

cinépolis

**GUÍA DE PROCESOS
TÉCNICAS DE VENTA CONTIGENCIA COVID 19
REGIÓN ANDINA-COLOMBIA
RA-GP-TV19-CO-01**

ESCENARIO 1:

- Habilitación de taquilla
- Habilitación de dulcería (si aplica Coffee Tree).
- Unifilas para cada negocio.
- Dos personas atendiendo en cada módulo de dulcería.

ESCENARIO 2:

- Venta Cruzada
- Atención a clientes en dulcería
- Dos personas atendiendo en cada modulo de dulcería.
- Taquilla no habilitada



Taquilla
(Escenario 1)



Dulcería
(Escenario 1)



Venta Cruzada
(Escenario 2)



Coffee Tree
(Si se habilita)

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de
control



Flujo



Decisión



1



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Preguntar: “¿Qué película desea(s) ver?” y dependiendo lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

- Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- Cliente ordena película sin horario. Decir: “**¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?**”.
- Cliente ordena horario sin película. Decir: “**Está(n) por comenzar la(s) siguientes películas(s) xxxx** (nombre de películas) **a las xx:xx** (horario más próximo)”.
- Cliente solicita recomendaciones. Decir: “**Los estrenos de la semana son...**”.

Nota:

En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación apta para mayores de 15 años ú o apta para mayores de 18, solicitar una identificación para verificar la edad, si tiene recomendación de edad, comentarle al acompañante del menor la recomendación. **No olvidar que siempre que haya duda sobre la edad del cliente solicitar la identificación.**

dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- **Efectivo.** tomar el dinero de la barra y confirmar al cliente la cantidad de dinero que esta recibiendo.
- **Tarjeta Débito.** Solicitar al cliente que pase la tarjeta por el datáfono y el ingreso de la clave en el datáfono.
- **Tarjeta de Crédito.** decir: “**¿Me permite(s) ver su/tu identificación por favor?**” y decirle al cliente puedes pasar la tarjeta por el datáfono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: “**Su/tu firma por favor**”. Una vez el cliente firme el voucher decirle: “**¿Me permite(s) ver su/tu identificación nuevamente por favor?** Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: en caso de que el cliente presente dificultad para introducir la tarjeta en el datafono, ayudar al cliente y desinfectar la tarjeta al momento de devolvérsela.

2

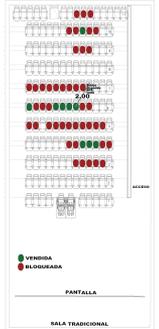


Quando hay sillas preferenciales, decir: ¿Desea preferencial o general?, posteriormente preguntar: ¿Cuántos boletos?, en caso de que sea un grupo mayor a 4 personas deberán sentarse en dos grupos o mas.

De acuerdo a la respuesta, mostrar en pantalla los asientos sugeridos y decirle al cliente: **La pantalla se encuentra en la parte superior, los verdes son los asientos sugeridos para garantizar el distanciamiento social, *¿está bien?** . **Nota:** si el cliente manifiesta el deseo de cambiar las sillas informar que se debe dejar 2 sillas libres a cada costado adicional las de enfrente y atrás de las grises oscuras.

Ver Anexo: Sillas habilitadas en contingencia.

***El color de las sillas disponibles que muestra el sistema, puede variar a azul o gris, de acuerdo a las condiciones del POS.**



Decir: “**Su/tu total es de \$XX.XX**” . **(Omitir este paso cuando el cliente haya presentado un cupón a precio \$0).**



2



Finalizar la transacción en sistema para que se imprimen los boletos. Si el pago fue en efectivo, simultáneamente, alistar el cambio para devolver al cliente, decir: **Le/Te devuelvo \$xx.xx**. Colocar el dinero en el mostrador. No entregarlo directamente al cliente.



Decirle al cliente: **“Puede tomar sus boletos de la impresora”**. Decir **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), sala (número de sala o tipo 4DX), en versión (doblada, subtitulada o en español) en formato XX (2D, 3D, sala junior), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) es(son) x XX”**, y si aplica, y el cliente lo solicitó entregar cambio o copia del voucher dejándolos sobre el mostrador.



Decirle al cliente: **¿desea gel antibacterial?** Si el cliente acepta, colocar el gel en las manos del cliente.

Fin



Si un cliente se acerca antes de ser llamado, decirle: **“Cuando termine de sanitizar el área, comienzo a atenderlo”**.



Después de terminar la transacción, rociar **Alpha HP/Oxivir** a un **pañó azul** limpio y limpiar el POS, la pantalla del cliente, la impresora, datafono, el acrílico protector, la barra de servicio y la terminal de punto de venta. Cada vez que el paño este sucio, cambiarlo por uno limpio. **Ver Apoyo Visual limpieza Puntos de Venta.**



Decir: **“Que disfrute(s) la función”** haciendo contacto visual con el cliente y tratándolo amablemente.

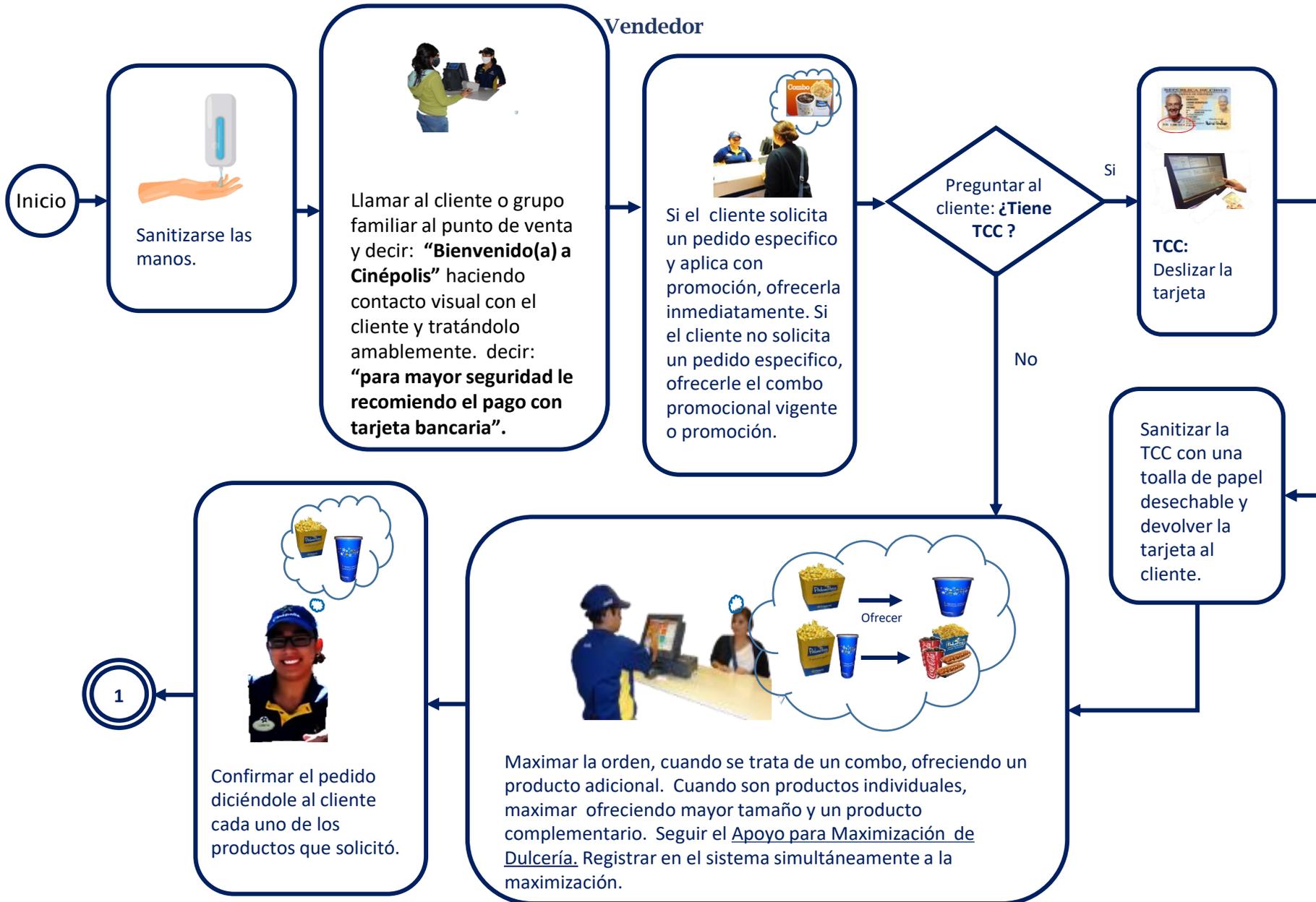
Con el fin de brindar un mejor servicio en la Dulcería de los conjuntos Cinépolis y garantizar un buen manejo higiénico y la inocuidad de los alimentos, el modelo de servicio en dulcería comprende :



- Realiza la venta al cliente, maximiza, cobra y registra.
- Se enfoca en atender al cliente amablemente.



- Arma y entrega la orden.
- Se enfoca en hacerlo rápidamente y comenzando, de ser posible, desde que el Vendedor está tomando la orden.



Vendedor

1

dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- **Efectivo.** tomar el dinero de la barra y confirmar al cliente la cantidad de dinero que esta recibiendo.
- **Tarjeta Débito.** Solicitar al cliente que pase la tarjeta por el datáfono y el ingreso de la clave en el datáfono.
- **Tarjeta de Crédito.** decir: “**¿Me permite(s) ver su/tu identificación por favor?**” y decirle al cliente puedes pasar la tarjeta por el datáfono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*,, decir: “**Su/tu firma por favor**”. Una vez el cliente firme el *voucher* decirle: “**¿Me permite(s) ver su/tu identificación nuevamente por favor?**” Se debe revisar que las firmas de la tarjeta , el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: en caso de que el cliente presente dificultad para introducir la tarjeta en el datafono, ayudar al cliente y desinfectar la tarjeta al momento de devolvérsela.



Decir al cliente: Puede tomar su factura de compra de la impresora.

Pago en Efectivo: Entregar el cambio al cliente dejando el dinero en el mostrador diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx.**

Pago con tarjeta: decir al cliente: puede tomar el ticket o factura y copia del *voucher* de la impresora .Solamente entregar el *voucher* sólo cuando el cliente lo haya solicitado.



Decirle al cliente:
¿desea gel antibacterial?
Si el cliente acepta, colocar el gel en las manos del cliente.

2

Si un cliente se acerca antes de ser llamado, decirle: “**Cuando termine de sanitizar el área, comienzo a atenderlo**”.



Sanitizarse las manos.



Después de terminar la transacción, rociar **Alpha HP/Oxivir** a un **pañó azul** limpio y limpiar el POS, la pantalla del cliente, datafono, impresora y la terminal de punto de venta. Cada vez que el paño este sucio, cambiarlo por uno limpio.

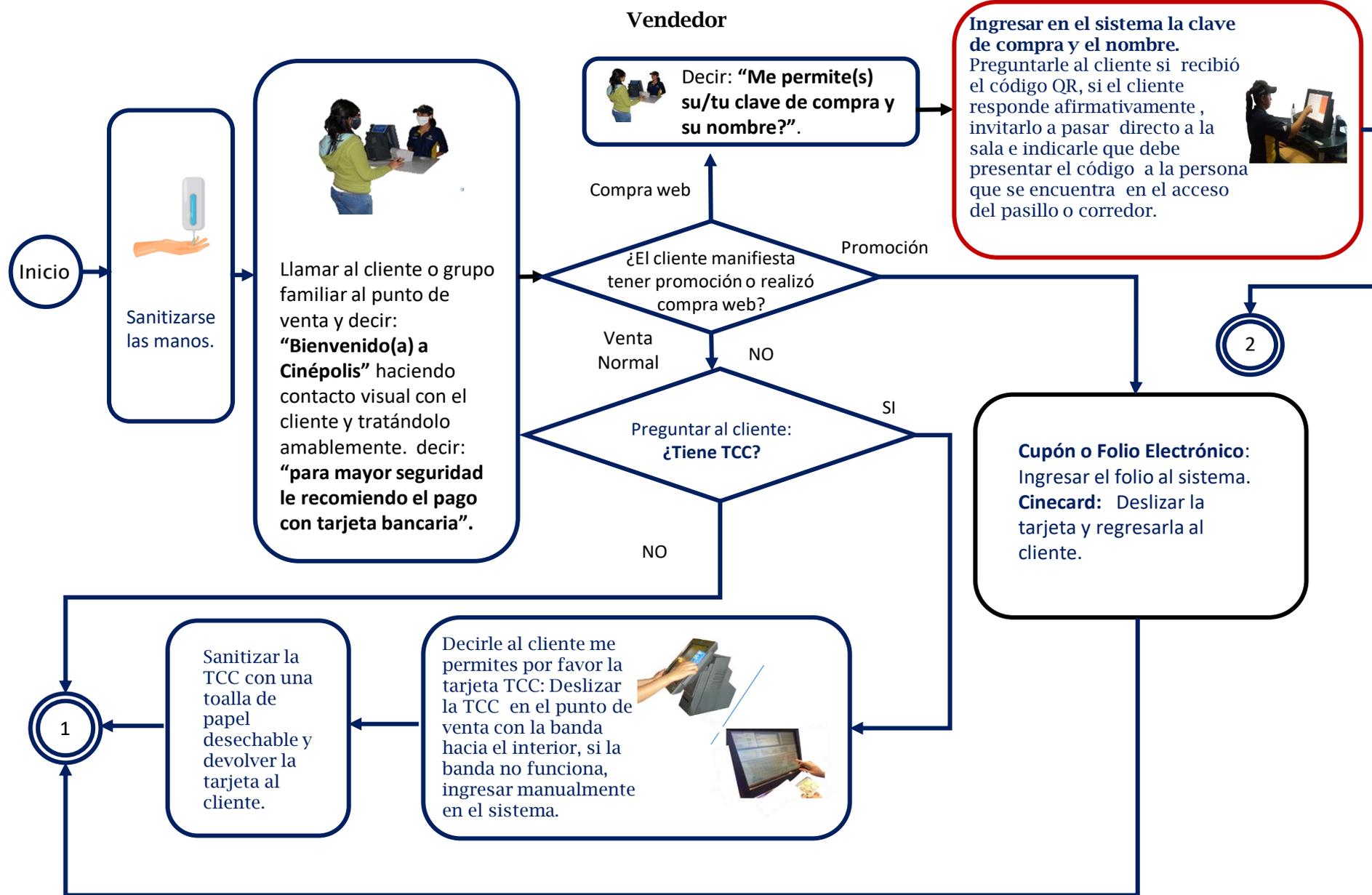


Decir: **Del lado derecho mi compañero le entrega su/tu orden**”.

Armado y entrega de la orden es responsabilidad del Corredor, quien debe enfocarse en hacerlo rápidamente y comenzando, de ser posible, desde que el Vendedor está tomando la orden. Debe realizarlo de la siguiente manera:

Corredor





Vendedor

1



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Preguntar: “¿Qué película desea(s) ver?” y dependiendo lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

- Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
- Cliente ordena película sin horario. Decir: “¿A las xx:xx (horario más próximo) **está bien?**”.
- Cliente ordena horario sin película. Decir: “**Está(n) por comenzar la(s) siguientes películas(s) xxxx** (nombre de películas) **a las xx:xx** (horario más próximo)”.
- Cliente solicita recomendaciones. Decir: “**Los estrenos de la semana son...**”.

Nota:

En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación apta para mayores de 15 años ú o apta para mayores de 18, solicitar una identificación para verificar la edad, si tiene recomendación de edad, comentarle al acompañante del menor la recomendación. **No olvidar que siempre que haya duda sobre la edad del cliente solicitar la identificación.**

2



Decir: “¿Le puedo tomar su orden de dulcería?”

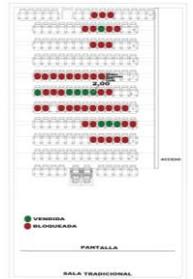


Cuando hay sillas preferenciales, decir: ¿Desea preferencial o general?, posteriormente preguntar: ¿Cuántos boletos?, en caso de que sea un grupo mayor a 4 personas deberán sentarse en dos grupos o mas.

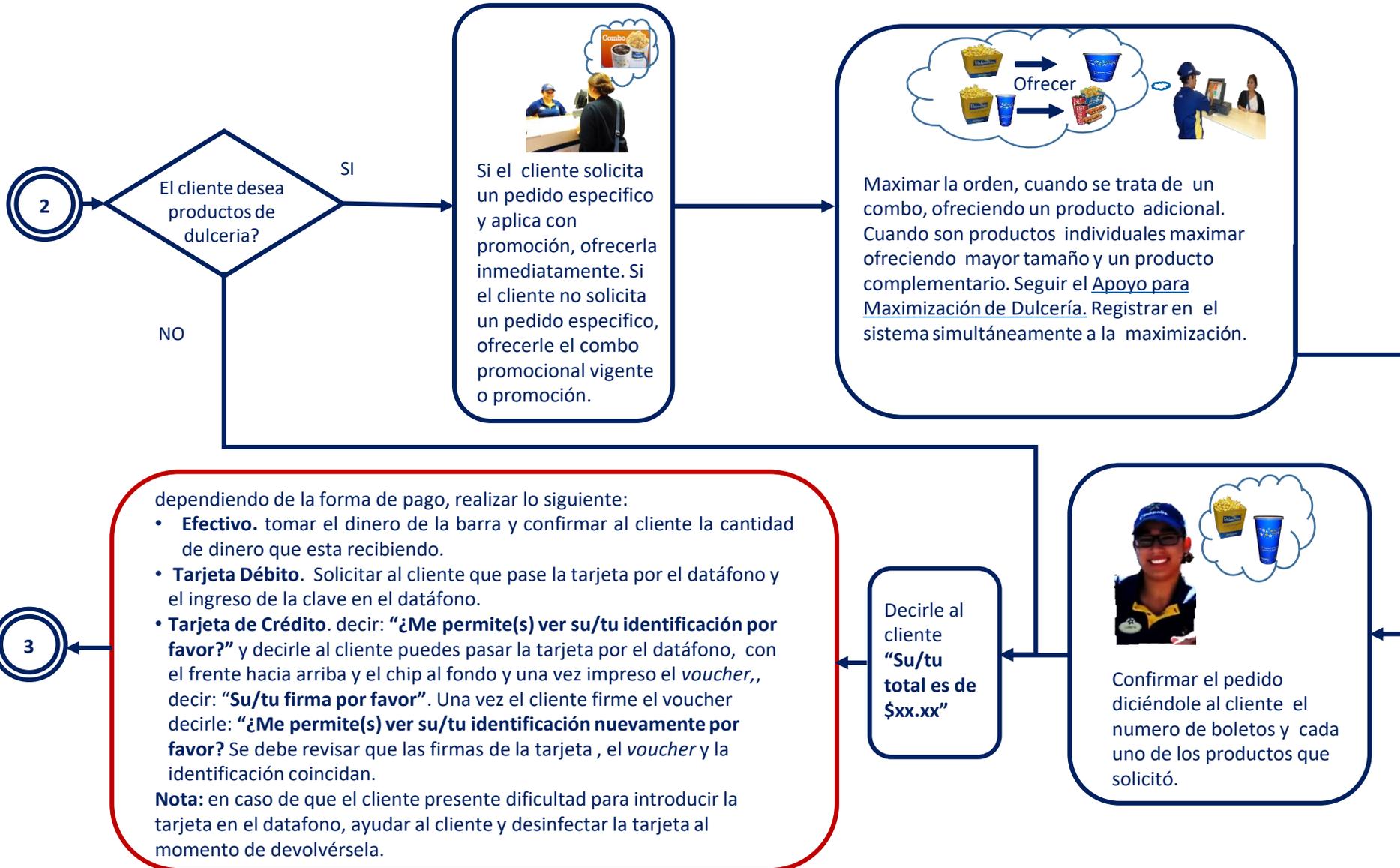
De acuerdo a la respuesta, mostrar en pantalla los asientos sugeridos y decirle al cliente: **La pantalla se encuentra en la parte superior, los verdes son los asientos sugeridos para garantizar el distanciamiento social, *¿está bien?** . Nota: si el cliente manifiesta el deseo de cambiar las sillas informar que se debe dejar 2 sillas libres a cada costado adicional las de enfrente y atrás de las grises oscuras.

Ver Anexo: Sillas habilitadas en contingencia.

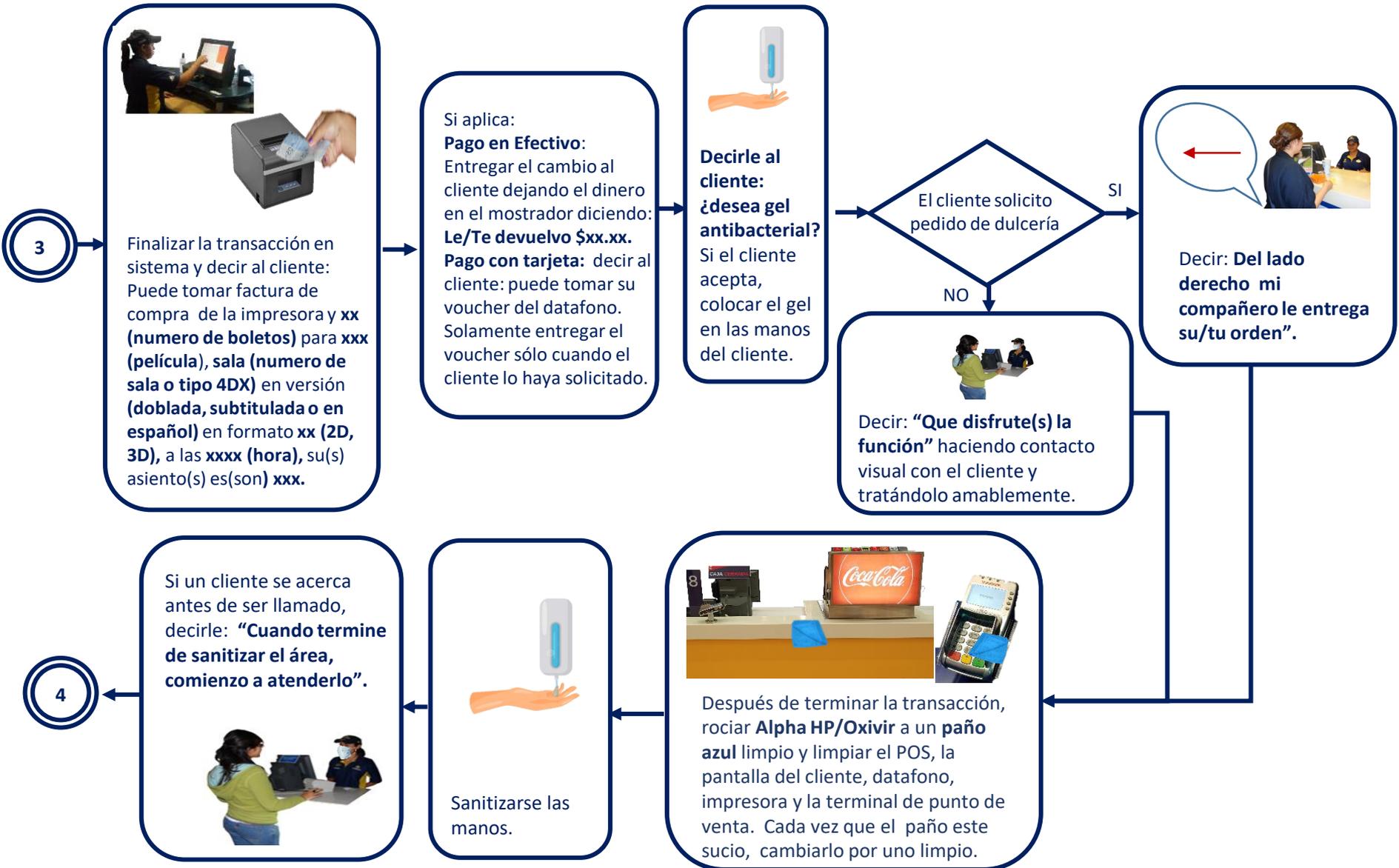
***El color de las sillas disponibles que muestra el sistema, puede variar a azul o gris, de acuerdo a las condiciones del POS.**



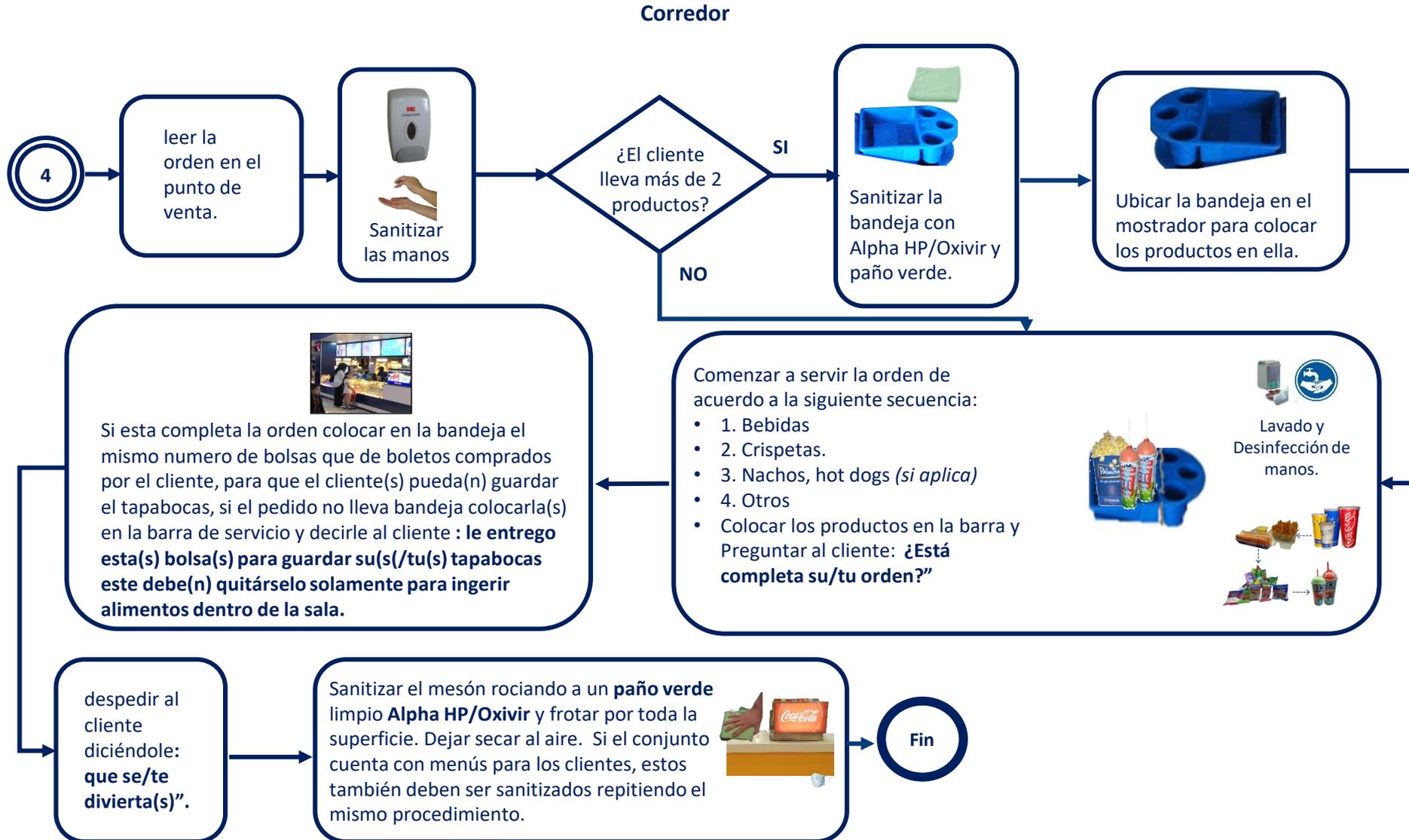
Vendedor



Vendedor



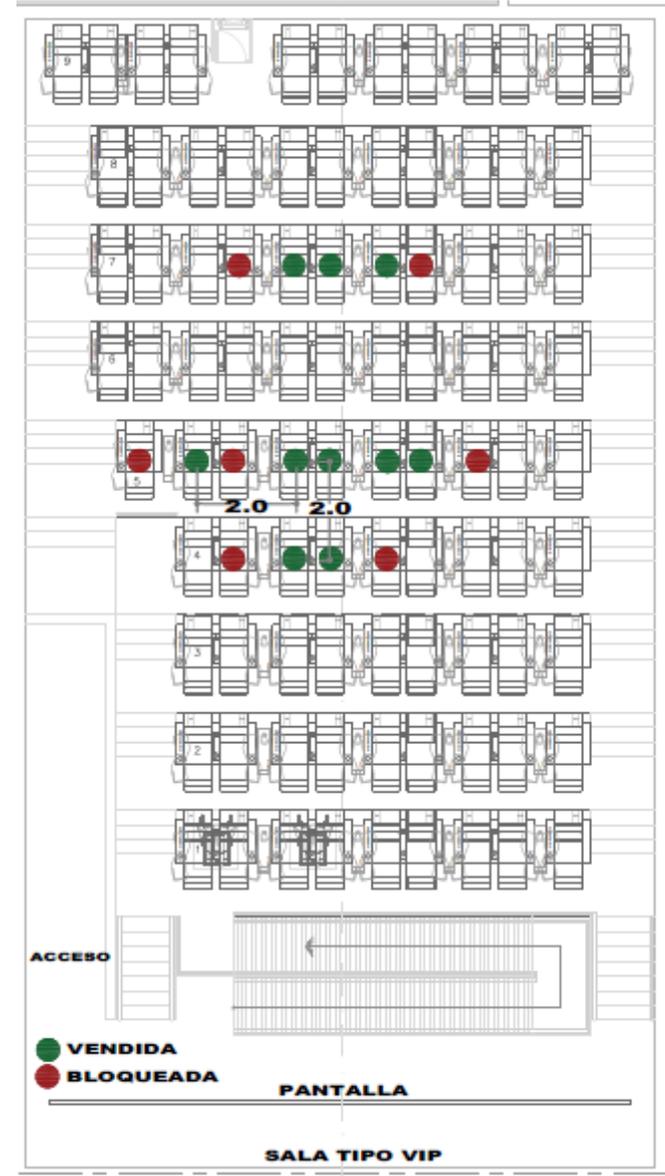
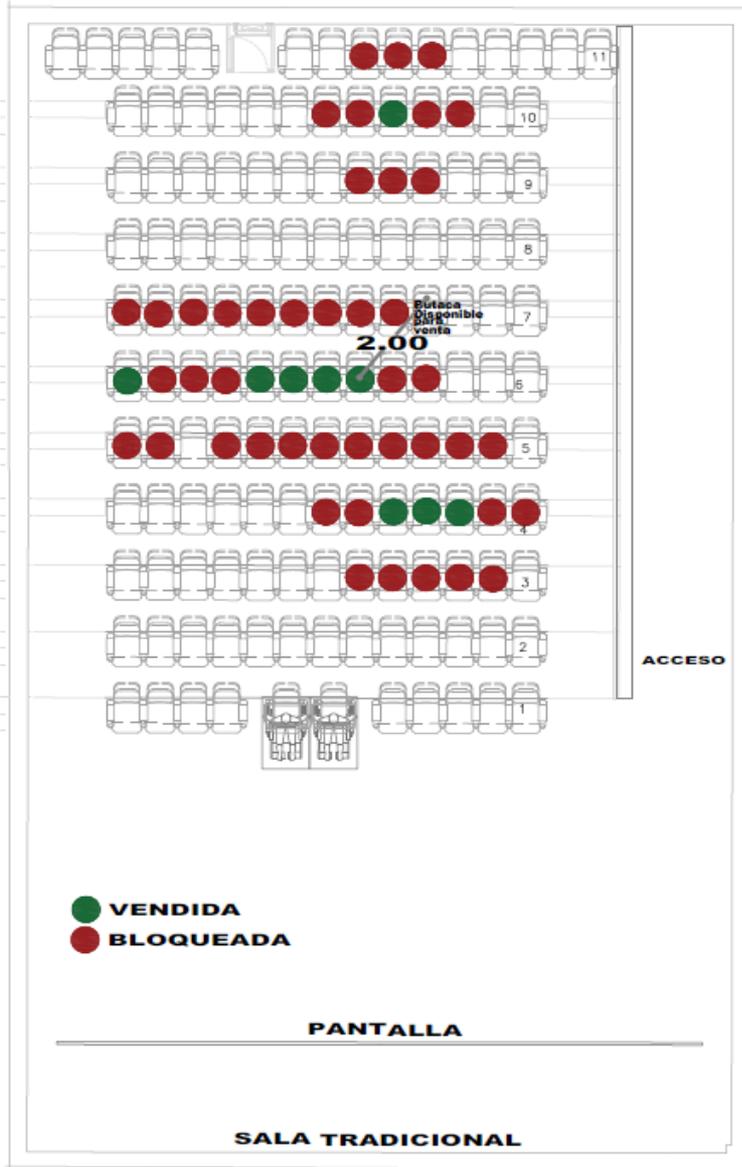
Armado y entrega de la orden es responsabilidad del Corredor, quien debe enfocarse en hacerlo rápidamente y comenzando, de ser posible, desde que el Vendedor está tomando la orden. Debe realizarlo de la siguiente manera:

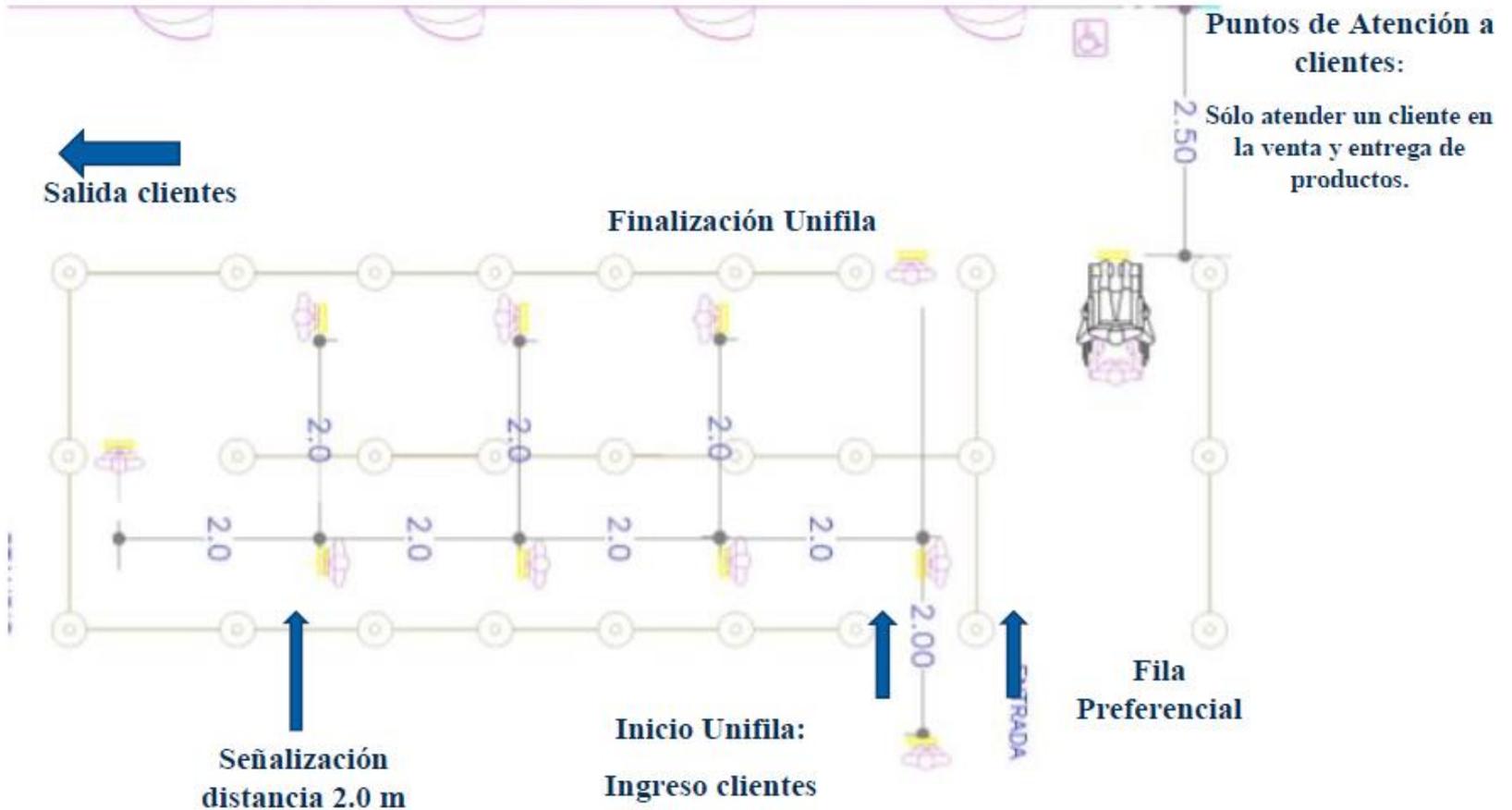


ANEXOS

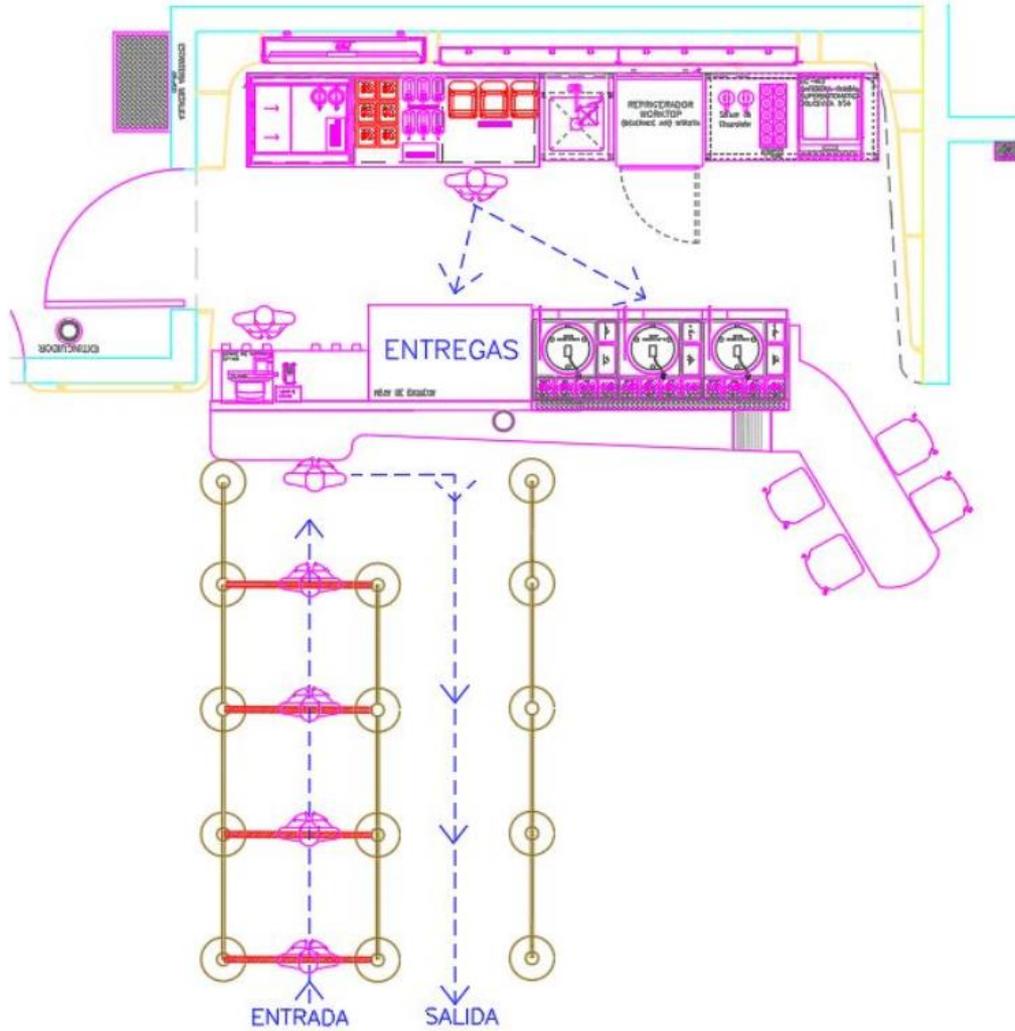
Todas las crispetas en sus diferentes tamaños estarán cubiertas para garantizar la higiene de las mismas como se muestra a continuación:







Técnicas de Venta Contingencia COVID-19 Arreglo Unifila Coffee Tree RA-GP-TV19-CO-01



PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.
Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: **“¿Grande está bien?”**
Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.
Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

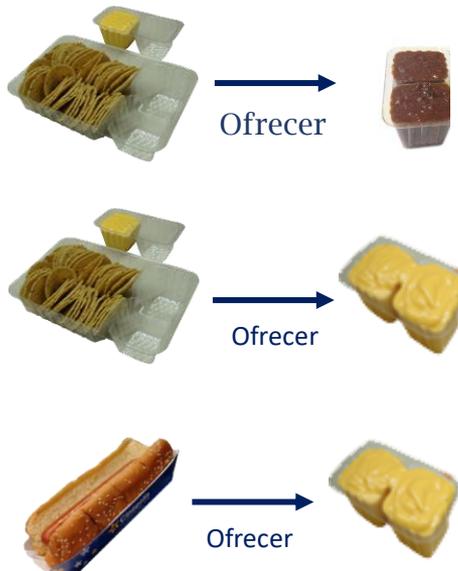
Ejemplos



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.





PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: “¿Grande está bien?”

Si el cliente menciona el tamaño del producto, empezar maximizando por el siguiente tamaño.

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

Ejemplo



Por \$X más

SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Ejemplos



Ofrecer



Salsa Chocolate



Ofrecer



Salsa Chocolate



Ofrecer



Porción extra

TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide alimentos, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer alimentos.

Ejemplos



Ofrecer



Ofrecer



Ofrecer



Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	20/11/2020

Cláusula de Confidencialidad Scanton

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc. (“**Scanton**”) y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Scanton, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Scanton o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Scanton que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Scanton. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

