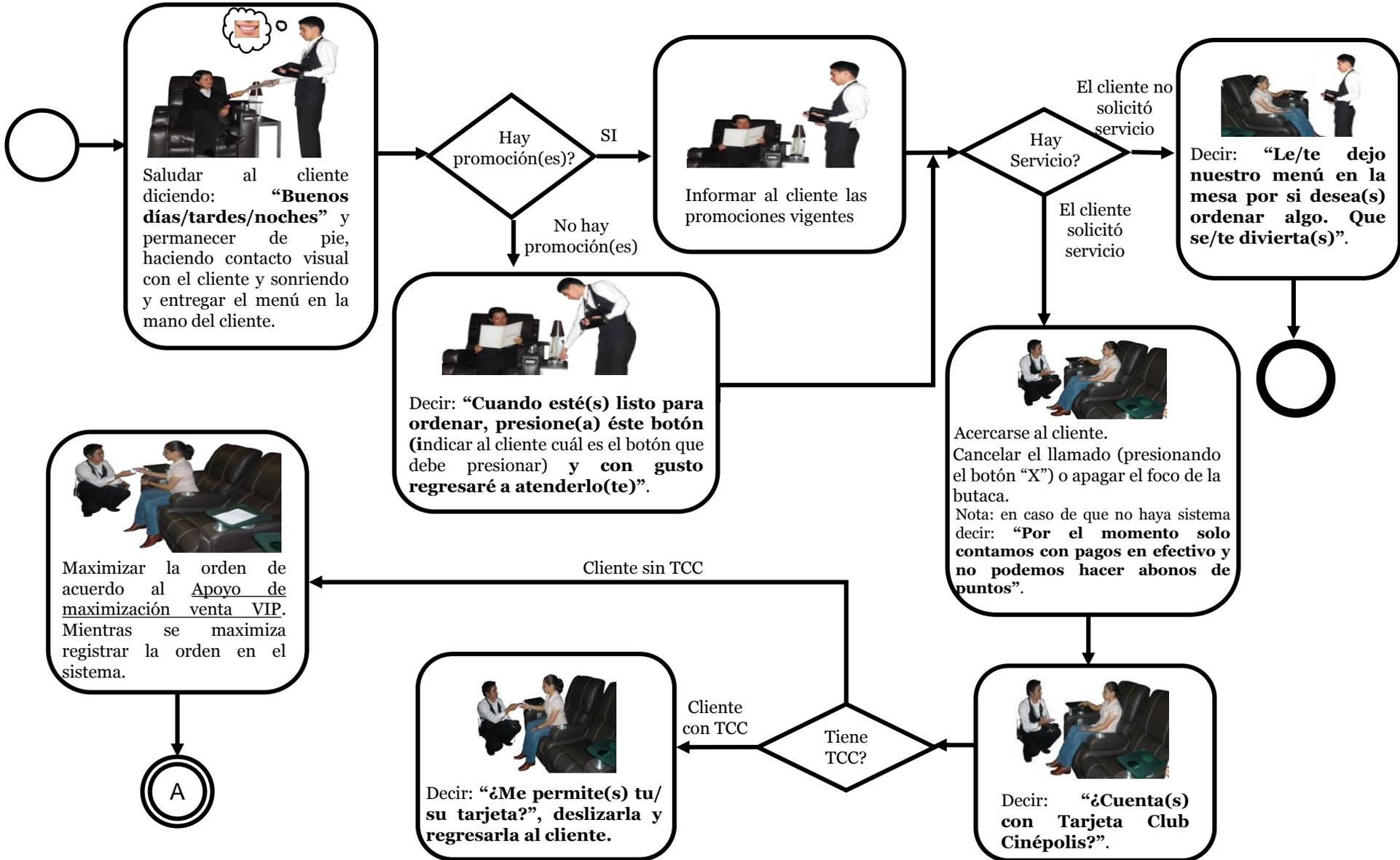




Cinépolis VIP®

RESTAURANTE EN SU BUTACA
RA-GR-RSB-VIP-01





* Cuando esta el símbolo sonrisa, es un recordatorio que siempre se debe sonreír y ser amable con el cliente, tratándolo con cortesía y educación.



A



Registrar fila y asiento del cliente.



Indicar monto total diciendo: **“Su/tu total es de \$XX.XX”**.



- Realizar el cobro correspondiente.
- Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente*: Efectivo. Decir: **“Recibo \$xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta de crédito, debito o clave. Recibir la tarjeta, pasar por el datafono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta (cuando aplica), el *voucher* y la identificación coincidan. Para tarjeta debito o clave, sin chip, solicitar ingreso de la clave en el datafono. *



Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx**. Entregar copia del voucher, cuando aplique.

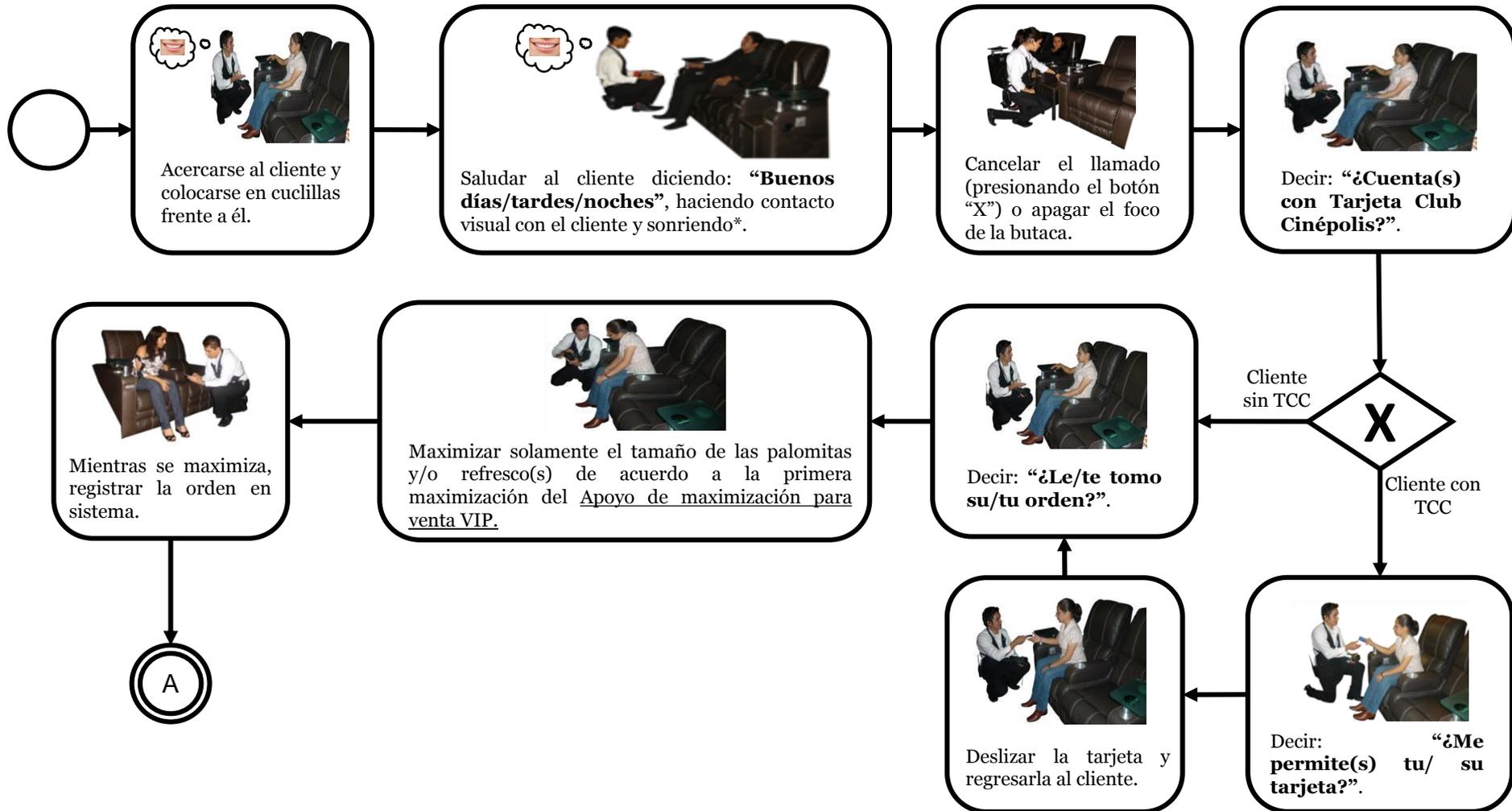
Despedir al cliente diciendo: **“Gracias. Su/tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que se/te divierta(s)”**, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



○



Esta técnica de venta aplica solo cuando las luces de la salas están apagadas para dar comienzo a la película.
Es necesario que los comanderos sean discretos al hablar y desplazarse.



* En caso de que no haya sistema decir: “Por el momento solo contamos con pagos en efectivo y no podemos hacer abonos de puntos”.



A



Registrar fila y asiento del cliente.



Indicar monto total diciendo: **“Su/tu total es de \$XX.XX”**.



- Realizar el cobro correspondiente.
- Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente*: Efectivo. Decir: **“Recibo \$xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta de crédito, debito o clave. Recibir la tarjeta, pasar por el datafono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta (cuando aplica), el *voucher* y la identificación coincidan. Para tarjeta debito o clave, sin chip, solicitar ingreso de la clave en el datafono. *

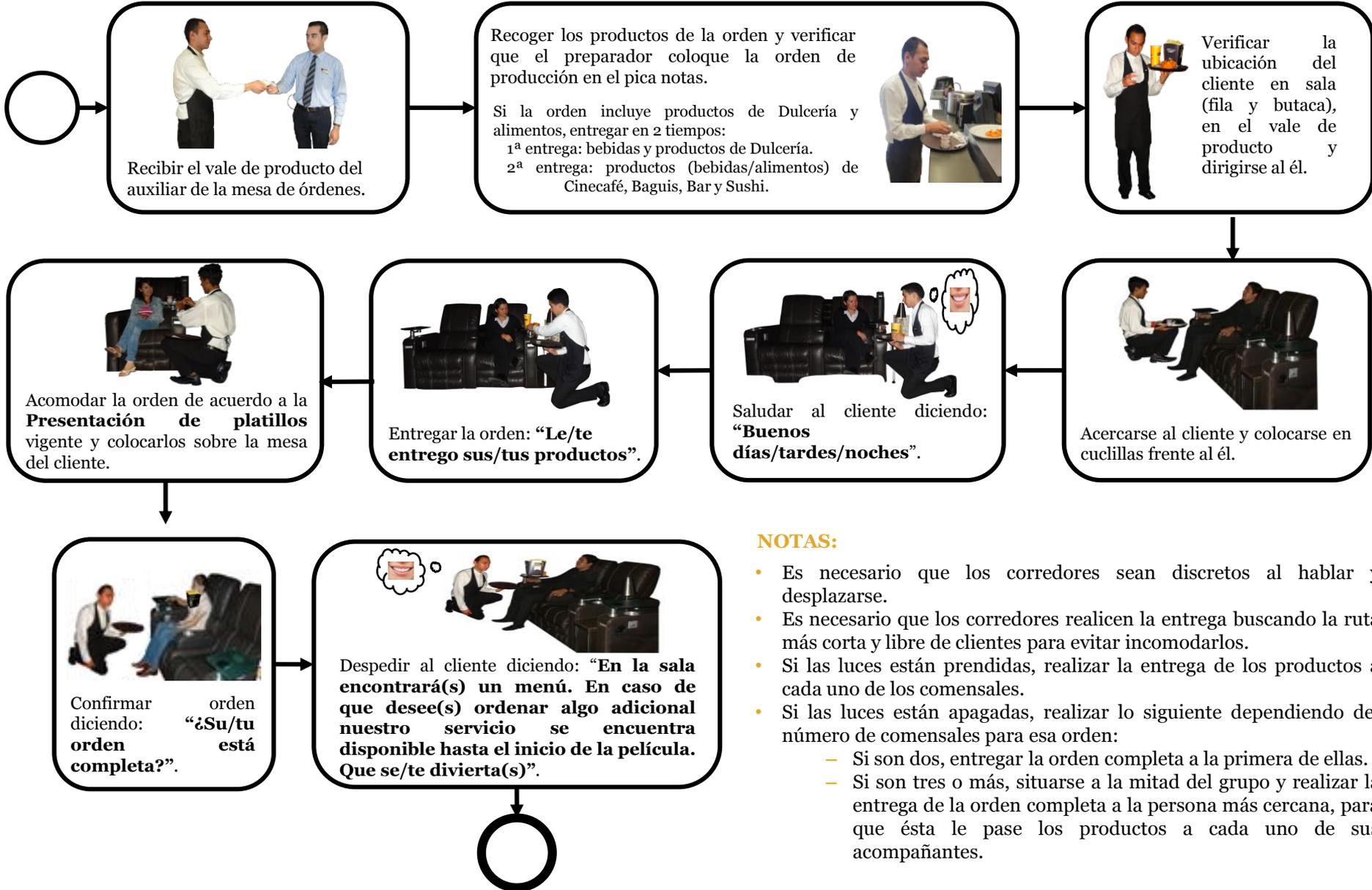


Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio, diciendo le devuelvo \$XX o *voucher* según aplique.



Despedir al cliente diciendo: **“Gracias. Su/tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que se/te divierta(s)”**, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.





NOTAS:

- Es necesario que los corredores sean discretos al hablar y desplazarse.
- Es necesario que los corredores realicen la entrega buscando la ruta más corta y libre de clientes para evitar incomodarlos.
- Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
 - Si son dos, entregar la orden completa a la primera de ellas.
 - Si son tres o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



ANEXOS



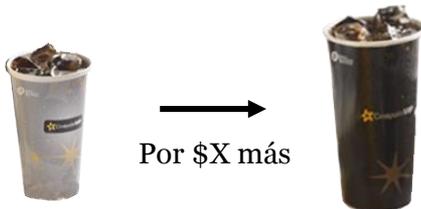
PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño 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.

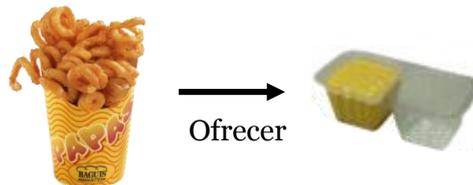
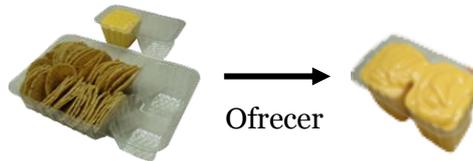
Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.

Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

Ejemplos

