el personal, porte la filipina del uniforme, bien planchada y abrochada, así como usar malla y cubre bocas.</li> <li>○ Que los vendedores en punto de venta porten el mandil largo de su uniforme.</li> </ul> </li> </ul>	  <p>Uso de cofia</p> 

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal no porte anillos, pulseras, collares, cadenas, <i>piercings</i> o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza.</li> <li>• Que todo el personal que se encuentra en preparación de alimentos debe portar malla y cubre bocas tapando la nariz y el mentón así como red para el pelo cubriendo el 100% del cabello, no importa si cubre o no las orejas. Nota: No aplica para personal en PV.</li> <li>• Que la red para el pelo, cubre bocas y/o guantes (látex o plástico) deben estar limpios, íntegros y en buen estado. Nota: los guantes pueden ser utilizados para picar verduras o al preparar: baguis y <i>croissant</i>.</li> <li>• Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros y que los hombres no porten aretes.</li> <li>• Que el personal no tenga tatuajes visibles.</li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo.</li> <li>• Que los hombres no usen barba ni bigote.</li> <li>• Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte ni postizas.</li> <li>• Que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música.</li> <li>• Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos superiores de la vestimenta en las áreas de preparación.</li> <li>• Las mujeres, deberán:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Traer el cabello recogido, de color discreto y uniforme.</li> <li>○ Utilizar coletas con cintas de color negro, blanco o amarillo.</li> <li>○ Usar maquillaje discreto (En áreas de preparación de alimentos no se deberá traer maquillaje de ningún tipo).</li> </ul> </li> </ul>	 <p>Cabello sin recoger</p>   <p>Aretes largos</p>  <p>Sin afeitar y con reproductor de música.</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % mueble</p>	<p><b>21. La barra de Dulcería y/o alimentos se encontraba ordenada, limpia, libre de cualquier residuo:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la barra se encuentre limpia, incluso debajo de los equipos de POS, sin golpes, desportilladuras y las puertas bien fijas, la pintura o formica en buen estado.</li> <li>• La limpieza de los cajones e interior de las puertas.</li> </ul>	
	<p>100 % del área</p>	<p><b>22. Los condimenteros de Dulcería y/o alimentos se encontraban limpios, ordenados y con insumos suficientes:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los condimenteros tengan insumos frescos y en buen estado.</li> <li>• Que los insertos de verdura (Tomate, cebolla, jalapeños), cuenten con cucharones o pinzas limpios y en buen estado.</li> <li>• Que el mueble esté limpio, libre de manchas, residuos, sin raspaduras o golpes.</li> <li>• Que los botes de basura/tachos/canecas del interior del condimentero tengan bolsa negra en su interior.</li> <li>• Que la variedad de insumos sea la definida en la guía rápida para los condimenteros por país.</li> <li>• Que todos los cajones donde van los recipientes del condimentero contengan hielo de forma que haga contacto con el contenedor.</li> <li>• Que el condimentero esté limpio en el interior y exterior, libre de raspaduras, golpes o desgaste.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el condimentero tenga:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servilletero.</li> <li>○ Porta pitillos (carrizos o pajillas).</li> <li>○ Gel antibacterial</li> <li>○ Tomate picado y fileteado.</li> <li>○ Cebolla picada y fileteada.</li> <li>○ Jalapeños.</li> <li>○ Mantequilla líquida a 100 °F (la mantequilla líquida tiene un tiempo de frescura de máximo 3 días).</li> <li>○ Mostaza.</li> <li>○ Mayonesa.</li> <li>○ Salsa de tomate.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: En el caso del condimentero de Alimentos, los sobres de azúcar y sustitutos no deberán estar en el condimentero ni barra, se deberán proporcionar a los clientes, sólo si éstos lo solicitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los condimenteros exhiban los letreros corporativos de cada uno de los insumos (deben ser del mismo tipo, no son válidas combinaciones de formatos o colores), así como la imagen, tipo imán de la mantequillera. En caso de no tener se deben solicitar a la bodega de MKT. Los letreros deben estar en buen estado (limpios, legibles y no rotos ni despostillados).</li> <li>• Que el condimentero esté abastecido con cantidades suficientes, sin tener exceso de insumos (dependiendo del día y temporada), durante toda la operación.</li> <li>• Que los condimenteros cuenten con bote de basura/tacos/canecas con bolsa negra en su interior, libre de cualquier residuo (pues se supone que aún no comienza la operación), así como encontrarse en el área destinada para ellos.</li> </ul>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div> <p>Productos con letreros incorrectos</p> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 10px;">  </div> <p>Letreros no corporativos, en mal estado y mal colocados.</p> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-top: 10px;">  </div> <p>Letrero en mal estado.</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>23. Todos los productos y tamaños solicitados por el cliente se encontraron disponibles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que todos los productos solicitados por el cliente se encuentre disponibles para la venta.</li> </ul>	
	<p>Por lo menos 1 muestra por tipo de producto</p>	<p><b>24. Todos los productos a la venta se encuentran dentro de su vigencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que en los puntos de venta no haya productos caducados, poniendo énfasis en:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Bag in box</i> de menor rotación.</li> <li>○ Bebidas embotelladas.</li> <li>○ Carnes frías.</li> <li>○ Papas espiral recién elaboradas, no deben estar más de 30 minutos en el exhibidor.</li> <li>○ Dulces y chocolates.</li> <li>○ Pan para <i>hot dog</i> y baguis.</li> <li>○ Quesos para crepas, baguis y nachos.</li> <li>○ Esencias de Coffee Tree.</li> <li>○ Concentrados de fruta.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>1 muestra por tipo de utensilio</p>	<p><b>25. Todos los accesorios necesarios para la venta se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación:</b>  <b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los cucharones para hielo estén limpios y sanitizados; en un recipiente con agua sanitizada (no deben estar en el contenedor de hielo).</li> <li>• Que los cucharones para servir palomas estén limpios y en buen estado, dentro de las palomeras colgados en el gancho.</li> <li>• Que las cucharas medidoras y sazadores para elaborar palomitas estén limpios y en buen estado.</li> <li>• Que los cucharones y pinzas para dulces a granel estén limpios y en buen estado.</li> <li>• Que las pinzas para pan <i>hot dog</i> estén limpias y en buen estado.</li> <li>• Que los <i>bins</i> para dulces a granel estén limpios y en buen estado.</li> <li>• Que el cuchillo eléctrico/sierra esté limpio, en buen estado y con filo.</li> <li>• Que los onzeros estén limpios y en buen estado.</li> <li>• Que las tazas medidoras estén limpias y en buen estado.</li> <li>• Que los rastrillos para elaboración de crepas estén limpios y en buen estado, éstos deben ser plásticos no de madera.</li> <li>• Que el porta filtros estén limpios, en buen estado y libres de cualquier residuo.</li> <li>• Que el cepillo para lavar utensilios esté limpio y en buen estado.</li> <li>• Que las espátulas y miserables estén limpias y en buen estado.</li> <li>• Que las mamilas estén en buen estado y limpias, libres de residuos alrededor de la boquilla o el envase.</li> <li>• Que los sifones estén limpios y en buen estado.</li> </ul>	  <p>Batidora dañada</p>  <p>Utensilio incorrecto para saborizante palomitas</p>

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>2 puntos de venta</p>	<p><b>26. El empleado cuenta con suficiente sencillo o cambio para trabajar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que cuente con monedas y billetes de todas las denominaciones que se necesiten en el punto de venta.</li> </ul>	
	<p>100 % de los equipos</p>	<p><b>27. El estado físico y de operación del equipo de cómputo (POS, cajón, impresora) de Dulcería y alimentos es el adecuado:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que el equipo de cómputo (POS) se encuentre limpio, en buen estado y listo para operar.</li> <li>Que el cableado no se encuentre a la vista del cliente y que esté limpio y ordenado.</li> <li>Que el área donde se encuentra el cajón esté limpia y libre de objetos ajenos al área.</li> <li>Que todo el equipo de cómputo se encuentre habilitado y listo para operar.</li> </ul>	
	<p>Todos los menús y plasmás</p>	<p><b>28. El estado físico, de operación y orden de los menús y/o plasmás de dulcería y alimentos es el correcto:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que los menús exhiban los duratrás actuales y oficiales (sin alteraciones), que se encuentren limpios (frente, detrás e interior).</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los precios en exhibición correspondan a los cargados en sistema, tomando por lo menos 3 diferentes productos (los de mayor rotación), al azar y confirmar.</li> <li>• Que las plasmas se encuentren limpias y funcionando, exhibiendo información de promociones y productos correctos (validar precios) y vigentes. En caso de que la plasma se encuentre fuera de servicio, se deberá cubrir el espacio con una lona de material POP, asegurando cubrir el espacio del plasma.</li> <li>• Además se deberá comprobar el seguimiento de la falla, en caso de no ser así, el reactivo se debe penalizar.</li> </ul>	

## 2.2. Taquilla

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>1. El empleado de taquilla hizo contacto visual con el cliente, sonrió y lo saludó correctamente:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que haga contacto visual con el cliente.</li> <li>• Que sonría al cliente.</li> <li>• Que salude al cliente con el script correcto "Buenos días, tardes, noches, bienvenido a Cinépolis"</li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>2. El empleado de taquilla preguntó al cliente si contaba con TCC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el cinepolito pregunte al cliente si tiene la TCC. En caso de tenerla, que la solicite "me la permite por favor" y la deslice por el POS y entregarla al cliente.</li> </ul>	
	<p>Dos puntos de venta</p>	<p><b>3. El empleado cuenta con suficiente sencillo o cambio para trabajar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que cuente con monedas y billetes de todas las denominaciones que se necesiten en el punto de venta.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Dos puntos de venta</p>	<p><b>4. Todos los accesorios necesarios para la venta se encuentran en buenas condiciones físicas y de operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el Vendedor cuente con:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esfero.</li> <li>○ Calculadora.</li> <li>○ Detector de billetes falsos y/o plumón.</li> <li>○ Sello de cancelado.</li> <li>○ Marcador.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>5. El empleado de Taquilla dio al cliente la información necesaria, dependiendo de lo que le mencionó (horario, película, recomendación):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar dependiendo lo que el cliente mencione, el empleado realice lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si el cliente ordena película y función: que marque lo que pide el cliente.</li> <li>○ Si el cliente ordena película sin horario: que mencione “¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”.</li> <li>○ Si el cliente ordena horario sin película: que mencione “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”.</li> <li>○ Si el cliente solicita recomendaciones: que se le entregue la carpeta con las sinopsis, mencionándole “Los estrenos de la semana son...” ó “La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)”.</li> </ul> </li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>6. En caso de contar con servicio de butaca numerada, el empleado de taquilla indicó claramente la ubicación de la pantalla, cuáles eran los lugares asignados por el sistema y preguntó si estaban bien:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que pida al cliente que elija sus asientos, “La pantalla se encuentra en la parte superior, el/ los lugare(s) que se le/ te asigna(n) son los verdes, ¿está bien?”. Si el cliente lo solicita, cambiar los asientos, solicitar la ubicación, letra de la fila y número de asiento.</li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>7. El empleado de Taquilla confirmó horario, película, sala, cantidad de boletos y las coordenadas:</b></p> <p><b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se marque con resaltador de textos sala, fila y asiento en los boletos.</li> <li>• Que antes de pasar a la pantalla de cobro el empleado confirme “Le/ te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/ los boleto(s)”.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>8. El empleado confirmó el monto a pagar, hizo el cobro, mencionando la cantidad que dinero que recibía, dejando el efectivo recibido a la vista del cliente:</b>                      Validar que el cinopolito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirme el monto a pagar.</li> <li>• Mencione la cantidad de dinero que está recibiendo</li> <li>• Deje el dinero a la vista del cliente.</li> <li>• Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Efectivo: “Recibo \$xx.xx” y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Hasta despedir al cliente guardarlo en la caja de efectivo.</li> <li>○ Tarjeta bancaria: Recibir la tarjeta y una vez impreso el <i>voucher</i>, mencionarle al cliente “Su/ tu firma por favor”.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>9. Al realizar el cobro, el empleado aplicó las medidas de seguridad vigentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar que el cinopolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro.</li> </ul> <p>Si el pago es en efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cinopolito debe de revisar los billetes con la luz ultravioleta y/o con el marcador detector de billetes falsos.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>10. Si el pago fue con tarjeta bancaria, el empleado pidió identificación con fotografía y firma, de acuerdo a las políticas aplicables en cada país:</b>  <b>Revisar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar que el cinepolito aplique las medidas de seguridad vigentes al momento de realizar el cobro.</li> </ul> <p>Si el pago es con tarjeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El cinepolito debe de solicitar al cliente una identificación con foto y validar la firma del <i>voucher</i> con la firma del dorso de la tarjeta</li> </ul>	
	<p>Al menos 3 ventas</p>	<p><b>11. El empleado entregó el <i>ticket</i> de venta, <i>voucher</i> (en caso de que aplique), TCC (en caso de que aplique), el cambio (en caso de que aplique) y se despidió del cliente con el script correcto:</b>  <b>Validar que el cinepolito entregue</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El <i>ticket</i> de venta.</li> <li>El <i>voucher</i>.</li> <li>La TCC.</li> <li>El cambio, mencionando la cantidad entregada.</li> <li>El cinepolito debe de despedir al cliente con el script correcto "Gracias, que disfrute la función".</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Al menos 1 cambio</p>	<p><b>12. En caso de cambio de turno, éste se hizo en máximo 1 minuto:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los cambios de turno se realicen como máximo en 1 minuto.</li> <li>• Que se coloque el letrero de caja cerrada, se realice el cambio de turno y se quite el letrero de caja cerrada.</li> <li>• Que el cinopolito que sale retire todo el efectivo y <i>voucher</i> de su caja, y el que entra que coloque todo su dinero en la caja.</li> </ul>	
	<p>Al menos 1 retiro</p>	<p><b>13. Los retiros de efectivo se realizan en máximo 3 minutos y por montos que no sobre pasan los \$650 USD:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los retiros de efectivo se hagan en un máximo de tiempo de 3 minutos.</li> <li>• Que se coloque el letrero de caja cerrada, mientras se está realizando el retiro de efectivo.</li> <li>• Que los retiros no excedan los 650 USD y que el cinopolito y el de valores firmen cada uno la boleta de retiro.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>Una revisión</p>	<p><b>14. Existían suficientes puntos de venta abiertos para satisfacer la demanda:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en temporada alta estén todos los PV abiertos.</li> <li>• Que en temporada baja no haya más de cinco clientes en cola/fila.</li> <li>• Que no haya exceso de puntos de venta abiertos, se debe buscar el número de puntos de venta óptimos.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>15. El empleado de taquilla portaba su uniforme de acuerdo a los criterios establecidos:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal operativo porte el uniforme adecuadamente y en buen estado: limpio, sin manchas, no roto o desgarrado, no decolorado de acuerdo al criterio de PCA.</li> <li>• Que se porte camisa o blusa del uniforme bien fajada, sin modificaciones como pliegues, recortes o amarrar las mangas o cintura.</li> <li>• Que se porte pantalón del uniforme planchado, con bastilla y que no arrastre, sin modificaciones como entubarlo, hacerle pliegues o recortarlo.</li> <li>• Que se porte cinturón negro, delgado y de hebilla discreta.</li> <li>• Que se porten calcetines de color negro.</li> <li>• Que se porten zapatos cerrados, negros y bien lustrados. Si las mujeres usan zapatos tipo balerina deben usar medias.</li> <li>• Que se porte el gafete con su nombre correcto, en la parte izquierda de su camisa, blusa o filipina.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
		<p>Nota: En caso de portar camiseta debajo de la camisa del uniforme, que ésta sea blanca de cuello “V” o redondo y que no tenga ningún tipo de publicidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el personal operativo porte como máximo un pin arriba del gafete.</li> <li>• Que el personal no porte anillos, pulseras, collares, cadenas, <i>piercings</i> o cualquier tipo de joyería o adornos en manos, brazos, cara incluyendo boca y lengua, orejas, cuello o cabeza.</li> <li>• Que las mujeres no porten aretes de un tamaño mayor a 2 centímetros, los hombres no deben portar aretes.</li> <li>• Que el personal no tenga tatuajes visibles.</li> <li>• Que los hombres traigan el cabello corto, máximo 3 centímetros de largo.</li> <li>• Que las mujeres: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Traigan el cabello recogido, de color discreto y uniforme.</li> <li>○ Que utilicen coletas con cintas de color negro, blanco o amarillo.</li> <li>○ Que usen maquillaje discreto (en áreas de preparación de alimentos no se deberá traer maquillaje de ningún tipo).</li> </ul> </li> <li>• Que los hombres no usen barba ni bigote.</li> <li>• Que el personal tenga las uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.</li> <li>• Que no se traigan celulares, radio localizadores y/o reproductores de música.</li> <li>• Que no se usen plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos superiores de la vestimenta en las áreas de preparación.</li> </ul>	

Método de revisión	Muestra	Reactivos	Referencia
	<p>100 % de equipos</p>	<p><b>16. El estado físico y de operación del mostrador y equipo de cómputo (POS, cajón, impresora) de taquillas es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el equipo de cómputo se encuentre limpio, en buen estado y listo para operar.</li> <li>• Que el cableado no se encuentre a la vista del cliente, limpio y ordenado.</li> <li>• Que el mostrador se encuentre limpio, incluso debajo de los equipos de POS, sin golpes, despostilladuras, puertas bien fijadas.</li> <li>• Que el área donde se encuentra la impresora esté limpio y libre de objetos ajenos al área.</li> <li>• Que el mobiliario se encuentre limpio, sin golpes, despostilladuras, puertas bien fijadas.</li> <li>• En el caso de contar con impresoras tipo BOCA, siempre deberán contar con tapa. Si por motivos de acumulación de aire caliente las retiran, éstas deben estar junto al equipo.</li> </ul>	
	<p>100 %</p>	<p><b>17. El estado físico, de operación y orden de las plamas es el adecuado:</b>  <b>Validar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las plamas estén limpias (al frente y detrás), operando, mostrando la información correcta y las imágenes de las películas deben mostrarse correctamente aun tratándose de televisiones.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que la pantalla no contenga alguna imagen de las películas en programación, deberá de contar con un soporte del área correspondiente.</p>	

## **3. Tabla de Cambios**

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
01	Versión Inicial	09/30/14

## **4. Documentos de Referencia**

P.O. PUNTOS CRÍTICOS TÉCNICAS DE VENTA REGIÓN ANDINA

---

Documento vigente	Clave