



SUPERVISIÓN DE VENTA EN SALA

**REGION ANDINA
COLOMBIA Y PANAMA**

Procedimientos Operativos
RA-PO-SVSA-CP-01

CARBONDALE S.L, Co

Revisión 01: 30 de Abril de 2017
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. 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.

CARBONDALE S.L, Co

Hoja de Firmas

Elaboró
Diana Amaya Barbosa Consultor Senior Región Andina

Revisó
Andres Salazar Gerente Regional Zona 2

Revisó
Camilo Garcia Gerente Regional Zona 1

Autorizó
José María Ortega Gerente de Operaciones R.A.

Índice

1. Descripción del Proceso	4
2. Infraestructura	6
3. Verificación de Comanderos y Corredores	9
4. Supervisión de Sala VIP	15
5. Supervisión de Ventas	31
6. Supervisión del Sistema Vellux	33
6.1. Ingreso al Sistema.....	35
6.1. Funcionamiento del Sistema	39
6.2. Salir del Sistema.....	42
6.3. Reporte del Sistema Vellux.....	44
7. Auditoría de Venta en Salas.....	49
7.1. Verificación de iPad mini	50
7.2. Inicio de Sesión	52
7.3. Registro	54
7.4. Mapa de Butacas	61
7.5. Tiempos	63
7.6. Sincronización de Supervisión.....	70
7.7. Salir del Sistema.....	74
7.8. Carga de Baterías para Botoneras.....	76
8. Supervisión Manual	81
9. Documentos de Referencia	87

1. Descripción del Proceso

Este manual tiene como objetivo definir y estandarizar las actividades correspondientes a la supervisión de venta en salas.

Las principales actividades que se deben supervisar son:

- El inicio de la operación en las salas
- La preparación y asignación de recursos necesarios para el servicio de restaurante en su butaca (RSB)
- La correcta ejecución del proceso de venta.

La supervisión de venta en sala (SVS), tiene como objetivos principales:

- Asegurar que el 100 % de los clientes que visitan las salas sean atendidos de forma rápida, amable y con la calidad en el servicio que caracteriza a las salas VIP.
- Asegurar la correcta ejecución de los procesos y procedimientos establecidos para el servicio de restaurante en su butaca.
- Asegurar el consumo por asistente mediante la correcta aplicación de la técnica de venta.

Las actividades de supervisión las realizan dos figuras distintas:

- **Supervisor de Venta en Sala:** Realiza la revisión diariamente de todos los puntos indicados en este documento con el iPad mini. **Si existe alguna dificultad con el iPad Mini, se debe realizar la revisión de manera manual.**
- **Gerente del Conjunto o Subgerente Operativo:** Audita los mismos puntos que el Supervisor de Venta en Sala de acuerdo al Calendario de auditorías sala VIP vigente enviado por la Gerencia Regional. El registro de la auditoría lo realiza en el iPad mini asignada para este fin.

2. Infraestructura



Termómetro láser



iPad mini



Pager



Radio de comunicación



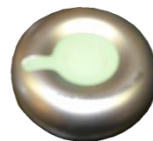
Cargador de iPad mini



Funda iPad Mini



Botonera de servicio de tres funciones



Botonera de servicio de una función con led



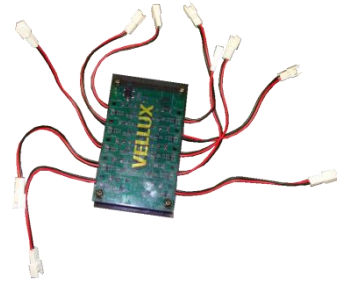
Tablet



Menú



Transmisor del sistema Vellux



Cargador para batería Vellux



Cable de corriente eléctrica
(cargador Vellux)



Lámpara de Mesa



Butaca



Audífonos



Datáfono/Terminal
Punto de Venta (TPV)



Impresora MZ320

3. Verificación de Comanderos y Corredores

El Supervisor de Venta en Sala VIP, debe verificar que se cumplan las siguientes condiciones antes del inicio de la primera función:

1. Validar que el rol de trabajo de ESP considere los Comanderos suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día¹:
 - Un Comandero asignado exclusivamente para la atención en *lobby en hora rush*.
 - En baja afluencia, el lobby debe ser cubierto por el encargado de bar. Cuando el responsable de bar no se encuentra en la operación, el rol será responsabilidad de un administrativo.

Dentro de Salas:

- 1 Comandero por cada 15 personas. Cuando la sala se encuentre llena, deberá haber un comodín adicional.
 - Un Comandero responsable por sala para atender los llamados extemporáneos de Vellux.
 - Validar que el número de Comanderos coincida con lo establecido en el rol de ESP.
2. Validar que el rol de trabajo de ESP considere los Corredores suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día¹:
 - Un Corredor por cada Comandero independiente de la cantidad de clientes en la sala.

¹ Cuando no se cuenta con la plantilla completa el Supervisor de Venta en Sala debe reportarlo al Supervisor de Recursos Humanos para realizar los ajustes necesarios en el rol y cubrir la operación del conjunto.

3. Garantizar que se cumpla con los tiempos de atención y toma de orden:
 - Productos de Dulcería y Bar antes de 4 minutos.
 - Productos de Alimentos antes de 11 minutos.

4. Garantizar que se cumpla con los tiempos de entrega siguientes:
 - Productos de Dulcería y Bar antes de 4 minutos.
 - Productos de Alimentos antes de 11 minutos.

5. Asegurar que los Comanderos y Corredores cumplan con el proceso de Capacitación, Entrenamiento y Certificación en Venta y Entrega VIP además de conocer y dominar todo el menú.

6. Asegurar que todo el equipo de trabajo tenga conocimiento de los indicadores y metas de las cuales son responsables: MHA, Mystery Shopper, POPCORN, Tracking de Satisfacción y Consumo por Asistente.

7. Entregar a los Comanderos las herramientas necesarias cumpliendo con lo que se indica en el documento **Manual de Venta VIP**.

8. Validar que al momento de ingresar a la sala los Comanderos cuenten con su fondo asignado, la sesión de POS habilitada en la *tablet* y tengan conocimiento del **tablero de sugerencias**².
9. Definir la meta del día de consumo por asistente por cada Comandero³.
10. Publicar en el **Tablero de Consumo por Asistente** la meta diaria y asegurar que los Comanderos la conozcan.
11. Validar que los Comanderos estén en las salas o el lobby, según el área a la cual hayan sido asignados⁴.
12. Verificar que todos los Comanderos cuenten con las siguientes herramientas, según sea el caso:

Venta con Sistema

- a)
 - Funda PDA/*Tablet*
 - PDA/*Tablet* con batería al 100 %
 - Impresora con rollo de papel
 - Datafono o Terminal Punto de Venta
 - Un rollo de papel para impresora adicional
 - Marcador para detectar billetes falsos
 - Linterna
 - Radio y
 - Audífonos⁵.
 - Bolígrafo
 - Pager⁶

² En caso de que el sistema funcione correctamente.

³ La meta trimestral inicial es definida por el Gerente Regional; el Supervisor de Venta en Sala debe calcular la meta diaria con base en dicha meta trimestral.

⁴ En caso que no sea la posición correcta, indicar a los Comanderos ubicarse en la posición correspondiente.

⁵ Por lo menos uno de los Comanderos debe portarlo.

⁶ En caso de aplicar.

Venta Manual

- Bolígrafo
 - Linterna
 - Marcador para detectar billetes falsos
- b)
- Radio y Audífonos⁷
 - Comandas manuales
 - Calculadora
 - Lista de precios
 - *Pager*⁸
13. Ubicarse en la esquina de acceso o parte de adelante de la sala, para dar la bienvenida a los clientes, marcar los productos entregados por el corredor y monitorear el proceso de RSB (Restaurante en su Butaca).
14. Una vez finalizada la supervisión, solicitar a un Comandero que abra la siguiente sala 15 minutos antes de que comience la función.
15. Asegurar que exista por lo menos un Comandero en el interior de la sala para dar la bienvenida a los clientes y comenzar a tomar las órdenes.
16. Asegurar que los Comanderos se coloquen sobre ambas escaleras distribuidos a lo largo de la sala.
17. Revisar que la venta se realice de la siguiente manera:
- Que los Comanderos apliquen correctamente la **Técnica de Venta VIP** vigente.
 - Que los Comanderos estén maximizando durante la toma de órdenes, de acuerdo a lo indicado en **Técnica de venta VIP** vigente.
 - Asegurar que los Corredores realicen correctamente la entrega de acuerdo a lo indicado en **Técnica de venta VIP** vigente.
 - Asegurarse que se cumpla con la promesa de servicio en cada etapa.
-

⁷ Por lo menos uno de los Comanderos debe portarlo.

⁸ En caso de aplicar.

18. Supervisar que los Corredores entreguen la orden en dos tiempos.
 - **Primer tiempo:** Dulcería y Bar.
 - **Segundo tiempo:** Alimentos. (Se deben asignar corredores para cada área (Bar, Dulcería y Alimentos) por lo que la entrega completa de la orden puede realizarse hasta por tres personas distintas dando prioridad en la entrega a los productos de Bar o Dulcería).
19. Supervisar que los Corredores entreguen los productos con la cubierta de policarbonato y con los complementos necesarios de acuerdo al producto.
20. Verificar que el corredor lleve solo una orden a la vez.
21. Enviar a los Comanderos con los clientes que aún no cuentan con menú o que no han ordenado.
22. Supervisar a través del iPad mini la pantalla de llamados de Vellux, asegurando que el 100% de los llamados sean atendidos por los Comanderos antes de 3 minutos. Consultar la Sección Supervisión del Sistema Vellux.
23. Asignar a uno de los Comanderos para que permanezca en el interior de la sala para supervisar la entrega de todas las órdenes pendientes.

4. Supervisión de Sala VIP

El Supervisor de Venta en Sala es el encargado de realizar la supervisión de la sala y asegurar que cuente con las condiciones necesarias para iniciar la función. Esta revisión se realiza 20 minutos antes de que comience la función en cada sala.

En un conjunto de hasta 5 salas debe haber (1) un supervisor de venta en sala. Los conjuntos con más salas, deben tener (2) dos supervisores de venta en sala.

Nota:

Cada semana deben actualizarse las funciones para que el iPad mini pueda utilizarse para la supervisión. Consultar la sección **6.1. Actualización de funciones**. El Supervisor de Venta puede realizar la revisión de manera manual.

1. Iniciar sesión en iPad mini, consultar la sección **6.2. Inicio de sesión**. El Supervisor de Venta puede realizar la revisión de manera manual.

2. Realizar los siguientes puntos de la revisión que se detallan a continuación:

2.1 Temperatura de la Sala

- a) Utilizar el termómetro láser apuntando a una pared del centro de la sala, oprimiendo el gatillo de color rojo para que indique la temperatura actual.



- b) Verificar en la pistola la temperatura, esta debe encontrarse en un rango de 21 °C a 25 °C⁹.



⁹ En caso de que la temperatura no sea la correcta, comunicarse con el Encargado de Mantenimiento para que la ajuste.

2.2 Butacas Manuales y Eléctricas

- a) Verificar estado de butaca, que el cuero o cuerina (cuero sintético) de las butacas se encuentre limpio, sin manchas y no tengan basura ni residuos de alimentos. Así como, que las butacas no estén vencidas, rotas o con piezas faltantes.



- b) Verificar la posición de los descansapies, que se encuentren en posición vertical, con el descansapies en el interior.

Que los descansabrazos /apoyabrazos centrales se encuentren abajo.



Que las botoneras de batería (de una función con led) enciendan y manden señal, en caso contrario deberá realizarse lo indicado en la sección 4.1. **Carga de baterías para botoneras.**

- c) Que las botoneras de tres funciones manden señal, en caso contrario reportarlo con el proveedor del sistema Vellux para su cambio.



Verificar el reclinamiento de las butacas:

Que se encuentren separadas del muro lo suficiente para lograr el reclinado y evitar que los clientes se resbalen o caigan por el espacio de éstos.



d)

- Que las butacas eléctricas se encuentren conectadas al contacto del muro que le corresponda para asegurar que funcionen durante toda la función.
- Que para las butacas manuales funcione correctamente el accionado del reclinado¹⁰.
- **Si el conjunto cuenta con la moldura detrás de las butacas:**
- Verificar que la moldura se encuentre fija al borde de la grada.
- Verificar que la moldura se encuentre completa y en buen estado físico.



¹⁰ Si no se cumple alguno de los puntos anteriores corregir de forma inmediata en caso de ser posible o avisar al Encargado de Mantenimiento para que repare cualquier problema.

Si el conjunto cuenta con perfil led detrás de las butacas:

- Verificar que este se encuentre completo y fijo en la parte superior del muro de la grada.
- Verificar que la línea de led encienda al 100% y funcione durante toda la función.



- e) Cuando aplica, verificar que se cuente con el cintillo de coordenada colocado en el respaldo de la butaca del lado derecho (visto desde el frente).



2.3 Mesas:

Verificar el estado físico y funcionamiento de las mesas y lámparas:

- a) Que las mesas de vidrio, se encuentren limpias, fijas y bien ajustadas, sin rayones, no rotas ni desportilladas¹¹.



Que las mesas se encuentren alineadas con los descansabrazos de la butaca o ubicadas transversalmente, de acuerdo al conjunto¹².

- b) **Cali (Colombia) y Multiplaza (Panamá):** Ubicar la mesa alineada con el brazo de la silla.



Mesas Limonar

Fontanar (Colombia), Soho y Altaplaza (Panamá): Ubicar la mesa transversal al brazo de la silla, para asegurar mayor comodidad al cliente.



Mesas Fontanar, Soho y Altaplaza.

¹¹ Si se detecta alguna butaca o mesa dañada, debe anotar en el mapa, y reportarlo al Encargado de Mantenimiento.

¹² De no encontrarse en la posición correcta, alinearla.

2.4 Lámparas de Mesa

- a) Que se encuentren conectadas y funcionando correctamente.



- Que se encuentren fijas y en posición vertical, no chuecas.

- b)
- Que se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente para asegurar su funcionamiento.

Que cuenten con focos de luz cálida¹³.

- c)
- Que el cable de corriente se encuentre en buen estado físico, no roto¹⁴.



¹³ En caso que las lámparas no cumplan con alguno de los puntos marcados, reportar al Encargado de Mantenimiento para su corrección.

¹⁴ En caso que las lámparas no cumplan con alguno de los puntos marcados, reportar al Encargado de Mantenimiento para su corrección.

2.5 Menús: Verificar el estado físico y colocación de los menús¹⁵:

Que se encuentren limpios y en buen estado físico¹⁶.

- a) Que cuenten con material de comunicación en la bolsa canguro de la contraportada.
Que se cuente con un menú en cada mesa abierto en la primera hoja.



- b) **Colombia:** Verificar que se cuente con dos (2) menús en cada mesa. Los dos ubicados delante de la lámpara¹⁷.



Panamá: Que se cuente con un menú en cada mesa, delante de la lámpara.



¹⁵ Si no se cumple alguno de los siguientes puntos, corregir de forma inmediata.

¹⁶ Si alguno se encuentra en malas condiciones físicas, retirarlo y sustituirlo por uno nuevo.

¹⁷ Si no se cumple alguno de los puntos anteriores corregir de forma inmediata.

- c) Que se coloque un menú sobre la mesa de vidrio de las butacas individuales que se encuentran pegadas a las escaleras¹⁸.



2.6 Canecas/Botes de Basura

Que los botes/canecas de basura sean de color negro y se ubiquen en el foro de la sala.

- a) Que se encuentren limpios por dentro y por fuera, así mismo que cuenten con bolsa negra bien colocada, puesta al ras del bote/caneca.



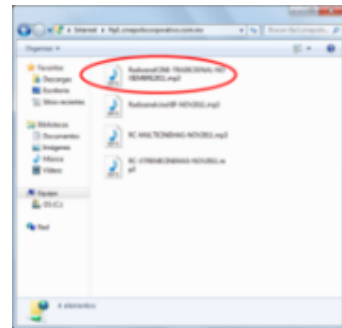
¹⁸ Este menú será retirado por los Comanderos una vez que el cliente haya sido atendido para dejar el espacio de la mesa libre.

- b) Verificar que no se encuentren a más del 50 % de su capacidad¹⁹.



2.7 Radio en el Cine

- a) Verificar que se trate de la última versión que se encuentra en la liga o ftp donde se actualiza de forma sistemática.



- b) Validar que el volumen sea el suficiente para entenderse claramente y permitir el diálogo entre las personas (3.5 de nivel de volumen)²⁰.



¹⁹ Si no se cumple alguno de los puntos anteriores pedir al Supervisor de Limpieza que se corrija.

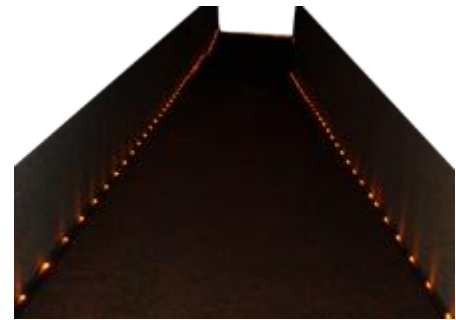
²⁰ Si la versión que se escucha de la radio en el cine no es la actual o el volumen no es el adecuado, reportarlo al responsable para que realice los ajustes necesarios.

2.8 Condiciones Físicas de la Sala

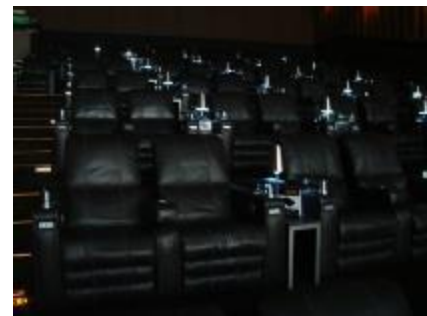
- a) Validar que el olor de la sala sea agradable (que no huela a suciedad, basura, humedad), que se perciba un aroma fresco²¹.



- b) Verificar que los tóvols de acceso a la sala y de los escalones estén funcionando; con alta intensidad de luz y la línea completa²².



- c) Revisar que no existan artículos de limpieza en el foro o pasillos al momento de abrir la sala a los clientes.



²¹ En caso de detectar en la sala malos olores reportarlo al Supervisor de Limpieza.

²² En caso de detectar en la sala el mal funcionamiento de alguno de los tóvols, reportarlo al Encargado de Mantenimiento.

2.9 Carro de Servicio

- a) Verificar que se encuentre ubicado en el foro de la sala, lejos del alcance de los clientes y de ser posible fuera de su vista.



- b) Verificar que se encuentre habilitado correctamente²³:
- **Primer Nivel:** Menús adicionales y comandas manuales.
 - **Segundo Nivel:** Servilletas, complementos, lentes 3D (solo si la película tiene ese formato) y cubiertos desechables.
 - **Tercer Nivel:** Rollos de la impresora.



Mala Práctica:

Usar mesa tipo tijera en lugar del carro de servicio.



²³ En caso de que le falten complementos solicitar a uno de los Comanderos que lo lleve a cocina para su reabastecimiento.

SUPERVISION DE PROYECCION

El encargado de proyección debe supervisar los puntos correspondientes al arranque de función y registrarlos en la **Bitácora de Supervisión de Funciones**:

- a) Verificar que el arranque de la función haya sido a tiempo.



- b) Verificar que el cuadro de inicio sea el correcto al inicio de la proyección, que esté completo, consultar el documento **Fallas en la Proyección** vigente.



Imagen cuadrada

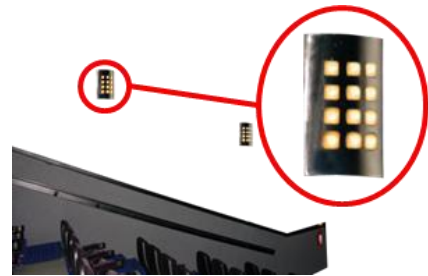
- Revisar que el audio de los Cineminutos y tráileres:
- c)
- Corresponda a la escena proyectada.
 - Se escuche en toda la sala
 - Esté libre de distorsión
 - No se encuentre desfasado con la proyección.



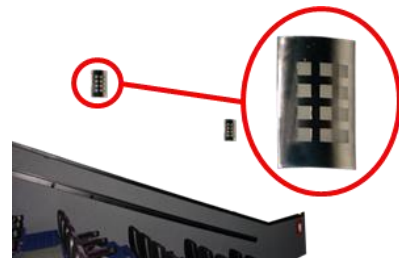
- d) Validar que el orden de Cineminutos y *tráileres* esté de acuerdo a la pauta y programación de la semana.



- e) Verificar que la proyección de Cineminutos y *tráileres* se realice con luz media es decir al 50 %.



- f) Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del Cineminuto corporativo.



- g) Verificar el acomodo del masking, macros, lentes, que no exista descuadre ni material rayado, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



- h) Revisar que el audio de la película corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección.



- i) Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



5. Supervisión de Ventas

El Supervisor de Venta en Sala es el responsable de hacer el corte al final del día para revisar ventas de los Comanderos.

1. Monitorear en el sistema el *ticket* promedio, *hit rate* y consumo por asistentes de cada función²⁴.

2. Revisar ventas de los Comanderos para identificar bajas ventas y reforzar el uso de la técnica de venta, principalmente la maximización de la orden.

3. Comunicar diariamente al Gerente las acciones preventivas y correctivas tomadas.

4. Actualizar diariamente la información del tablero de consumo por asistente (meta diaria consumo por asistente, meta trimestral, alcance, meta *ticket* promedio, mejor Comandero y el monto vendido).

²⁴ Para ventas manuales solicitar 4 tickets al Comandero de manera aleatoria para revisar ticket promedio.

6. Supervisión del Sistema Vellux

El Supervisor de Venta en Sala debe realizar el monitoreo de los llamados a través del visor configurado en su iPad mini y coordinar a su equipo de Comanderos para que brinden el servicio a los llamados con mayor tiempo de espera.

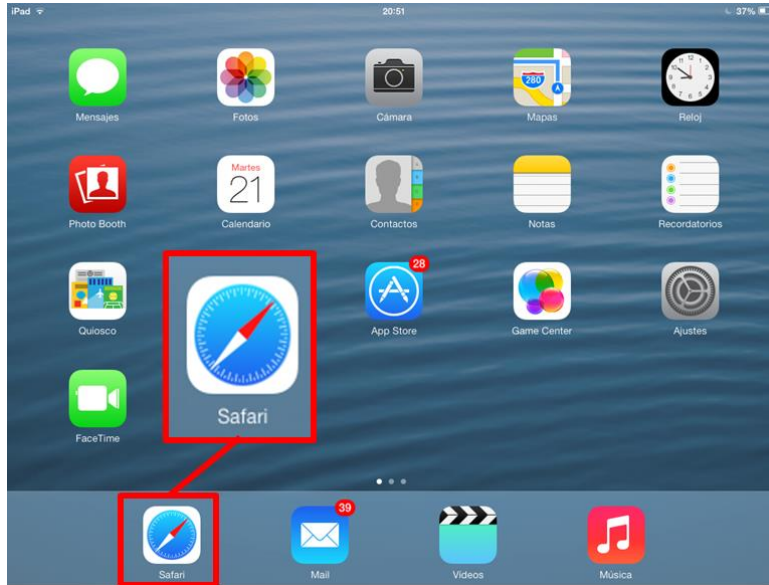
Se debe verificar que el Ipad Mini cumpla con lo siguiente:

1. Verificar que cuente con:
 - Carga suficiente para la operación del día.
 - Funda en buen estado físico y con correa.
 - La mica protectora de pantalla.
 - El acceso a la pantalla de llamadas de Vellux.

2. Revisar que se encuentre:
 - El cargador en buen estado físico y funcione correctamente.
 - Configurada a la red PDV del conjunto.

6.1. Ingreso al Sistema

1. **Ubicarse en la sala del cine correspondiente.** Abrir página de Vellux desde Safari o usando el acceso rápido para “Vellux Basic”.



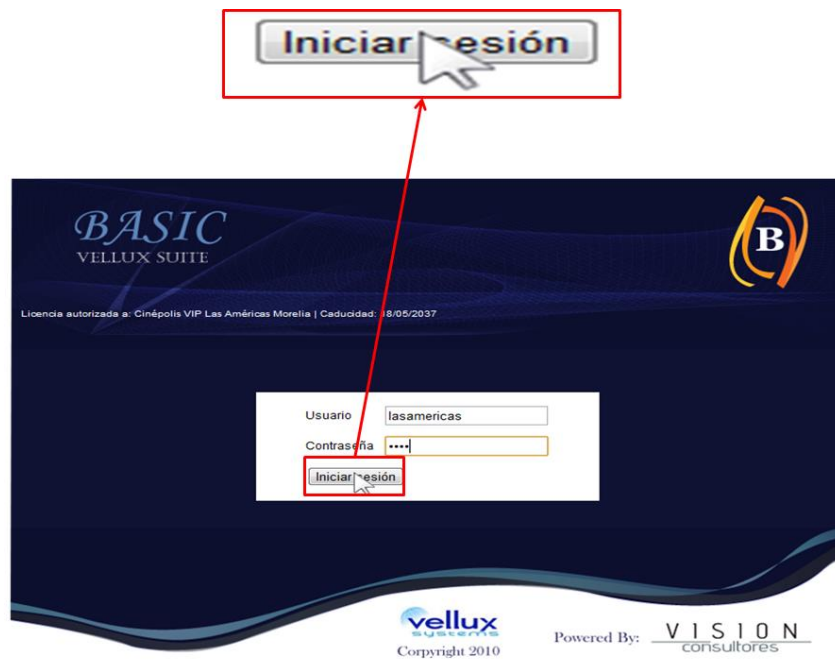
2. Ingresar el nombre de usuario.



3. Ingresar la contraseña correspondiente al usuario.



4. Oprimir el botón "Iniciar sesión".



5. Oprimir el botón “Solicitudes”.

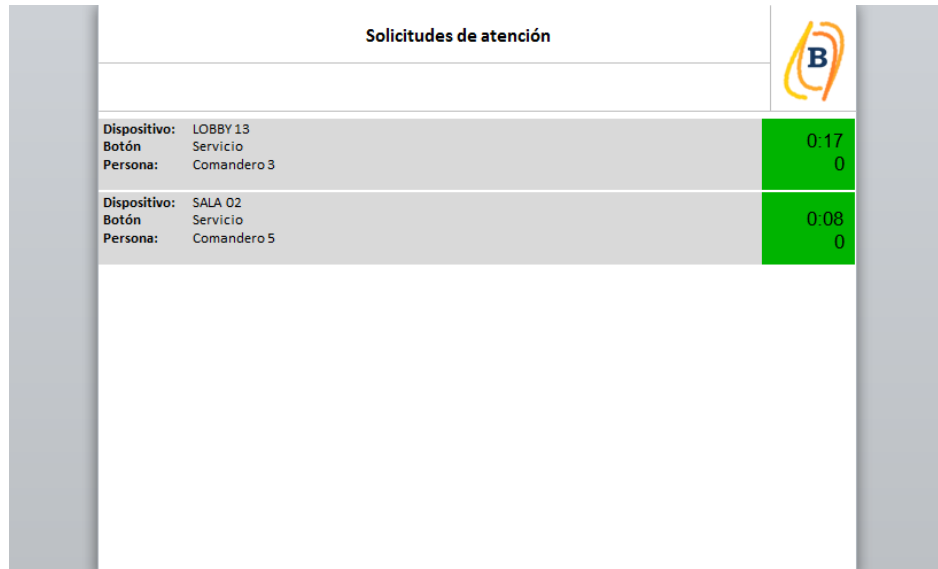


6. En la pantalla “Solicitudes de atención” aparecerán los llamados de los clientes.



6.1. Funcionamiento del Sistema

1. Los llamados aparecerán con la ubicación del dispositivo y el tiempo que lleva esperando el cliente. Cuando se genere un llamado se marcará en color verde siempre y cuando no supere los 1.50 minutos (90 segundos).



The screenshot shows a web interface titled "Solicitudes de atención" with a logo on the right. It displays two rows of call requests, each with a green background for the time field. The first row is for "Dispositivo: LOBBY 13" and the second for "Dispositivo: SALA 02".

Solicitudes de atención		
Dispositivo: LOBBY 13	Botón: Servicio	0:17
Persona: Comandero 3		0
Dispositivo: SALA 02	Botón: Servicio	0:08
Persona: Comandero 5		0

2. Cuando los llamados excedan el 1.50 minutos (90 segundos), se marcarán en color amarillo.

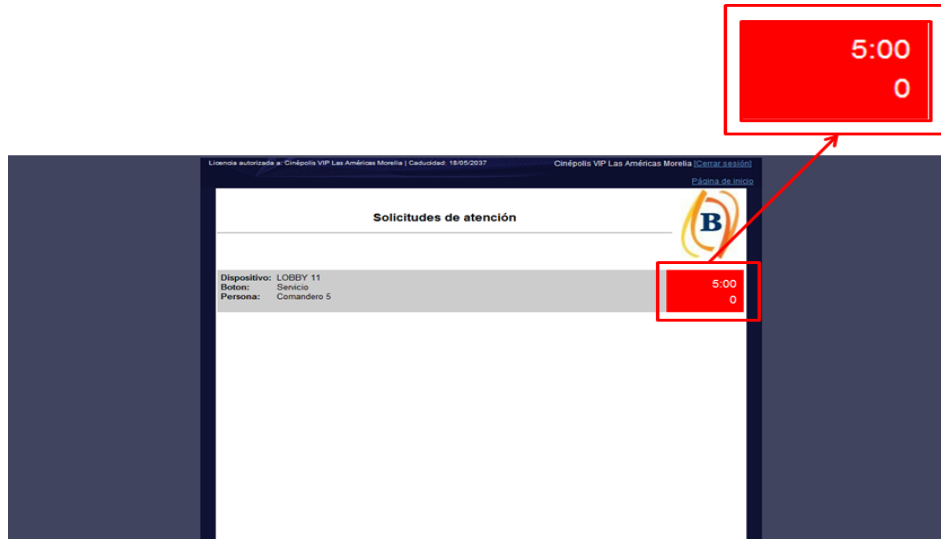


The screenshot shows the same "Solicitudes de atención" interface, but with three rows highlighted in yellow, indicating calls that have exceeded the 1.50-minute limit. A red box highlights the time fields, and a red arrow points from the table to a larger yellow box on the right that lists the times: 2:07, 2:04, and 2:01.

Solicitudes de atención		
Dispositivo: 04G-006	Botón: Servicio	2:07
Persona: Comandero 4		0
Dispositivo: 04C-008	Botón: Servicio	2:04
Persona: Comandero 4		0
Dispositivo: 04C-008	Botón: Cuenta	2:01
Persona: Comandero 4		0

2:07
0
2:04
0
2:01
0

3. Cuando los llamados excedan los 3 minutos (180 segundos), se marcarán en color rojo.



6.2. Salir del Sistema

1. Oprimir el botón “Cerrar sesión” que se encuentra en la esquina superior derecha.



2. Cerrar la página de Vellux oprimiendo el botón cerrar de Safari.



6.3. Reporte del Sistema Vellux

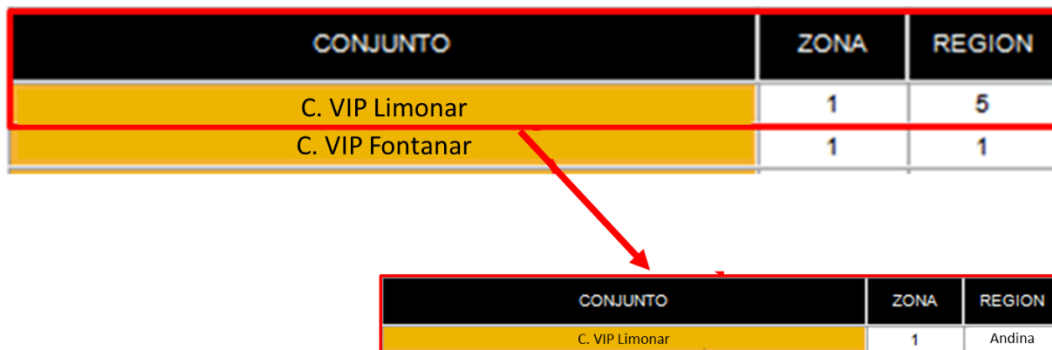
Diariamente el conjunto recibe automáticamente por correo electrónico un reporte del sistema Vellux con indicadores sobre el desempeño del día anterior. El Supervisor de Venta en Sala deberá considerar este reporte para analizar las áreas de oportunidad en el servicio de restaurante en su butaca. Los elementos principales del reporte son:

1. El reporte se manda diariamente por zona, por región y por conjunto. Además, semanalmente se manda un reporte comparativo por zona, por región y conjunto. Los reportes contienen los mismos datos que se describirán a continuación.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00.03.00	INEFICIENTES>00.03.01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00.00:36	98%	2 %	100 %	0 %	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00.01:12	92%	8 %	97 %	3 %	10:25:40	23:06:11

2. El reporte incluye el nombre del conjunto, zona y región a la que pertenece:



3. Se muestra el número de llamados totales. Es decir, las veces que alguna botonera Vellux fue presionada para llamar a un Comandero.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

TOTAL DE LLAMADOS
948
555

4. El tiempo promedio de respuesta (TPR) se obtiene como un promedio del tiempo del total de llamados.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

TPR
00:00:36
00:01:12

5. A continuación, se muestra el porcentaje de llamados eficientes que son los que se atendieron en 3 minutos o menos y el porcentaje de llamados ineficientes los que se atendieron después de los 3 minutos.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:00	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:00
98%	2%
92%	8%
91%	9%
71%	29%

6. El dato de porcentaje de llamados eficientes es el que se usa para asignar el ranking a cada conjunto. De esta manera se ordenan de mayor a menor eficiencia en atender los llamados.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:00	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

TPR
00:00:36
00:01:12

- Después aparece el dato del porcentaje de llamados que tuvieron un cierre manual, es decir que fueron cancelados por el Comandero. En contraparte se muestra la columna de porcentaje de llamados con cierre automático, es decir, que se cancelaron automáticamente al llegar a los 10 minutos de espera.
- 7.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00.03.00	INEFICIENTES>00.03.01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00.00.36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00.01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO
100 %	0 %
97 %	3 %
97 %	3 %
95 %	5 %

- Finalmente aparece la columna de hora de inicio de operación que es la hora a la que se realizó el primer llamado y hora de fin de operación con el último llamado realizado entre las 00:01 y 23:59 hrs de cada día.
- 8.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona I 16/2/2017 18:50:2

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00.03.00	INEFICIENTES>00.03.01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Fontanar	1	5	1	948	00.00.36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Limonar	1	1	2	555	00.01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11

HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
10:37:39	22:58:18
10:25:40	23:06:11
18:44:57	23:23:23

7. Auditoría de Venta en Sala

7.1. Verificación de iPad mini

El Subgerente o el Gerente de Conjunto es el responsable de realizar una auditoría de diversos procesos de venta. La auditoría la deben registrar en el iPad mini.

Antes de iniciar la auditoría, se debe verificar que el iPad mini cumpla con lo siguiente:

Verificar que cuente con:

1.
 - Carga suficiente para la operación del día.
 - Su funda en buen estado físico y con correa.
 - La mica protectora de pantalla.
 - La App de OPS para la aplicación de auditorías.
 - El acceso a la pantalla de llamadas de Vellux.

Revisar que se encuentre:

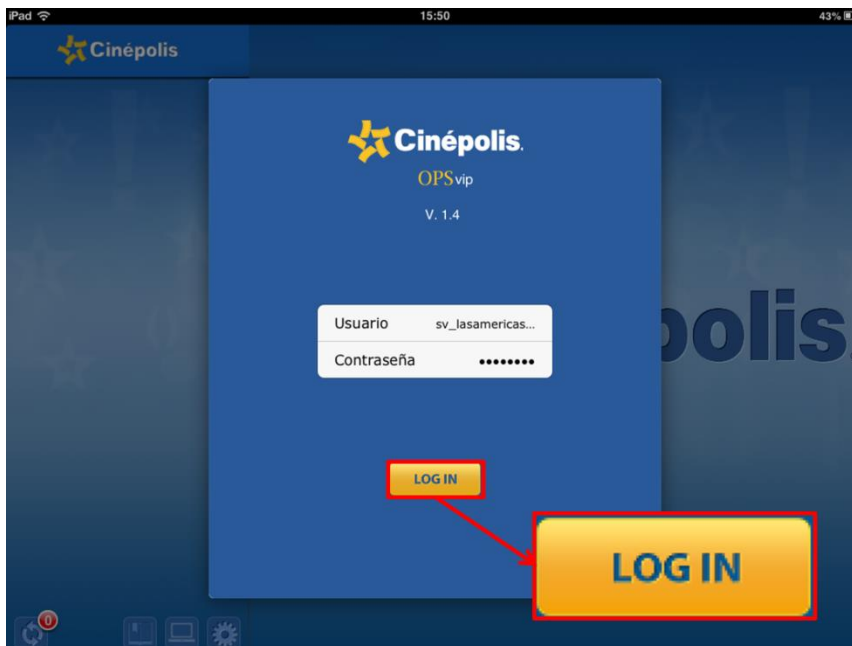
2.
 - El cargador en buen estado físico y funcione correctamente.
 - Configurada a la red PDV del conjunto.

7.2. Inicio de Sesión

1. Tocar la pantalla en el ícono de la aplicación “OPS”.

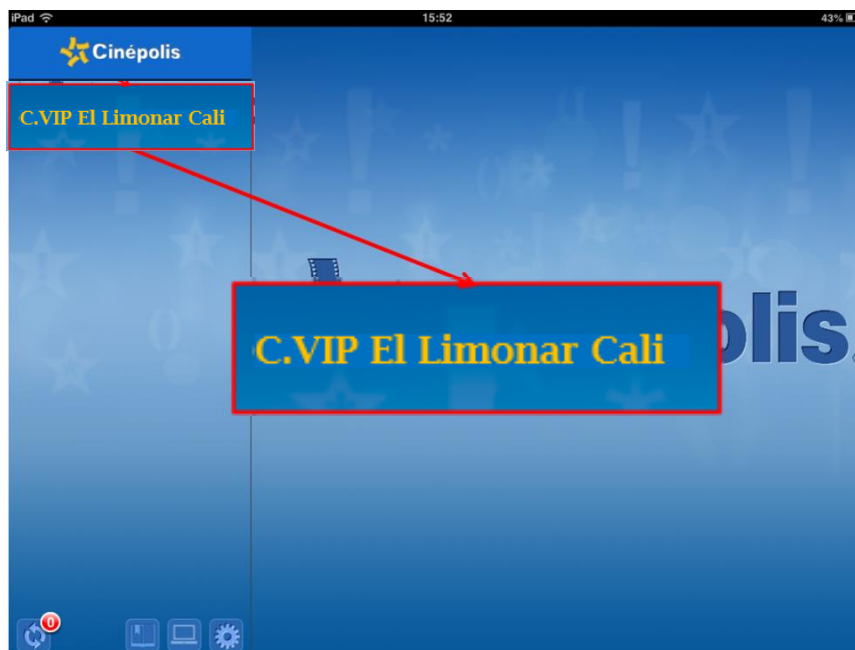


2. Ingresar usuario y contraseña asignado al Gerente o Subgerente Operativo y después presionar el ícono “LOG IN”.

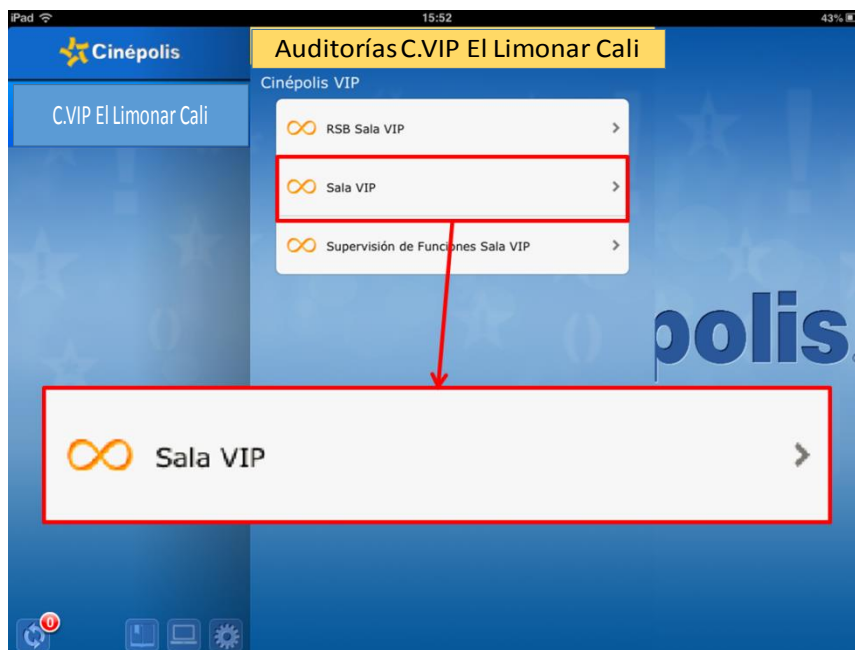


7.3. Registro

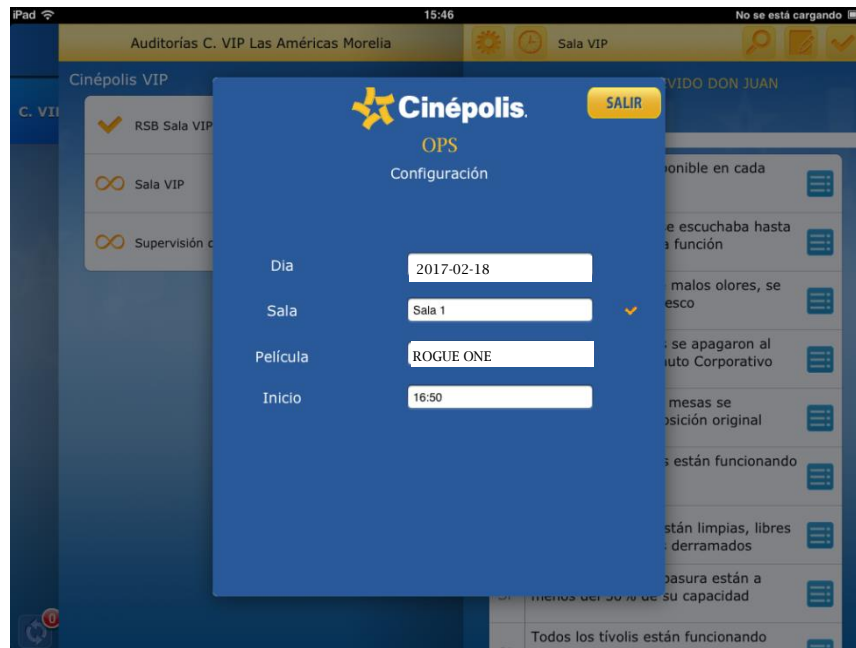
1. Seleccionar el conjunto al que se realiza auditoría.



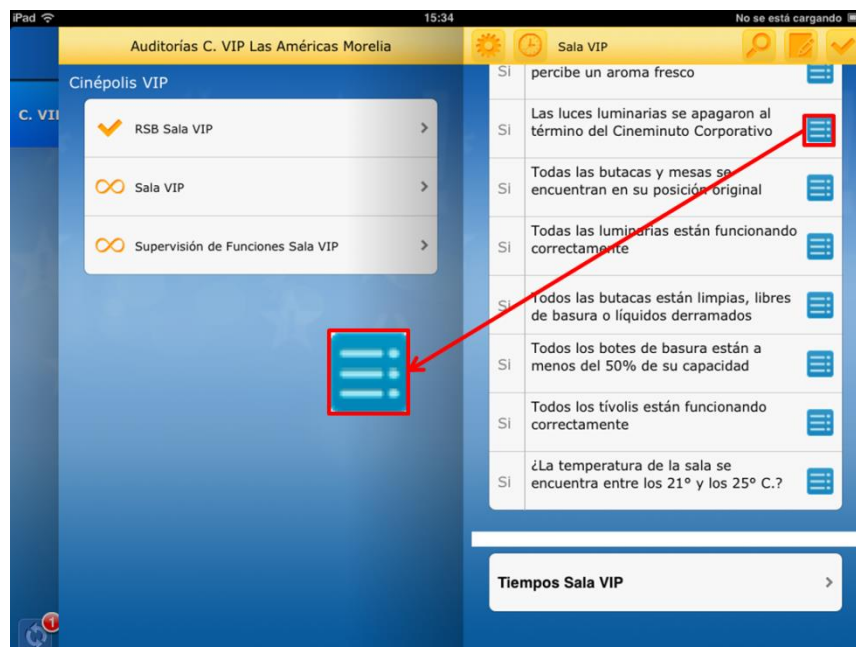
2. Tocar la pantalla en el ícono de la supervisión que se esté realizando.



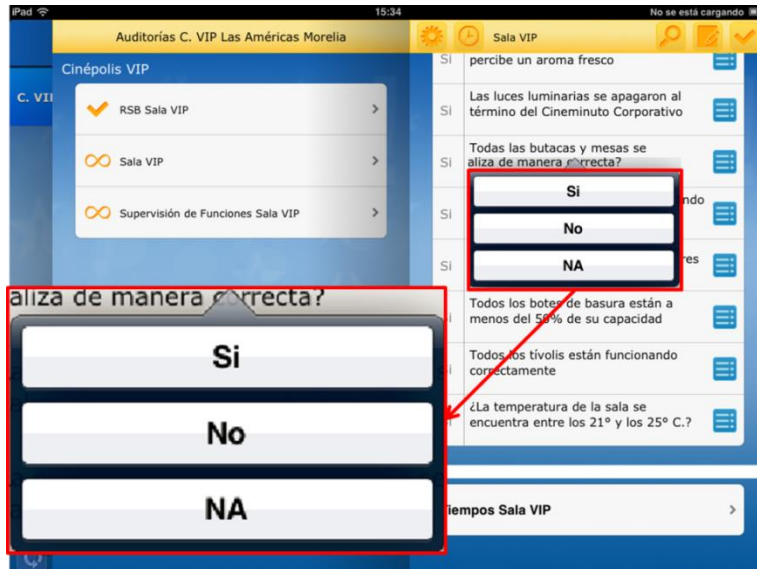
3. Seleccionar día, sala, película e inicio de la función que se va a supervisar.



4. Cada punto que se está supervisando se va marcando en el iPad mini. Presionar sobre el ícono al final de la descripción del punto. Los puntos que se deben revisar se pueden consultar en las secciones 4. **Supervisión de sala VIP** y 5. **Supervisión de ventas**.



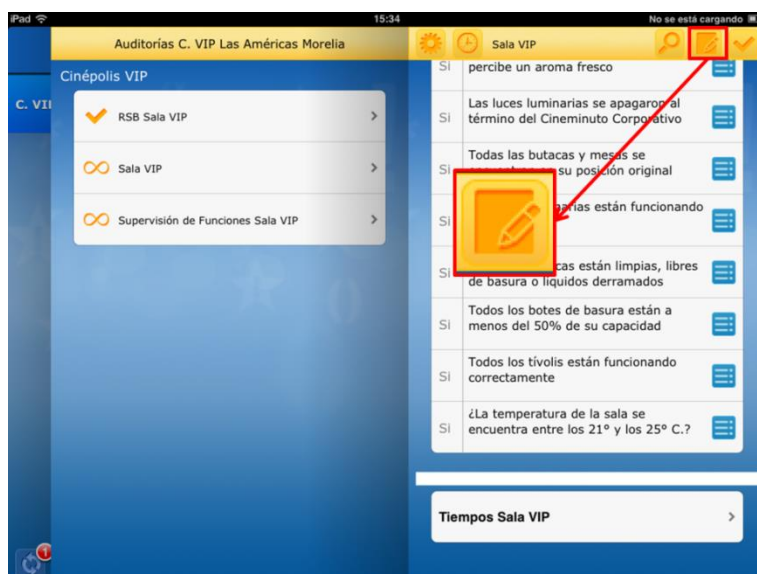
5. Seleccionar la opción que corresponda al resultado de la supervisión. Si cumple con el punto presionar “Si”, si no cumple “No” y si no aplica “NA”.



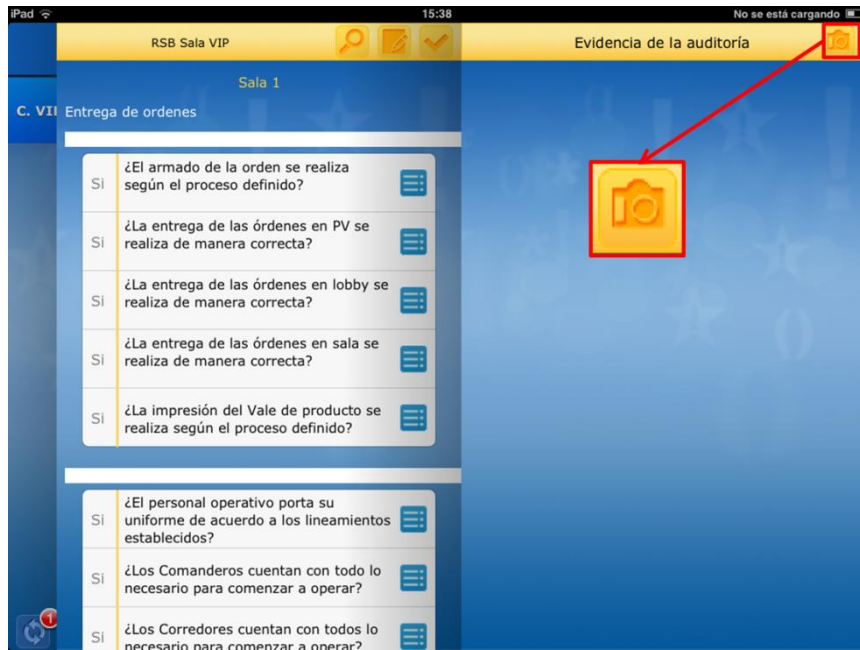
Agregar evidencia

Si es necesario agregar evidencia fotográfica o notas que apoyen la supervisión realizar lo siguiente:

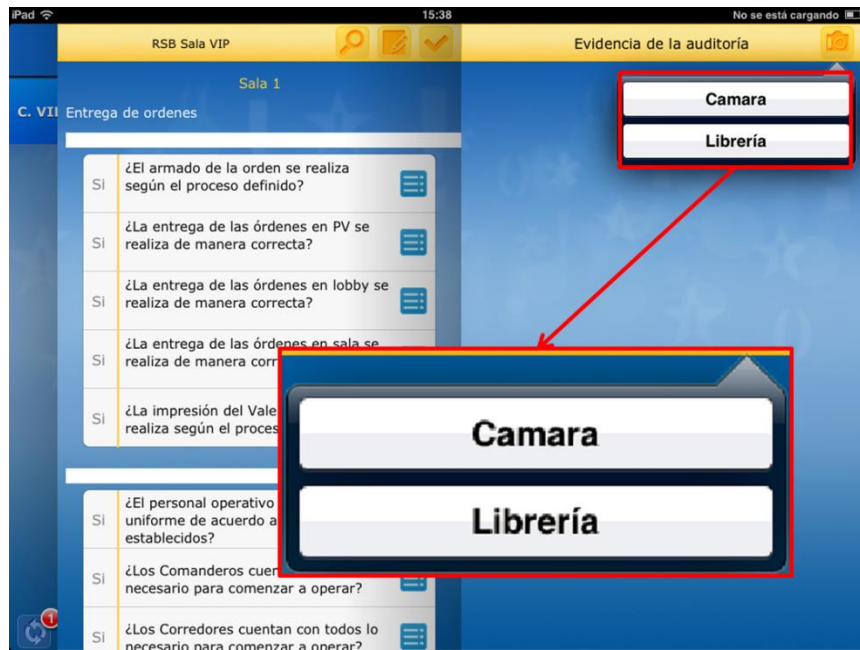
- a) Presionar el ícono de notas.



b) Presionar el ícono de cámara fotográfica.



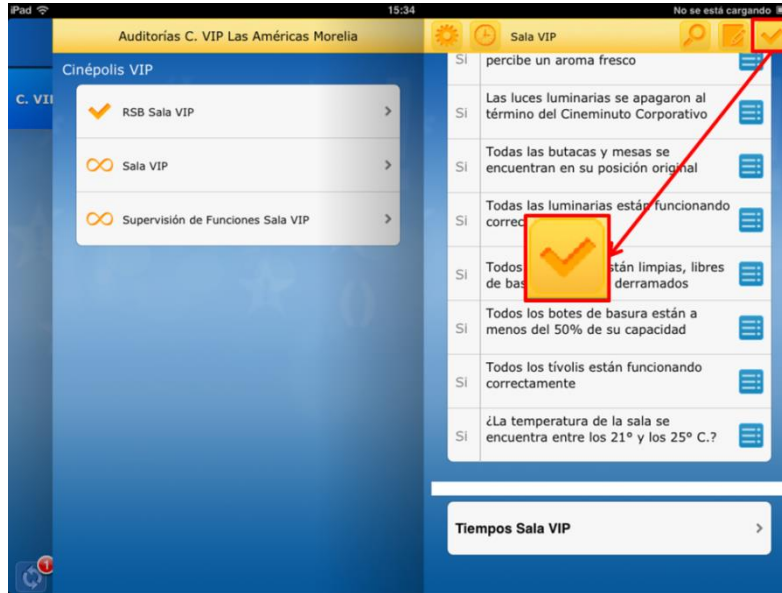
c) Seleccionar la opción “Cámara” para tomar una fotografía o “Librería” para agregar una foto que se haya tomado previamente.



Nota:

Si se está realizando la supervisión de sala VIP consultar sección 7.5 Mapa de butacas y la sección 7.6. Tiempos.

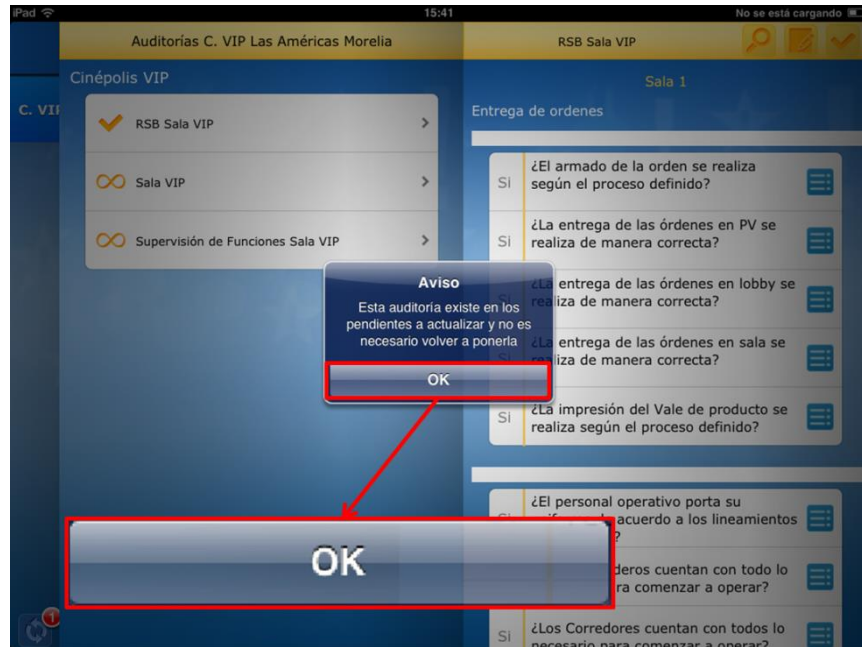
- Una vez concluida la supervisión presionar el ícono de la palomita.



- Presionar el botón "Aceptar".



8. Presionar el botón "OK".



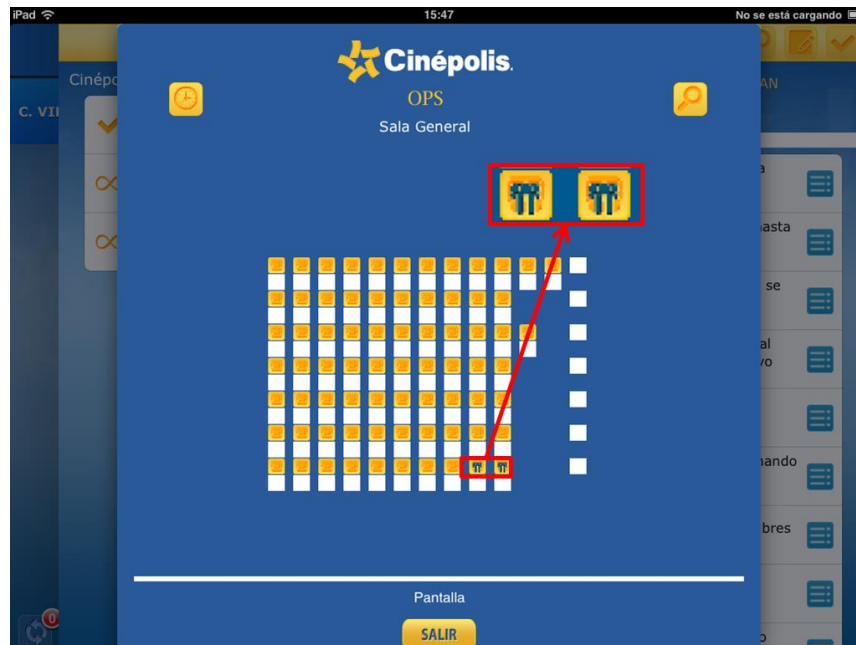
7.4. Mapa de Butacas

Solamente aplica para la auditoría de supervisión de sala VIP.

1. Presionar el ícono del reloj.



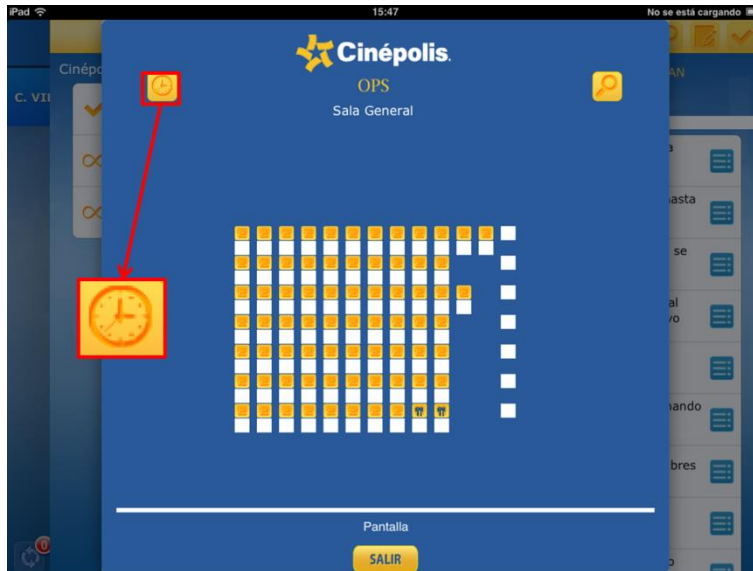
2. Presionar una vez sobre la butaca donde se encuentren clientes sentados.



7.5. Tiempos

Solamente aplica para la auditoría de supervisión de sala VIP.

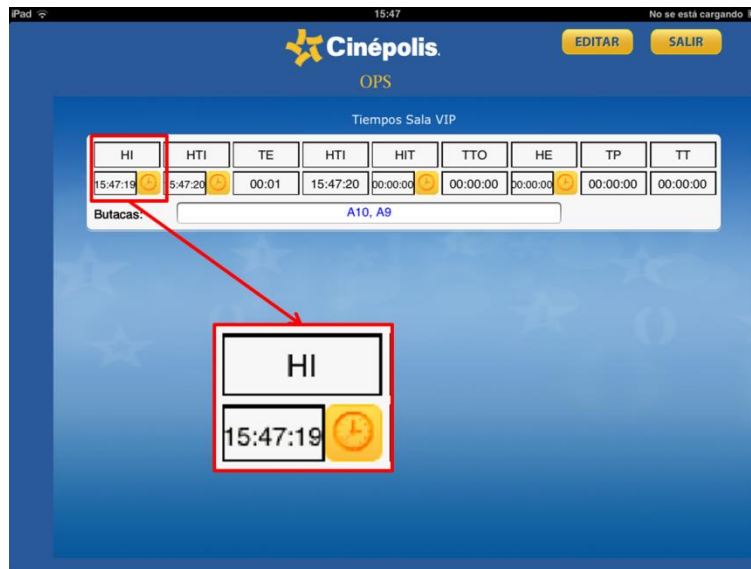
1. Presionar el ícono de reloj para monitorear los tiempos de atención de los clientes.



2. Los tiempos que se controlan son los siguientes:

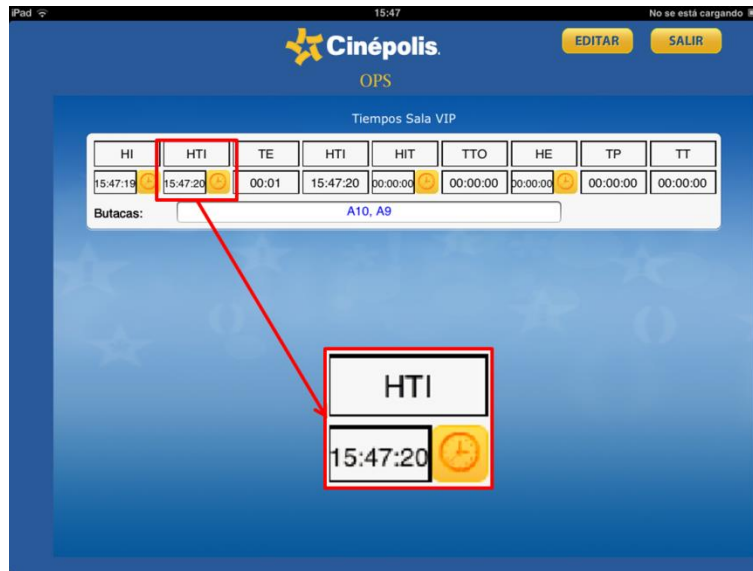
Solicitud de servicio (HI)

- a) Hora en que el cliente presiona el botón *Vellux* para solicitar servicio, enciende el foco de la butaca o cuando manualmente el Supervisor presiona el reloj para iniciar este tiempo.



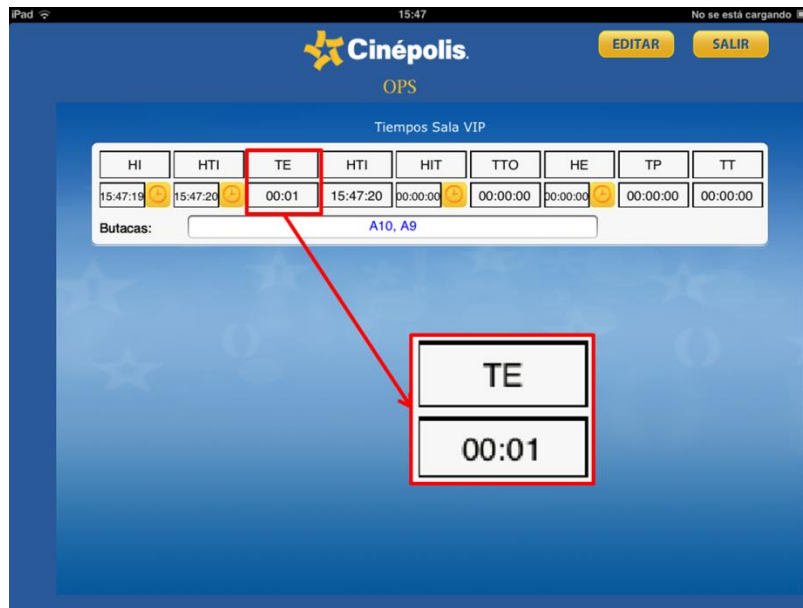
Atención al llamado (HTI)

- b) Hora en que se acerca el Comandero con el cliente para tomar orden cancelando el llamado en el botón *Vellux* o apagando el foco de la butaca.

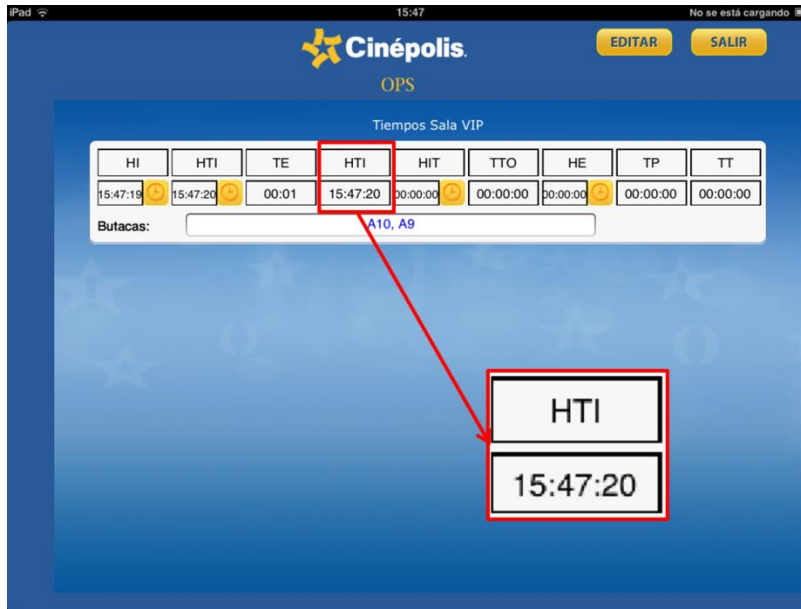


Cálculo de tiempo de atención (TE)

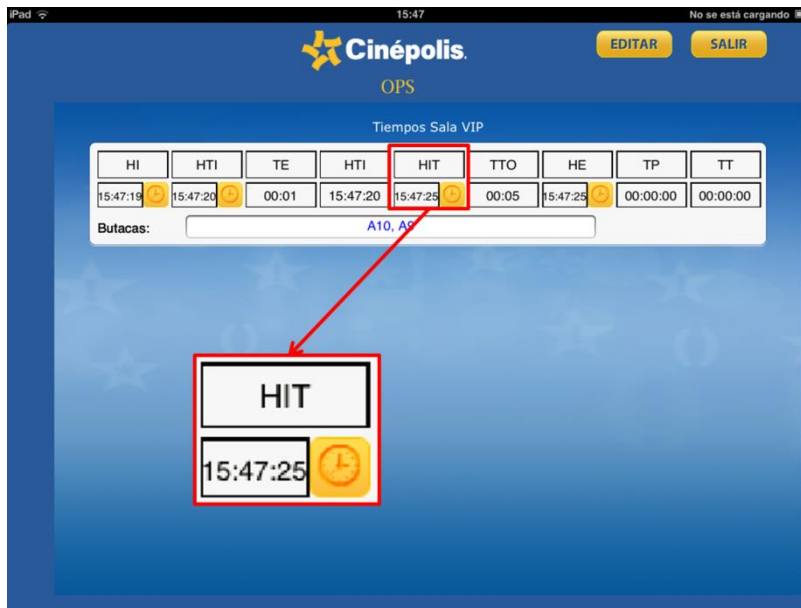
- c) Cálculo de tiempo entre que el cliente solicitó el servicio y el Comandero se acercó a cancelar el llamado para tomar la orden. Este tiempo no debe ser mayor a 3 minutos.



- d) **Inicio de toma de orden (HTI)**
Hora en que el Comandero comienza a tomar la orden del cliente.

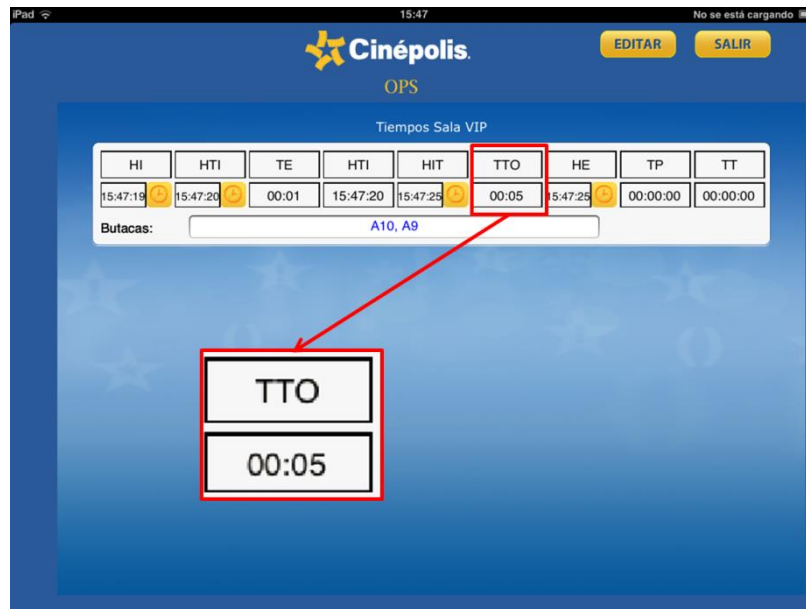


- e) **Término de toma de orden (HIT)**
Hora en que el Comandero termina de tomar la orden del cliente. Presionar el botón del reloj.



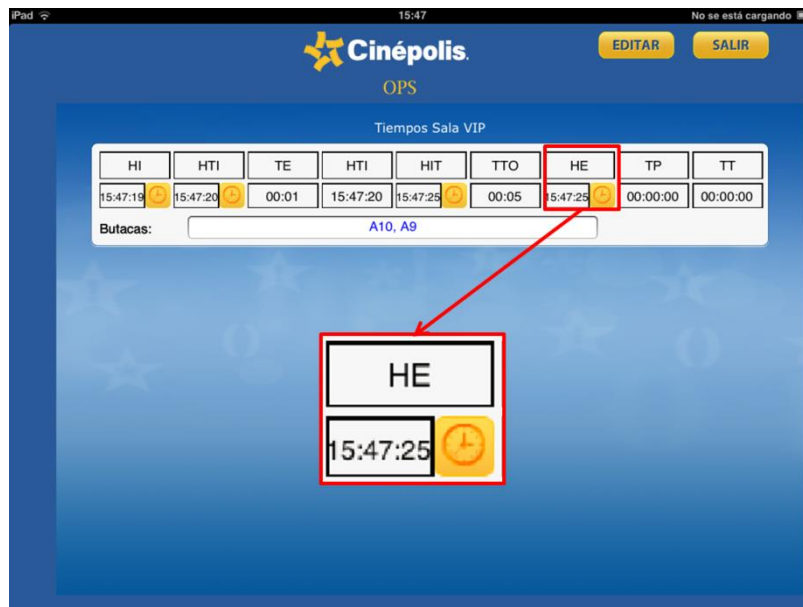
Cálculo de tiempo de toma de orden

- f) Cálculo de tiempo entre que el Comandero inició la toma de orden y el tiempo en que termina de tomar la orden. Este tiempo no debe ser mayor a 3 minutos.



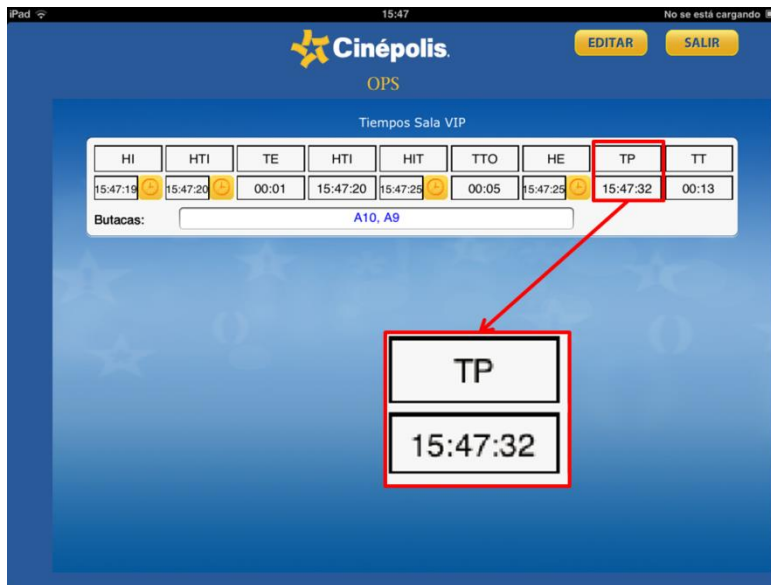
Preparación de orden (HE)

- g) Hora en que inicia la preparación de la orden solicitada por el cliente.



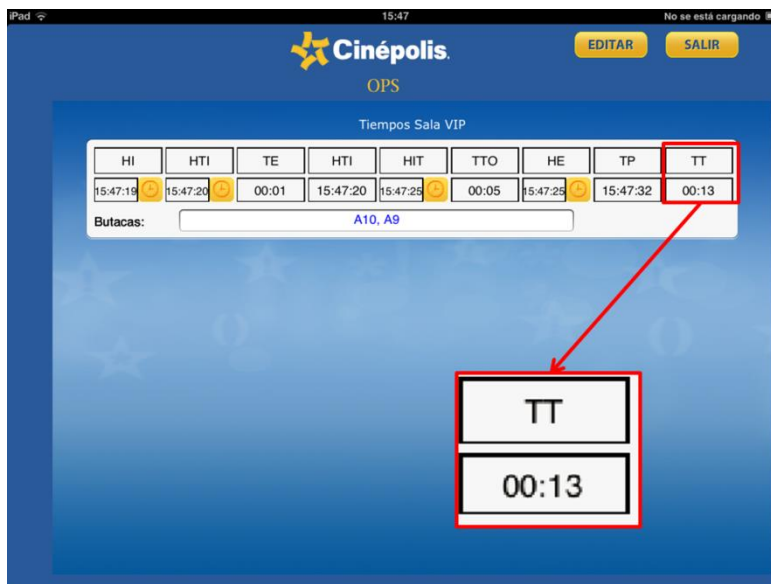
Tiempo de entrega (TP)

- h) Es el tiempo en que se entrega la orden al cliente. Cuando el Corredor indica al Supervisor que se entregó toda la orden presionar el botón “TP” para detener el tiempo.

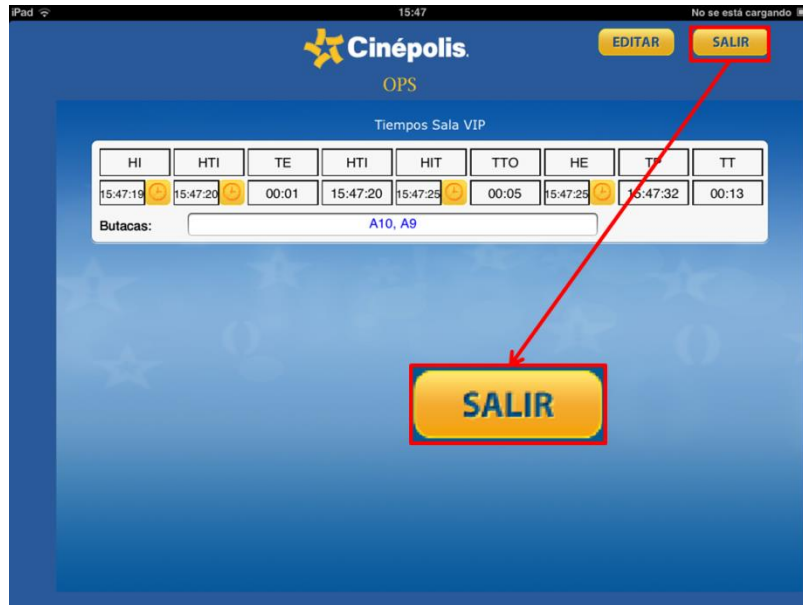


Cálculo de tiempo de término de servicio (TT)

- i) Cálculo de tiempo entre que el cliente solicitó el servicio y el tiempo en que se le entrega la orden completa. Este tiempo no debe ser mayor a 17 minutos.

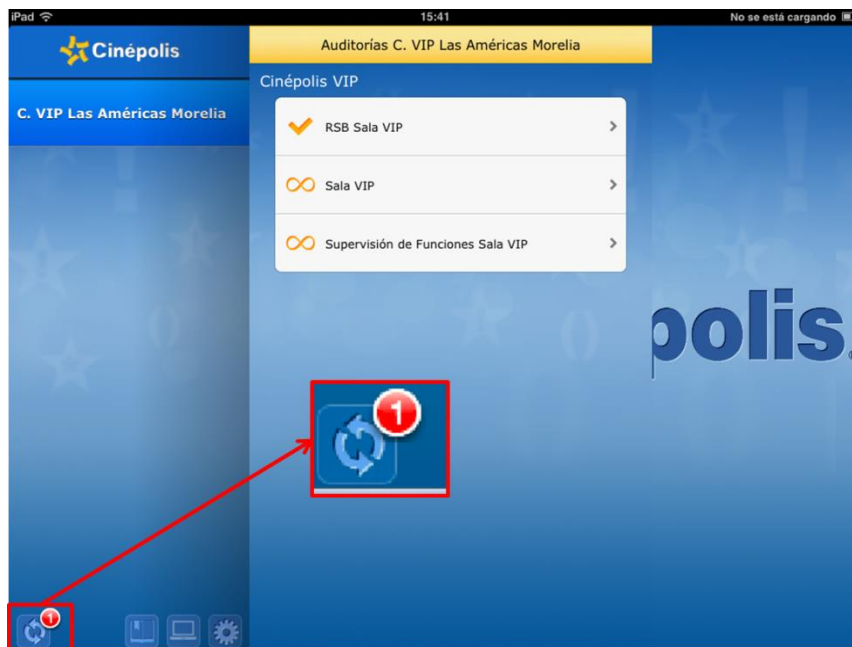


3. Dar clic en el botón “Salir”.



7.6. Sincronización de Supervisión

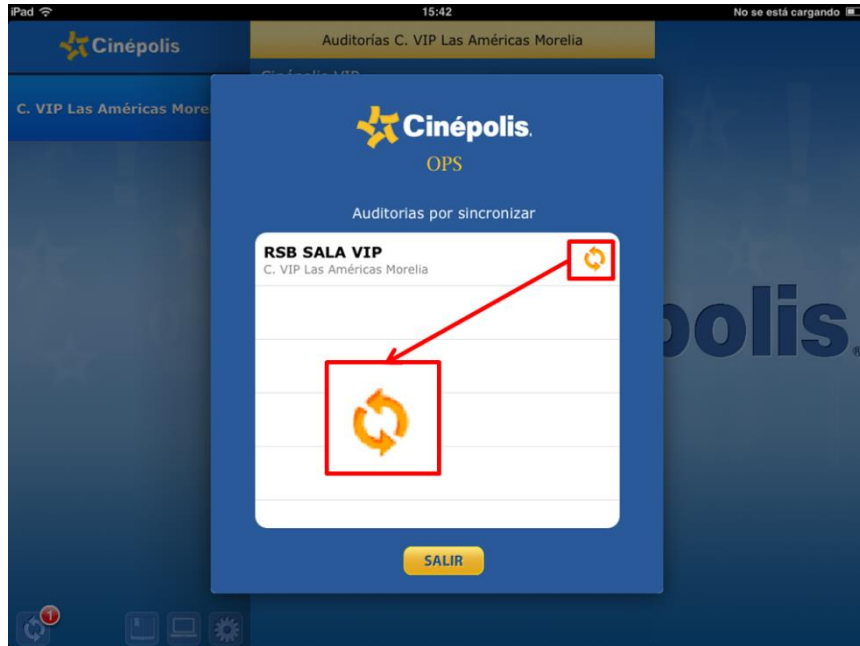
1. Presionar el ícono de actualización.



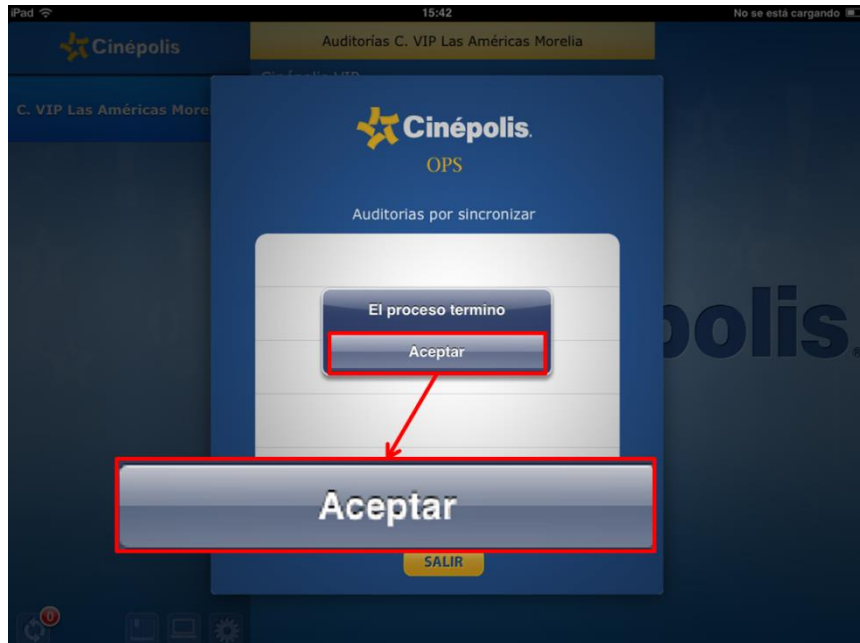
2. Presionar el botón "Actualizar".



3. Tocar la pantalla en el ícono actualización.



4. Una vez terminado el proceso de actualización presionar el botón "Aceptar".

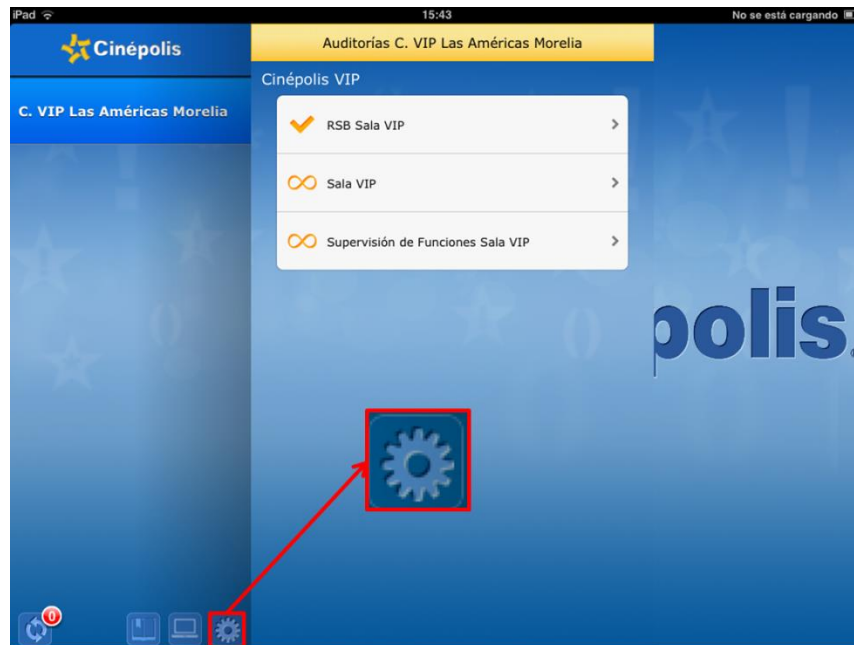


5. Presionar el botón “Salir”.

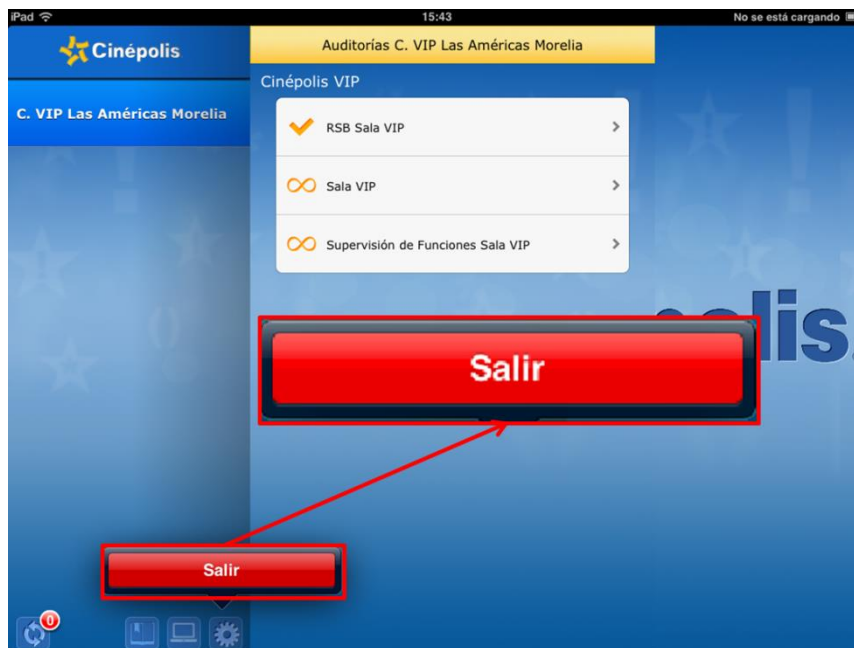


7.7. Salir del Sistema

1. Presionar el ícono del engrane.



2. Presionar el botón "Salir".



7.8. Carga de Baterías para Botoneras

Existen tres modelos de botoneras:

- Botonera de tres funciones con batería.
- Botonera de una función led con batería recargable.
- Botonera de una función led con cable de corriente.

La recarga de las botoneras de una función con led debe realizarse cuando al presionar el botón el led naranja no encienda o el llamado no se vea reflejado en el sistema.

El responsable de realizar la recarga es el Encargado de Mantenimiento del Conjunto de acuerdo a lo siguiente:

1. Solicitar en Gerencia el cargador de baterías.
2. Despegar las botoneras que requieran recargarse de acuerdo al sitio donde se encuentren ubicadas.

Para botoneras que se encuentran
pegadas a superficies, utilizar una
espátula para despegarlas²⁵.



²⁵ Una vez despegada la botonera, deberá limpiarse la mesa o superficie para retirar residuos de pegamento.

1 Para botoneras en bases de plástico o en el brazo de la butaca utilizar un desarmador pequeño y retirarlas cuidadosamente sin dañar el equipo.



3. Si la botonera es de baterías, realizar lo siguiente:

a) Desatornillar la parte trasera de la botonera (3 tornillos) y separar las dos partes de la carcasa.



b) Reemplazar la batería descargada por una nueva.



c) Volver a colocar los 3 tornillos para unir las dos partes de la carcasa.

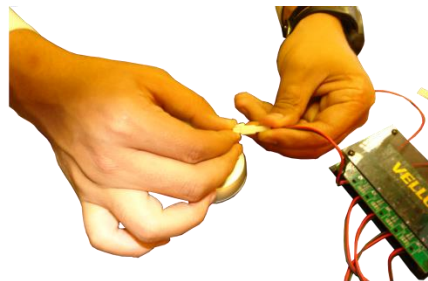


4. Si la botonera es de batería recargable, realizar lo siguiente:

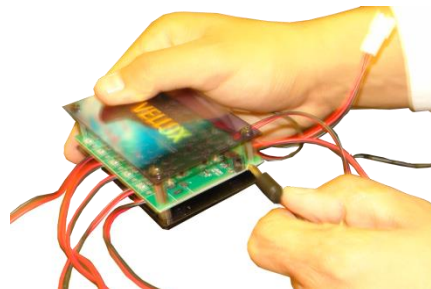
a) Localiza el contacto que se encuentra al reverso del botón y sacarlo.



b) Conectarlo al cargador de baterías Vellux en uno de sus contactos²⁶.



c) Conectar el cable de corriente eléctrica al cargador Vellux. La entrada se encuentra en una esquina del cargador.



²⁶ El multicontacto tiene una capacidad de cargar hasta 10 baterías.

- d) Conectar el cargador a un contacto de luz por aproximadamente 2 horas y posteriormente verificar que encienda.



5. Colocar una *sticker* (lámina con pegamento) en la parte posterior de la botonera y otra sobre la superficie donde se pegará.



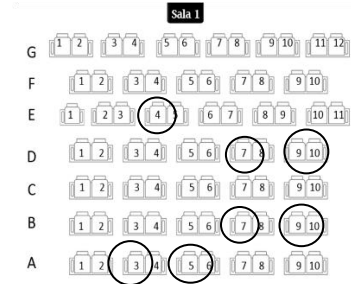
6. Presionar la botonera firmemente hasta que quede fija.



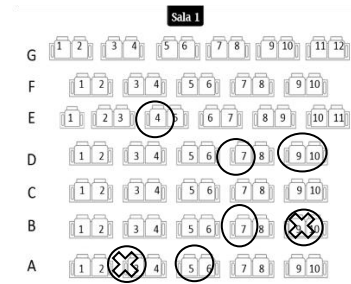
8. Supervisión Manual

Cuando no se cuenta con iPad mini se debe realizar el registro de la venta de manera manual en el **Mapa de Butacas Vigente**.

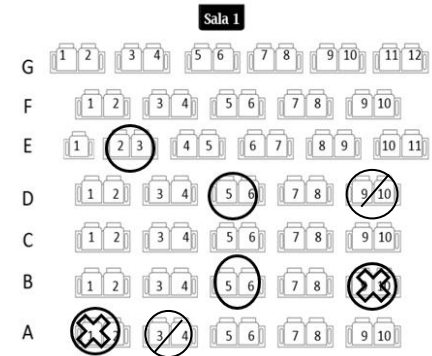
1. Marcar con un círculo en el mapa de butacas la ubicación de los clientes, conforme éstos se vayan sentando.



2. Marcar con una equis (X) en el mapa de butacas la ubicación de aquellos clientes que ingresaron a la sala con alimentos.



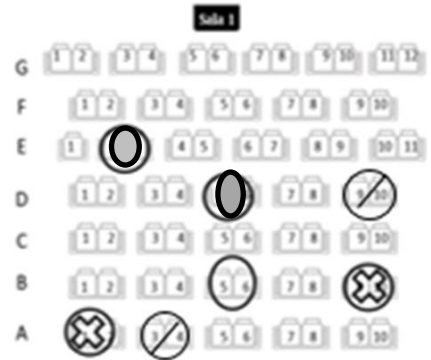
3. Marcar con una diagonal (/) en el mapa de butacas la ubicación de aquellos clientes que ya hayan ordenado o que no quieren ordenar nada.



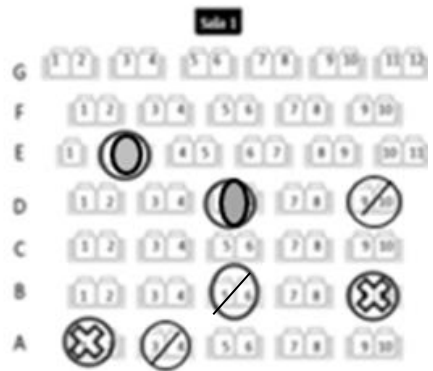
4. Verificar en el mapa de butacas la ubicación de los clientes que no han sido atendidos y enviar a los Comanderos a esas butacas.



5. Si algún cliente no quiso ordenar, marcar con un cero (0) su ubicación en el mapa de butacas.



6. Verificar en el mapa de butacas que todos los asistentes tengan una marca, ya sea una equis (X), una diagonal (/) o un cero (0).



7. Monitorear el ticket promedio realizando lo siguiente:



- a) Solicitar a cada uno de los Comanderos 4 *tickets* de venta al azar, para monitorear el *ticket* promedio.



- b) Registrar en la columna “Ticket promedio” del mapa de butacas los *tickets* solicitados a los Comanderos.

Seguimiento:		
Ocupación: _____ %	Nombre Supervisor: _____	
Comandero	Ticket promedio	Tiempo entrega
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

- c) Regresar los *tickets* solicitados a cada Comandero.



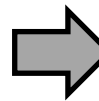
Verificar aleatoriamente, con un cronómetro, que se cumpla con los tiempos de servicio:

- 8.
- 3 minutos para recibir atención.
 - 3 minutos para tomar la orden.



- 9.
- Registrar en el cuadro de seguimiento del Mapa de butacas vigente los tiempos de entrega de cuatro órdenes.

Registrar tiempos en 4 ordenes aleatoriamente.



Mapa de Butacas
SDFRMCPS01

Horario Función: _____ Película: _____
Semana: _____ Fecha: _____

Puntos a revisar:

- (/) La temperatura de la sala se encuentre entre los 21° y los 24° C
- (/) Todas las butacas y mesas se encuentren en su posición original
- (/) Todos los luminarios estén funcionando correctamente
- (/) Todos los kiosks estén funcionando correctamente
- (/) Todos los butacas estén limpios, libres de basura o líquidos derramados.
- (/) Existen dos menús disponibles en cada mesa de servicio.
- (/) La sala está libre de moscos, alaridos, se percibe un aroma fresco.
- (/) Todos los botas/banetas de basura están a menos del 50% de su capacidad.
- (/) La radio en el cine se escuchaba hasta antes del inicio de la función.
- (/) Los luces luminarias o tiempos de mesa, se apagaron al término del Cinefinuto Corporativo

Sala 1

	G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	F	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Entrada

Pantalla

Ocupación	Nombre Supervisor	Ticket promedio	Tiempo entrega
Comandero			

Cuentador

Seguimiento:

Ocupación: _____ % Nombre Supervisor: _____
Comandero Ticket promedio Tiempo entrega

- 10.** Verificar que los tiempos de entrega no excedan los 11 minutos. Si se detectan demoras, llamar por el radio al Auxiliar de Mesa de Órdenes para monitorear el avance²⁷.



²⁷El Supervisor de Venta en Sala se debe asegurar la entrega de las órdenes completas en el menor tiempo posible.

9. Documentos de Referencia

Documento vigente	Clave
Técnica de venta VIP	RA-GR-TV-VIP
Presentación personal de Comanderos	RA-VIP-AV-PPCO
Presentación personal de Corredores	RA-VIP-AV-PPCR
Fallas en la proyección	RA-VIP-AV-FPRO
Bitácora de supervisión de funciones proyección	RA-VIP-FT-SVFP
Mapa de butacas	RA-VIP-FT-MBTA

9. Control de Cambios

Revisión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	30/04/2017

