



# VIP/PERCAPITA

CINÉPOLIS BRASIL



# VIP/PERCAPITA

CINÉPOLIS BRASIL

GUIA RÁPIDO ESPECIALISTA



Introdução .....	Pág.02
Objetivo.....	Pág. 03
Bilheteria.....	Pág. 04
Atendimento Geral.....	Pág. 09
Supervisão de Sala.....	Pág. 13
Cozinha VIP .....	Pág. 18
Bomboniere VIP.....	Pág. 26
Plano de Melhoria .....	Pág. 29



Você já aprendeu a Filosofia de Vendas e nessa etapa veremos práticas que visam melhorar e facilitar nosso trabalho no dia-a-dia, onde o foco é o atendimento aos clientes.

BEM VINDO À EQUIPE SWAT!!

## Nossa Missão

Ser a melhor opção de **entretenimento** fortalecendo nossa **liderança** dentro da indústria cinematográfica **no cenário internacional**, oferecendo diversão, **inovação** e um **serviço estelar**.



## Nossos Valores

-  **Paixão**
-  **Compromisso**
-  **Integridade**
-  **Vocação de Serviço**
-  **Ser como Pipoca**



## Nossa Visão

Iluminamos o **filme da sua vida** com sorrisos e **momentos inesquecíveis.**





PREPARAÇÃO

Manutenção  
Periódica

Sempre no atendimento ao cliente, fazemos todo processo porém sempre tem que algo a mais que possamos fazer, aquele momento que o cliente claramente dá importância e valoriza nosso atendimento para isso a equipe Swat irá instruir os colaboradores a importância de seguir os processos em cada área de atendimento direto ou indireto ao cliente com um Atendimento Woow!!!

Veja alguns pontos importantes para que isso aconteça.

ENGAJAMENTO  
DA EQUIPE

CONHECIMENTO



# SWAT VIP

**BILHETERIA**



A bilheteria é o primeiro contato do cliente no cinema e por isso é importantíssimo ficar atento à alguns detalhes.

MENOS TEMPO  
NA FILA

SINOPSE  
ATUALIZADA

TVS LIGADAS

HORÁRIOS  
ATUALIZADOS

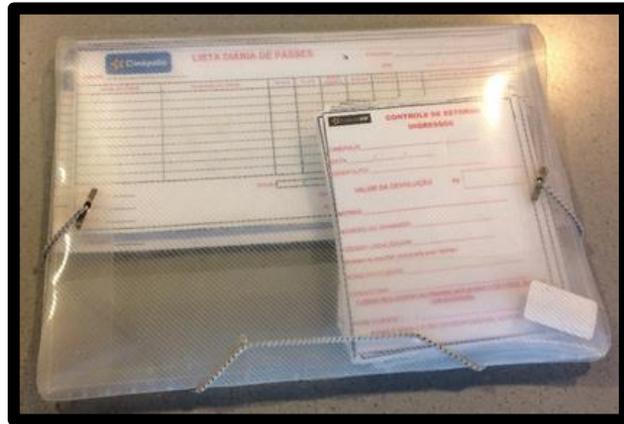
SCRIPT CORRETO

TEMPO DE  
ATENDIMENTO



- ✓ Certificar que os colaboradores da bilheteria estão com os seus kits completos para realizar o controle de passes e indicar corretamente as principais orientações nos Ingressos.
- ✓ Mantendo visível a limpeza e organização da bilheteria.
- ✓ O colaborador da bilheteria tem que garantir as boas vindas aos clientes.





Na bilheteria VIP

- Pasta onde armazenamos uma quantidade de Controle de passes e Controle de Estornos.
- Manter uma boa quantidade do material em área e nunca deixar faltar.
- Kit de bilheteria ( caneta, Grampeador, marca texto, carimbos).
- Tenha os procedimentos em fácil acesso para ser consultado pelo colaborador

Obs.: verificar diariamente na habilitação a composição dos itens existentes no kit de bilheteria.





Todo material está disponível no OPS.

+ Iniciação + Materiais de Suporte + Conta

### Documentação de Apoio

Categoria	Classificação	Subclassificação
Processos Operativo	Processos da Bilheteria	Processos da Bilheteria

**Verificar**

- [Bilheteria 1.pdf](#)  
Brasil 
- [Mural Informações Importantes\\_Bilheteria.pdf](#)  
Brasil 



# SWAT VIP

ATENDIMENTO GERAL



O Atendimento Geral também é um ponto crucial pois será continuidade do Atendimento Woow que foi feito na bilheteria.

PRATICIDADE

ORGANIZAÇÃO

AGILIDADE



## Escala elaborada de Saída de sala

**SAÍDAS DE SALA – DOMINGO (13/08/17)**

SALA	FILME	HORÁRIOS DE SAÍDA	RESPONSÁVEL	PÓDIO
8	REINO GELADO	15.15	CRISTIANE/ ROSAURA	POLIANA
5	PLANETA DOS MACACOS	15.35	NICOLAS/ ROSAURA	WANDERLAN
10	A VIAGEM DE FANNY	15.49	NICOLAS/ ROSAURA	WANDERLAN
7	VALERIAN	15.52	NICOLAS/ ROSAURA	WANDERLAN
6	MALASARTES	16.13	NICOLAS/ ROSAURA	WANDERLAN
4	VALERIAN	16.22	WANDERLAN/ ROSAURA	CRISTIANE
8	REINO GELADO	17.35	WANDERLAN	CRISTIANE
9	PLANETA DOS MACACOS	17.45	CRISTIANE	DIEIMES
5	PLANETA DOS MACACOS	18.35	CRISTIANE/WANDERLAN	DIEIMES
6	MALASARTES	18.43	CRISTIANE/ WANDERLAN	DIEIMES
7	VALERIAN	18.52	DIEIMES	WANDERLAN
10	MEU MALVADO FAVORITO	18.55	CRISTIANE	WANDERLAN
4	VALERIAN	19.22	CRISTIANE	DIEIMES
8	O REINO GELADO	19.45	CRISTIANE	DIEIMES
9	PLANETA DOS MACACOS	20.45	WANDERLAN	DIEIMES
10	EM RITMO DE FUGA	21.18	WANDERLAN	NICOLAS
6	MALASARTES	21.23	WANDERLAN	NICOLAS
5	PLANETA DOS MACACOS	21.35	WANDERLAN/ NICOLAS	APOIO
7	VALERIAN	22.12	DIEIMES	WANDERLAN
4	VALERIAN	22.32	DIEIMES/ NICOLAS	WANDERLAN
8	TRANSFORMERS	23.04	WANDERLAN	
9	PLANETA DOS MACACOS	23.45	DIEIMES	
10	EM RITMO DE FUGA	23.48	DIEIMES	
6	MALASARTES	23.53	DIEIMES	
5	PLANETA DOS MACACOS	00.35	DIEIMES	
7	VALERIAN	00.52	DIEIMES	

**INTERVALOS**

CRISTIANE	15:20 – 16:20
WANDERLAN	19:00 – 20:00
DIEIMES	21:00 – 22:00
NICOLAS	19:00 – 20:00

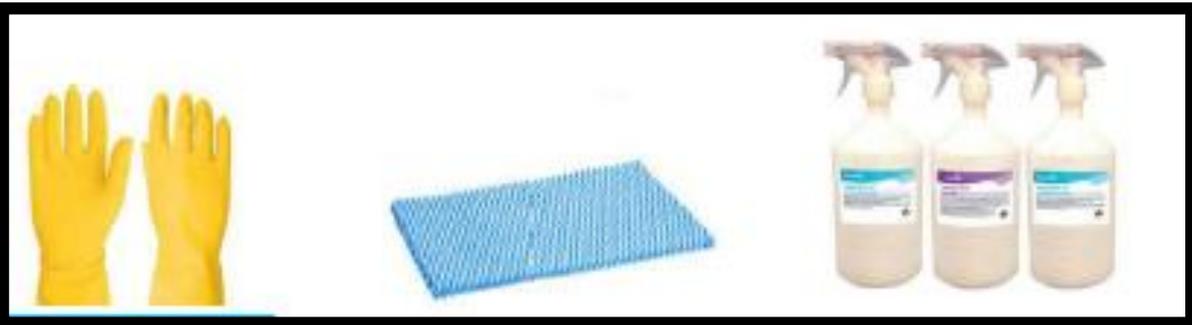
## Controle de Óculos por sessão

**Cinépolis**

**CONTROLE DE ÓCULOS POR SESSÃO - PÁTIO BATEL**

DATA : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Sala:		Sala:	
Hora de Entrada:		Hora de Entrada:	
Hora de Saída:		Hora de Saída:	
Ingressos Vendidos:		Ingressos Vendidos:	
Saída de óculos:		Saída de óculos:	
Danificados :		Danificados :	
Diferença :		Diferença :	
Responsável:		Responsável:	
<hr/>			
Sala:		Sala:	
Hora de Entrada:		Hora de Entrada:	
Hora de Saída:		Hora de Saída:	
Ingressos Vendidos:		Ingressos Vendidos:	
Saída de óculos:		Saída de óculos:	
Danificados :		Danificados :	
Diferença :		Diferença :	
Responsável:		Responsável:	
<hr/>			
Sala:		Sala:	
Hora de Entrada:		Hora de Entrada:	
Hora de Saída:		Hora de Saída:	
Ingressos Vendidos:		Ingressos Vendidos:	
Saída de óculos:		Saída de óculos:	
Danificados :		Danificados :	
Diferença :		Diferença :	
Responsável:		Responsável:	
<hr/>			
Sala:		Sala:	
Hora de Entrada:		Hora de Entrada:	
Hora de Saída:		Hora de Saída:	
Ingressos Vendidos:		Ingressos Vendidos:	
Saída de óculos:		Saída de óculos:	
Danificados :		Danificados :	
Diferença :		Diferença :	
Responsável:		Responsável:	



**Kit de limpeza**



**Óculos 3D sempre limpos e com quantidade adequada para o dia**





# SWAT VIP

Supervisão de Salas



**Sempre garantir um bom atendimento aos clientes  
Auxiliar os comandeiros e certificar que estejam com o Kit**

**3 minutos para chegar até o cliente.**

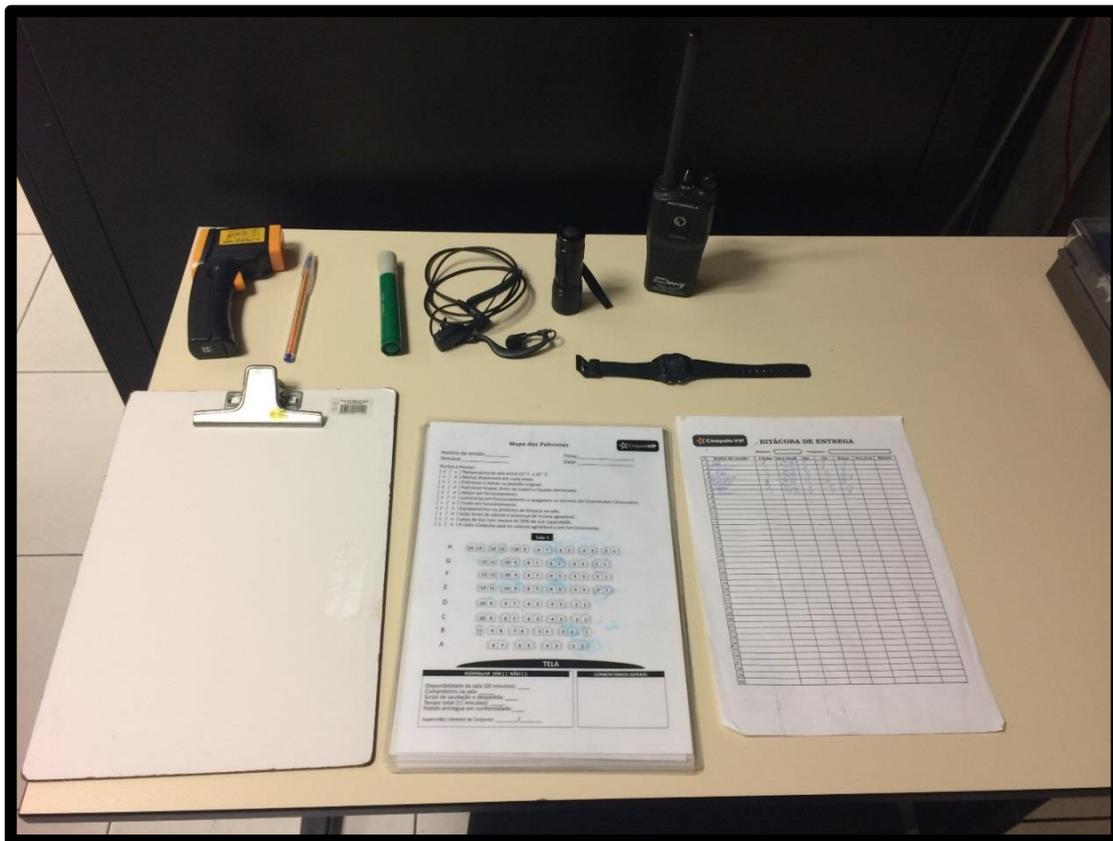
**3 minutos para realizar o atendimento.**

**Estar atento ao tempo de entrega do pedido.**

**O tempo de entrega do pedido é de 11 minutos**

**Se atentar para que os pratos estejam apresentáveis.**





O Kit de Supervisão de Sala Contém:

- ✓ 1 Porchet para guardar acessórios
- ✓ 1 Termômetro
- ✓ 1 Caneta Azul
- ✓ 1 Canetão
- ✓ 1 Fone de Ouvido
- ✓ 1 Rádio
- ✓ 1 Lanterna
- ✓ 1 Relógio
- ✓ 1 Prancheta
- ✓ 1 Cópia do Mapa de todas as salas Vip plastificadas
- ✓ 1 Cópia da Planilha de Revisão de Salas



**Relatório de Forma de Pagamento**  
Período: 25-09-2017 a 25-09-2017

Dados: Tudo      Buscar por: Somente Vendas      Buscar Ingressos por: Vendas no período

Todos os Estabelecimentos  
Todos os Canais de Venda  
Todos os Perfis de Venda  
Todos as Estações de Venda  
Todos os Usuários

Forma de Pagamento	Vendas	Devolução	Saldo
VISA ELECTRON	51,00	0,00	51,00
ELO CREDITO	36,75	0,00	36,75
MAESTRO	37,75	0,00	37,75
DINHEIRO	26,75	0,00	26,75
MASTERCARD	234,75	0,00	234,75
VISA CREDITO	134,75	0,00	134,75
AMEX	265,00	0,00	265,00
<b>Total dos Usuários</b>	<b>786,75</b>	<b>0,00</b>	<b>786,75</b>
<b>Total das Estações de Venda</b>	<b>786,75</b>	<b>0,00</b>	<b>786,75</b>
<b>Total dos Perfis de Venda</b>	<b>786,75</b>	<b>0,00</b>	<b>786,75</b>
<b>Total dos Canais de Venda</b>	<b>786,75</b>	<b>0,00</b>	<b>786,75</b>
<b>Total dos Estabelecimentos</b>	<b>786,75</b>	<b>0,00</b>	<b>786,75</b>

*Stabelly*

- ✓ No fechamento da bag do comandeiro VIP, conciliar vendas no sistema arena(relatório de forma de pagamento) X controle de caixa .
- ✓ Pós conferência, dar feedback da conciliação ao colaborador.

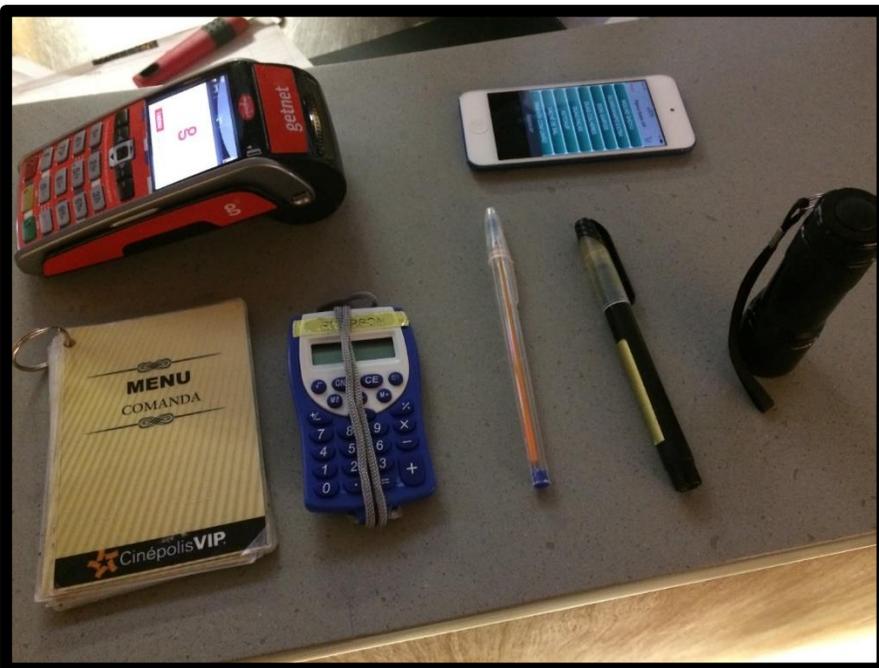
**Controle de Caixa**

*Stabelly*

Saldo Inicial	250,00
Vendas	134,75
Devolução	0,00
Saldo Final	384,75
Entrada de caixa	384,75
Soma	384,75
Diferença	0,00
Assinatura	<i>Stabelly</i>

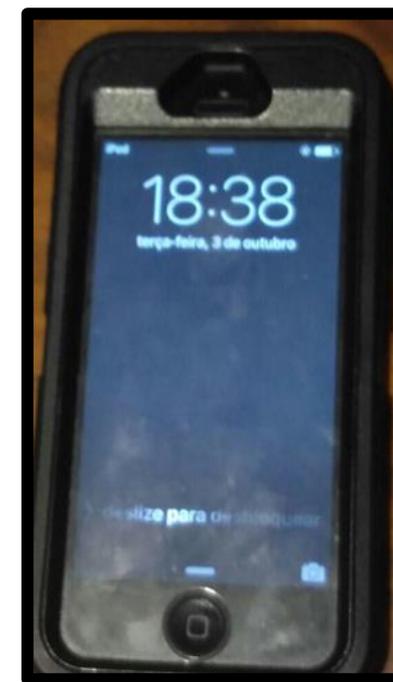
**Conferência Final**

Entrada de caixa: 384,75  
Diferença: 0,00  
Assinatura: *Stabelly*



O Kit de Comandeiro Contém:

- ✓ 1 Mini Menu Vip
- ✓ 1 Mini Calculadora
- ✓ 1 Caneta
- ✓ 1 Caneta testa notas
- ✓ 1 mini lanterna
- ✓ 1 Maquina de Cartões (Individual)
- ✓ 1 Ipod
- ✓ 1 Fone de ouvido
- ✓ 1 Rádio comunicador
- ✓ 1 Porchet para guardar os acessórios



Para segurança do Ipod, instalar:

- Película de Vidro
- Carregador Portátil
- Capa Protetora anti-shock





# SWAT VIP

Cozinha VIP

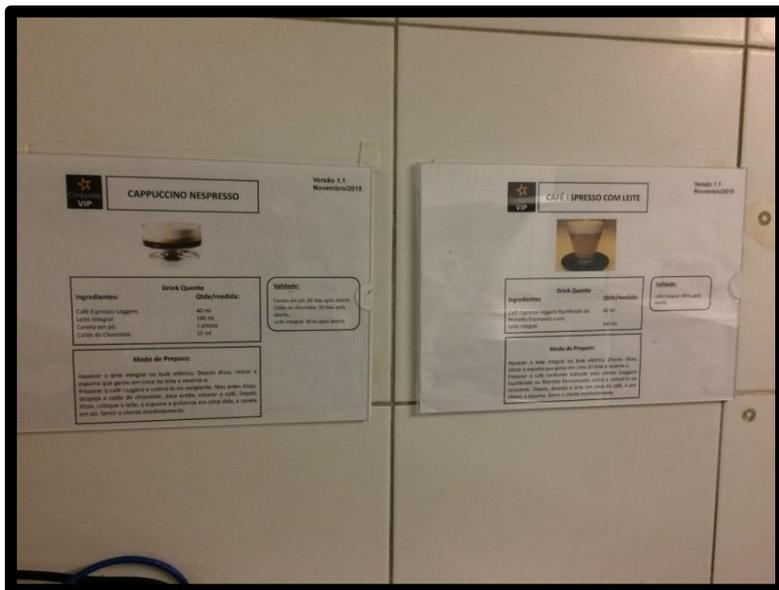


- ✓ Agilidade no processo no ato do preparo dos mesmos.
- ✓ Etiqueta de Validade na parte frontal, assim mantermos um controle sobre a validade dos produtos.

**Escolher sempre os melhores produtos para fazer o porcionamento.**

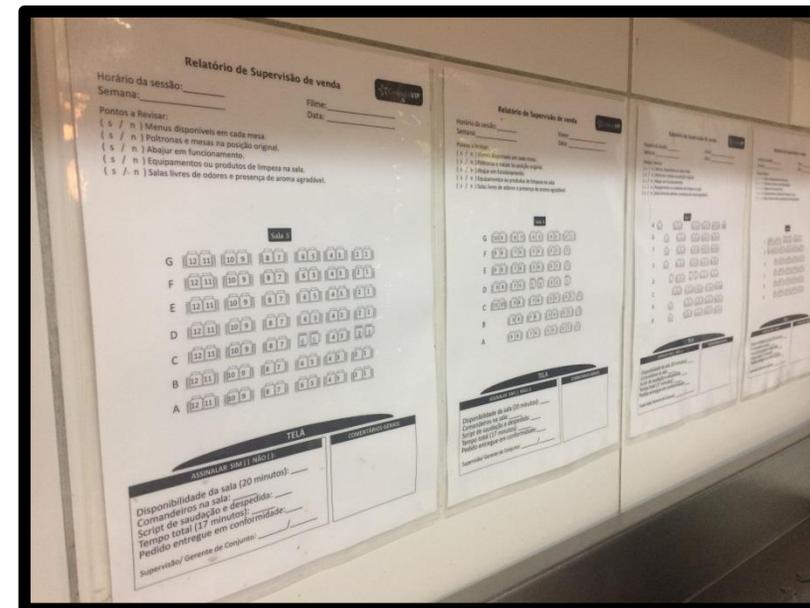
**Fazer o porcionamento garante uma melhor qualidade e praticidade no preparo do produto.**





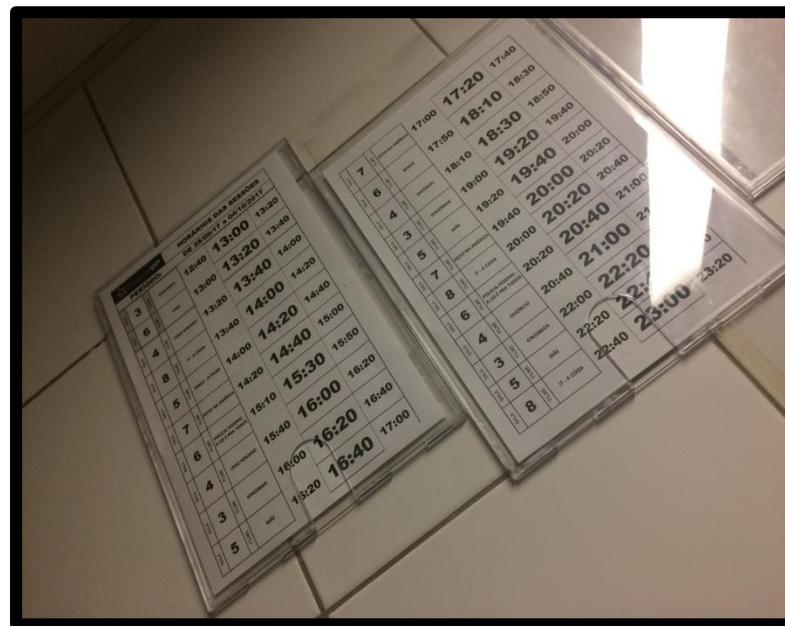
Apoio visual junto à praça do produto;

**\*É de suma Importância o apoio visual disponível na praça do produto para facilitar o preparo dos alimentos.**



Controle de porcelanas na saída de sala

Informações de horários da programação vigente, destacados na cozinha e mesa de ordem.

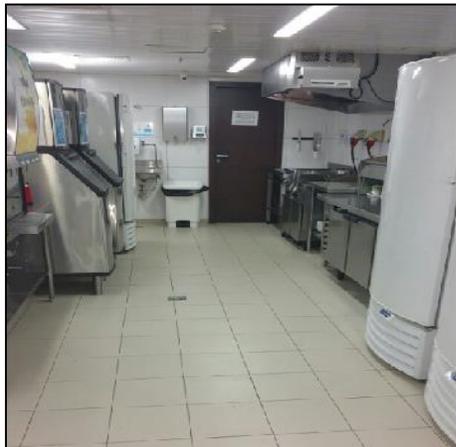




- ✓ Manter a organização das praças com seus processos para facilitar a preparação dos pratos.



- ✓ Deixar abastecido e com identificação para melhor manipulação dos pratos.



- ✓ Manter a cozinha sempre limpa e em bom estado.



- ✓ Ter disponível para os funcionários os manuais de boas práticas e receitas dos pratos (disponíveis no OPS)



Rotular nas fritadeiras os respectivos produtos de modo visual.

Seguindo a Ordem:

- ✓ Batatas
- ✓ Boneless
- ✓ Churros



Atentar-se ao significado das tabuas de Corte e suas Cores .

Carnes, Frutas e Legumes.





**Adequar a mesa de ordem de acordo com a necessidade do cinema;**

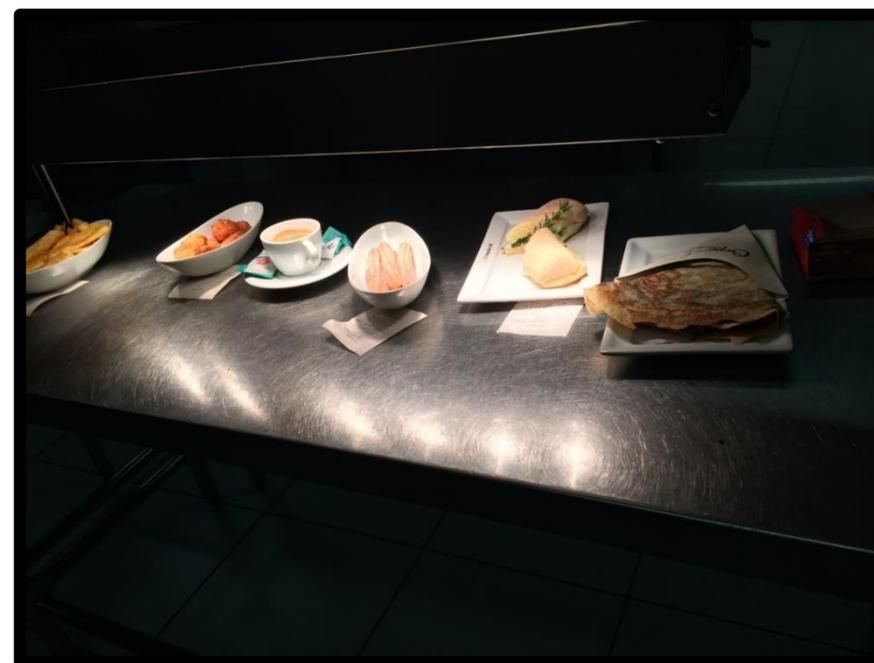
**Deixar sempre Livre e Organizada a mesa de ordem para mantermos o fluxo coordenado de pedidos;**

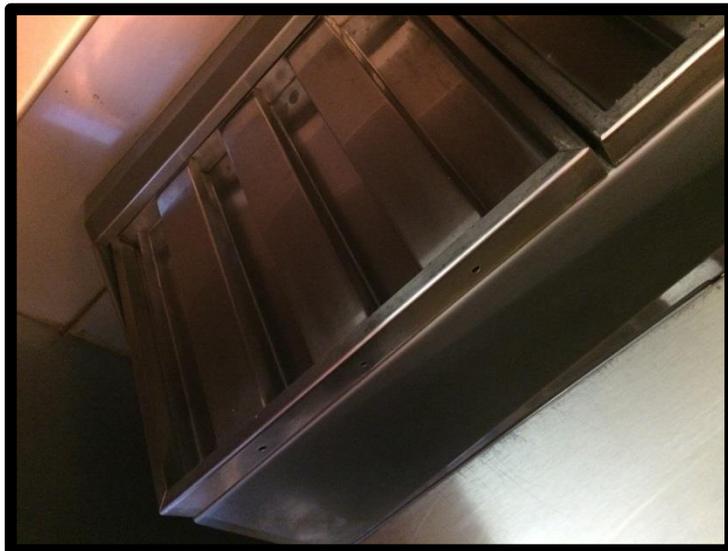
**Utilizar o quadro de Sugestões com preenchimento diário das informações.**

**Verificar se os produtos prontos estão de acordo com os padrões das receitas e tempo de preparo.**

**Sempre utilizar a pista aquecida para manter os alimentos quentes e a parte superior (fria) para alimentos não aquecidos. Isso antes de montar a bandeja para entrega.**

**Realizar degustações, principalmente com os novos lotes com colaboradores.**



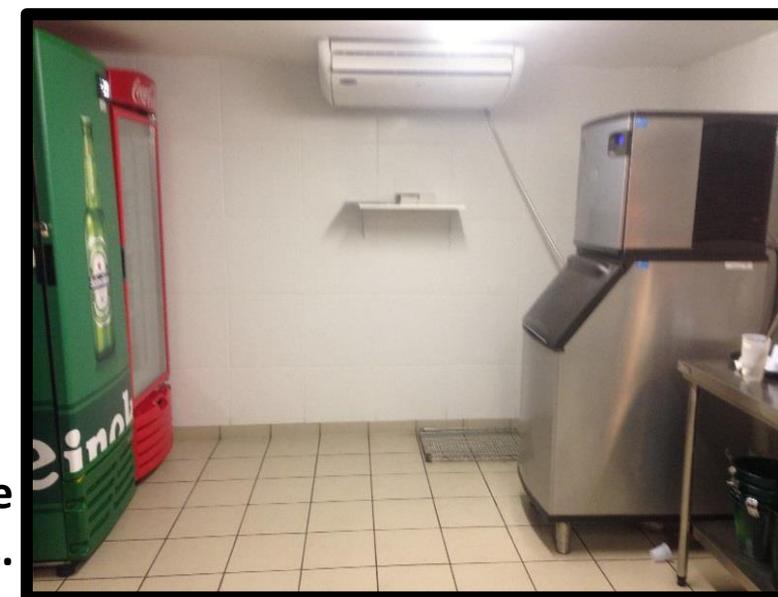


**Limpeza das coifas**

**Pisos e Paredes**

**Equipamentos**

**\*Realizar limpeza semanal conforme indicado no OPS.**



**Verificar posicionamento do ar condicionado e exaustores.**



**CinépolisVIP**

Planilha Inventário de Utensílios da Cozinha

CINEMA: \_\_\_\_\_ SEMANA: \_\_\_\_\_

Sinalizar com X, os itens faltantes e providenciar requisição: \_\_\_\_\_ Semanalmente, no dia de inventário, inserir quantidade existente de cada item: \_\_\_\_\_

Utensílios:	Itens faltantes:	Quarta-feira	Quarta-feira	Quarta-feira	Quarta-feira	Mensal
Abridor de Lata						
Afiador de Faca						
Balança						
Bandejas para Corredor						
Bisnaga						
Boleador de Sorvete						
Colher						
Concha						
Copo de Lata Machiatto						
Copo de Medida						
Espátula						
Faca						
Faca de Pão						
Faca de Serviço						
Garfo						
Manga de Confeiteiro						
Pinças						
Pires Grande						
Pires pequeno						
Pratos Grandes						
Pratos Quadrados						
Pratos Vip						
Ralador						
Saleiro						
Taboa de Corte						
Tampa para Hambúrguer						
Tigela Melão						
Tigelas/Vasilhas para Preparo						
Timer						
Xicara Grande						
Xicara Pequena						

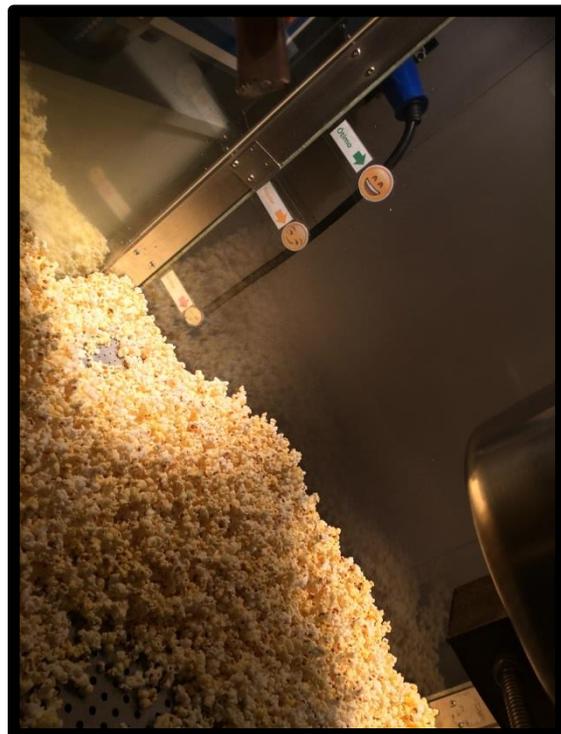
**Controle de quantidade dos itens**  
**Qualidade das louças. (Não pode ter louça trincada ou quebrada).**





# SWAT VIP

**BOMBONIERE VIP**



Apoio visual indicando a forma de exposição das pipocas .

Controle do Kit inicial dos caixas

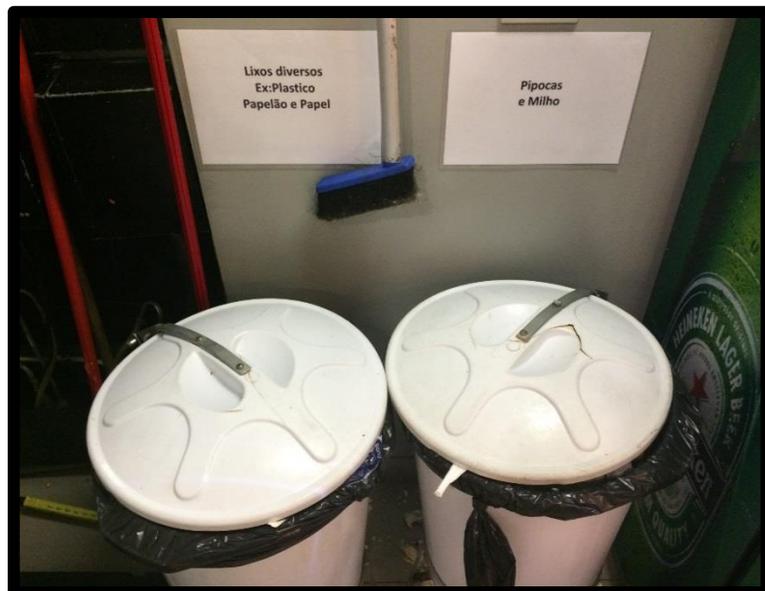
CinépolisVIP		CONTROLE DE KIT INICIAL DE CAIXA VIP - BOMBONIERE						DATA: ____/____/____	
COLABORADOR:		PDV nº:		HORA DE ABERTURA CAIXA:		HORA DE FECHAMENTO CAIXA:			
PRODUTOS	QUANTIDADE INICIAL	CONFERÊNCIA INICIAL	Reposição 1	Reposição 2	Reposição 3	Contagem Final	Sistema	Desperdício	Diferença
BRINDES / COPOS / EMBALAGENS									
Brindes	20								
Copo 300 ml	10								
Copo 500 ml	60								
Copo 700 ml	50								
Copo 1000 ml	50								
Copo descartável (para cerveja)	20								
Embalagem Cine Caixinha	10								
Embalagem Balde	50								
Embalagem Grande	50								
Embalagem Média	50								
Embalagem Pequena	50								
DOCES									
Bala Fini empacotada	6								
Confeti Laka ao leite	3								
Confeti Laka branco	3								
Diamante Negro	6								
Fruiteila	6								
Hersheys Choc. ao Leite	3								
Hersheys Choc. branco	3								
Kit Kat	6								
M&M's Chocolate	10								
Mentos Fruit	3								
Mentos Frutas Vermelhas	3								
Mentos Morango Yorgut	3								
Mentos Raimbow	3								
Pão de Mel	3								
Roll Cake Chocolate	3								
Suflair	6								
Tablete Laka	3								
Toddy Cookies	3								
Twix	6								



**Reservatório de Controle de desperdício:**

**Sendo:**

- 1 Reservatório para Embalagens;**
- 1 Reservatório para Snacks e Pratos Prontos;**
- 1 Reservatório para Pipocas;**
- 1 Reservatório Diversos (ex: Plástico e/ou Papelão)**





# SWAT VIP

## Plano de Melhoria



PLANO DE MELHORIA				
PENDENTES				
Pátio Batel	Plano de ação e intervenção	Data:		
<b>Pendente 1</b>				
Descrição do problema		area	obs.:	
Data do Compromisso:				
		FOTO		
<b>Pendente 2</b>				
Descrição do problema		area	obs.:	
Data do Compromisso:				
		Foto		
<b>Pendente 3</b>				
Descrição do problema		area	obs.:	
Data do Compromisso:				
		Foto		
<b>Pendente 4</b>				
Descrição do problema		area	obs.:	
Data do Compromisso:				
		Foto		

Ao término preencher a planilha de Plano de Melhoria e fazer acompanhamento junto à equipe para que alcancem melhor resultado.





Lembre-se sempre que você pode consultar todos esses processos através da ferramenta OPS, fale com seu gerente.

*“A essência do conhecimento consiste em aplica-lo, uma vez adquirido”*





**OBRIGADO**