



TÉCNICAS DE VENTA TRADICIONAL

CA-GR-TV-TRA-02



Taquilla



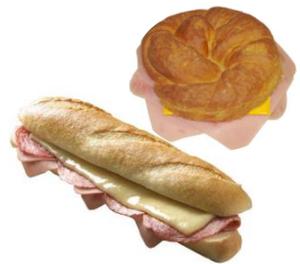
Dulcería



Venta cruzada



Dulcípolis



Baguis

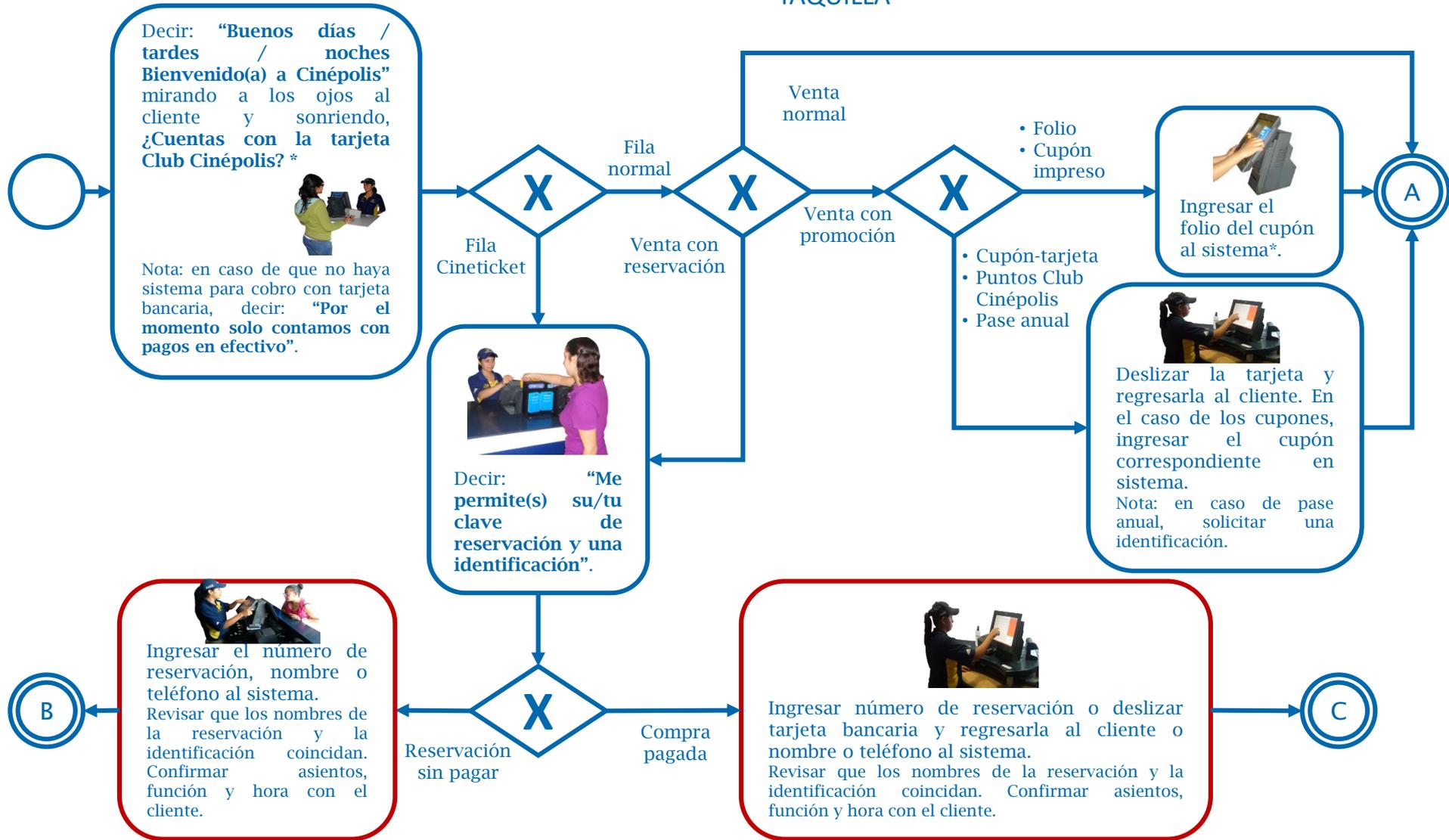


Cinecafé



Coffee Tree





* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización. .

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

Nota: El pase anual puede ser utilizado por el cónyuge o los hijos del cliente titular. Sólo es necesario firmar uno de los voucher emitidos por el sistema.



Nota: El tiempo en fila de un cliente no debe ser mayor a 4 min. El tiempo en atención de un cliente no debe ser mayor a los 2 min.

A



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.

Dependiendo de 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 película(s) xxxx** (nombre de películas) **a las xx:xx** (horario más próximo)”.
- Cliente solicita recomendaciones, entregar la carpeta con la sinopsis y decir: “**Los estrenos de la semana son...**” o “**La(s) película(s) con garantía es/son xxxx** (películas garantía Cinépolis)”.

Decir: “**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(s) indicando que los grises son los disponibles. Confirmar asientos, función y hora con el cliente.

C



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos. *



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: “**En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y 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 despidiera al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: “**¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?**”, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el voucher decir: “**Su/tu firma por favor**”. Se debe revisar que las firmas del voucher y la identificación coincidan.

*El cinépolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “**¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?**”.

B



Resaltar con pluma en el comprobante del cliente, haciendo un círculo, la sala, fila y asiento en los boletos.

Decir: “**Le/te entrego xx** (numero de boletos) **boleto(s), para XXXX** (película), **XXXX** (subtitulada/doblada/en español), **en XX** (2D o 3D), **a las xx:xx** (hora), **su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)**”, y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.



Decir: “**Que se/te diviertas**” haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

* En caso de que el cliente pague por medio de cinetiket, debe firmar el voucher que emite el sistema.

* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de realizar el cobro ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo, **¿Cuentas con la tarjeta Club Cinépolis? ***

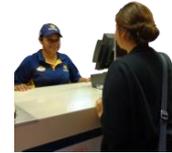


Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

X

No hay promoción(es)

Sí hay promoción(es)



Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.



Maximizar la orden como se indica en el Apoio de maximización para Dulcería.



Informar al cliente las promociones vigentes.
Nota: estas promociones serán definidas por el área de Comercialización.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.

El cliente lleva palomitas

X

El cliente no lleva palomitas



Decir: **“Su/tu total a pagar es de xx.xx, en un momento le cobro”**.

A
Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia*:

- Bebidas embotelladas.
- Bebidas fountain.
- Palomitas.
- Nachos.
- Hot dog.
- Dulces y/o helados.
- Bebidas ICEE.



Decir: **“¿Desea mantequilla líquida en sus palomitas?”**.



* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización.

TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.



A



Entregar la orden colocando los productos del lado derecho/izquierdo de la barra y confirmandolos con el cliente, además decir: **“¿Está completa su/tu orden?”**
En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y 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 bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

***El cinépolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.**

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.”



Despedir al cliente diciendo: **“Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.

* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

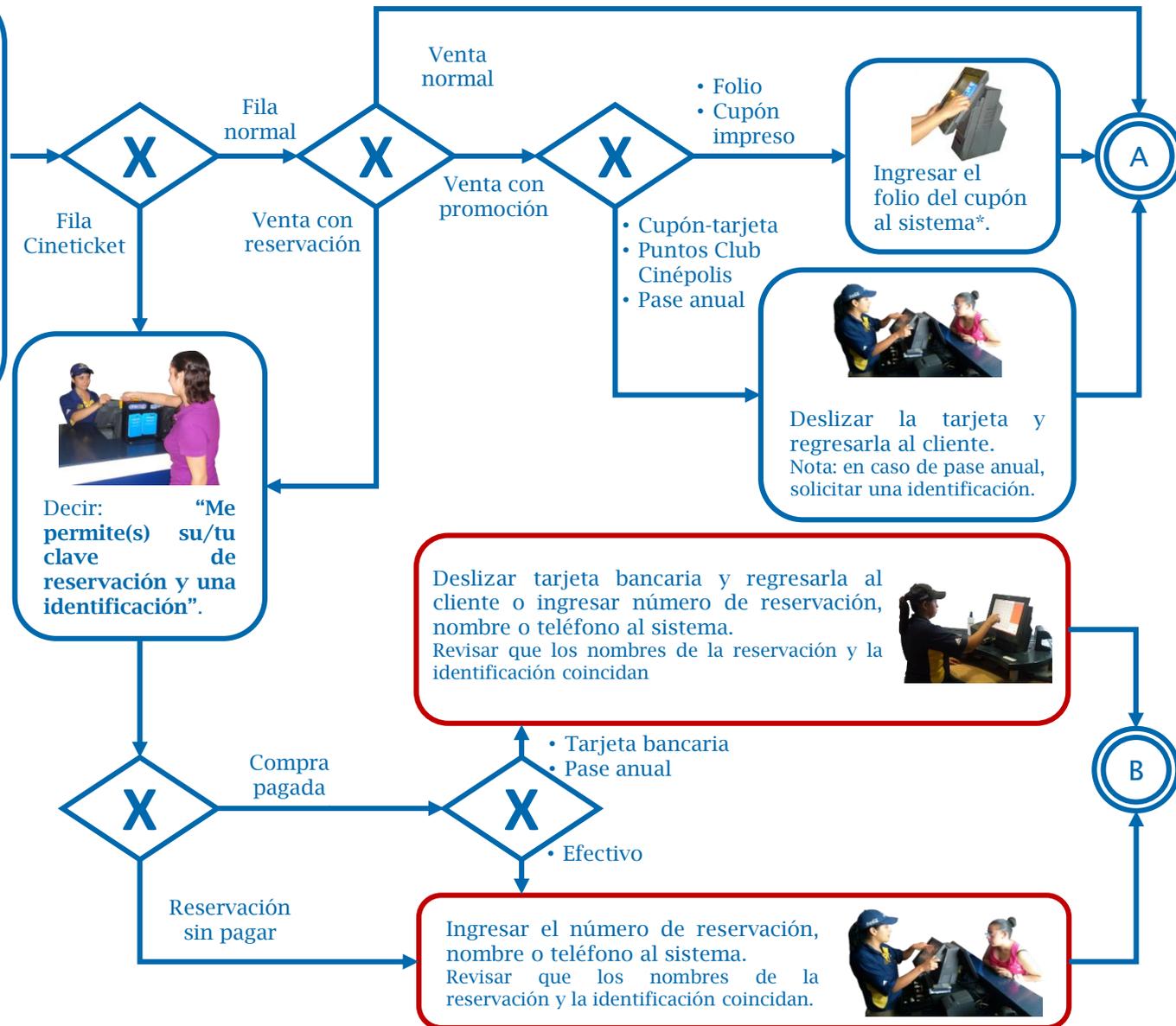
Nota: El tiempo en fila de un cliente no debe ser mayor a 4 min. El tiempo en atención de un cliente no debe ser mayor a los 2 min.



Decir: **“Buenos días / tardes / noches Bienvenido(a) a Cinépolis”** mirando a los ojos al cliente y sonriendo, **¿Cuentas con la tarjeta Club Cinépolis? ***



Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.



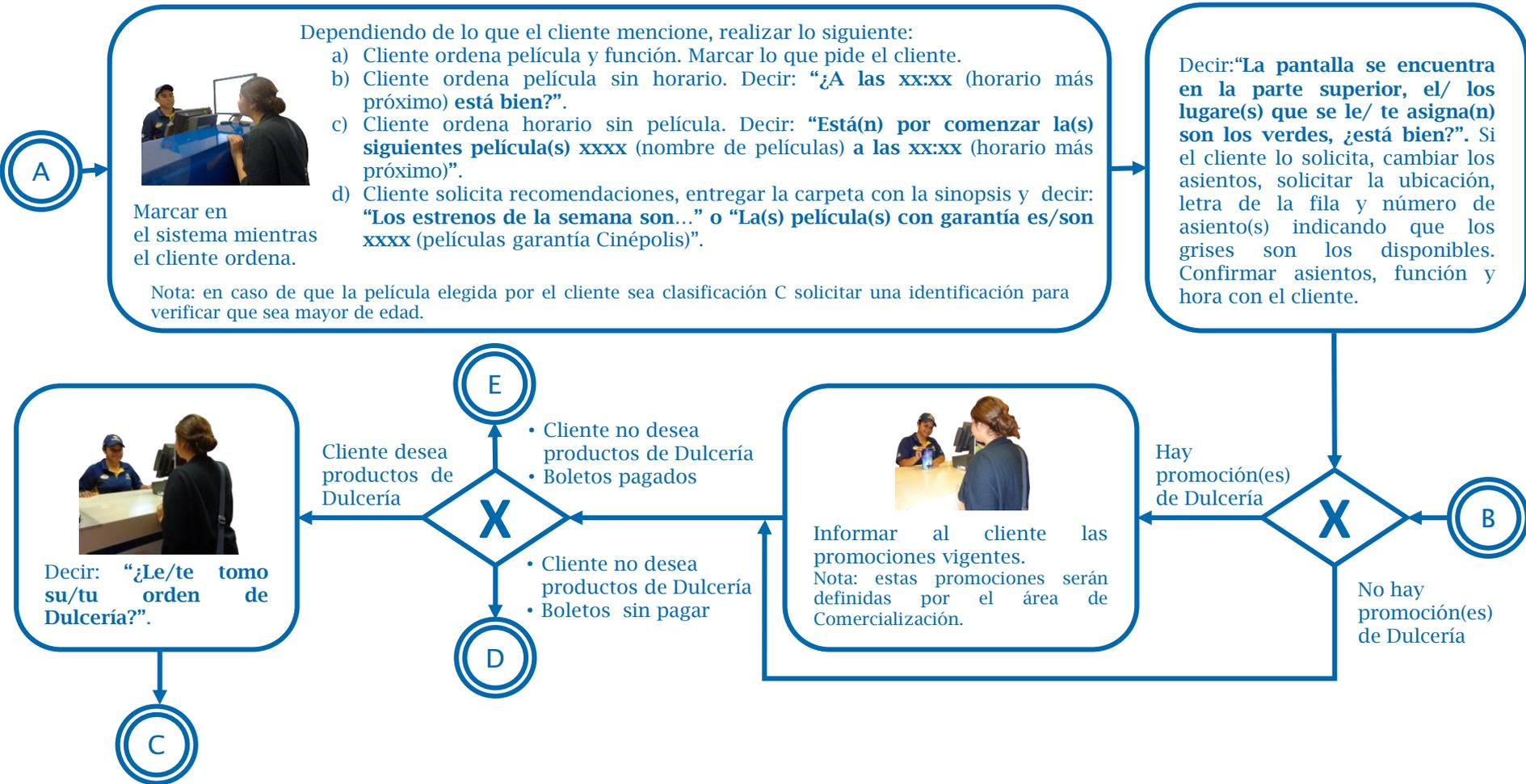
Nota: El pase anual puede ser utilizado por el conyuge o los hijos del cliente titular. Sólo es necesario firmar uno de los voucher emitidos por el sistema.

* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

TCC: En caso de que el cliente no cuente con la TCC se le debe ofrecer adquirirla, si el cliente acepta, se realiza el proceso de alta de socio según se indica en el material de Club Cinépolis vigente enviado por Comercialización. .

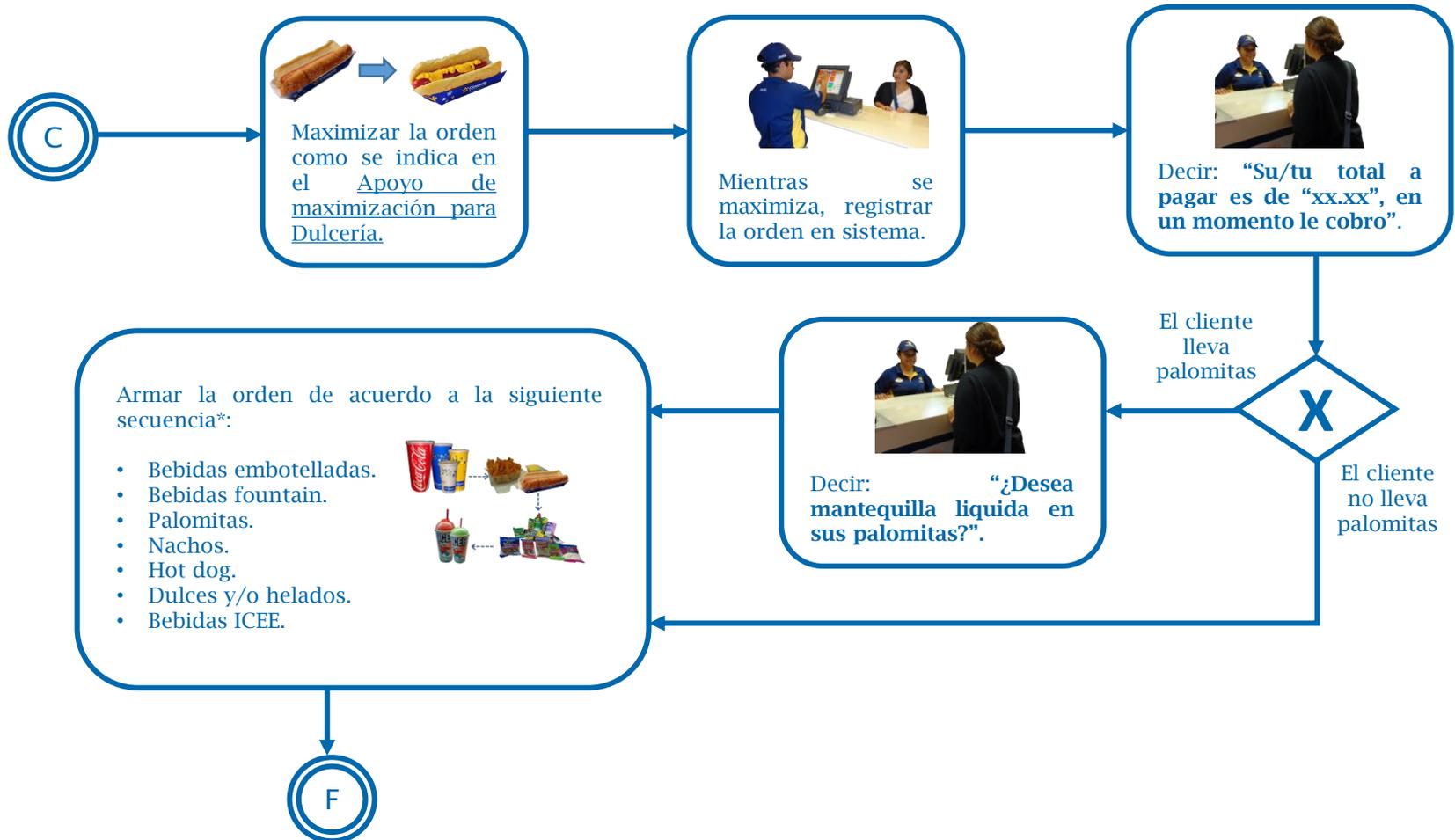
TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.

*En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación.



* En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.

* Si el cliente posee TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



* En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.



F Entregar la orden colocando los productos del lado derecho/izquierdo de la barra y confirmandolos con el cliente, además decir: **“¿Está completa su/tu orden?”**



Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría “xx.xx”** y 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 bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

***El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.**
Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**



Decir: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/doblada/en español), en XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)”**, y si aplica, entregar cambio o copia del *voucher*.



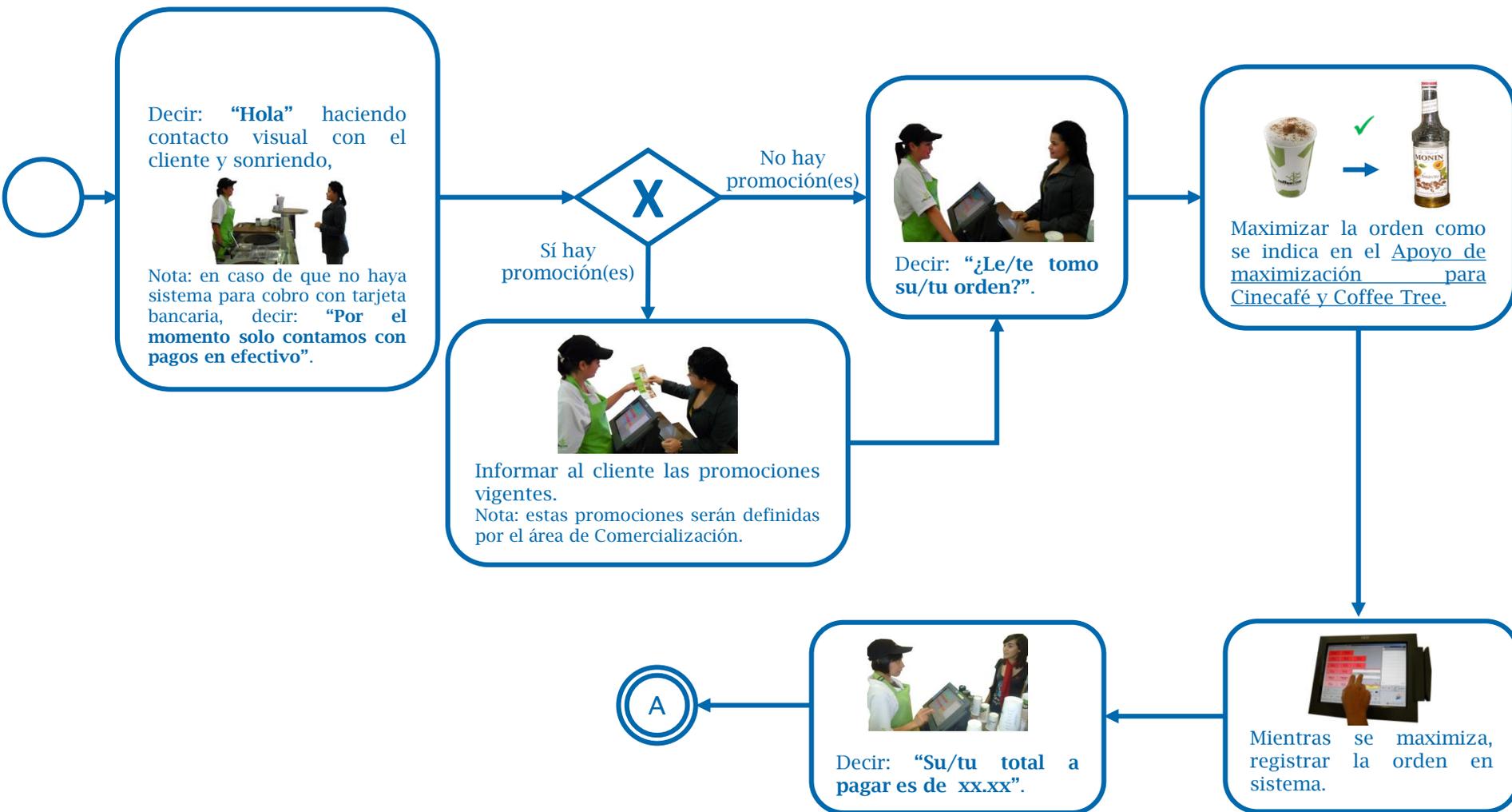
Resaltar con pluma en el comprobante del cliente, haciendo un círculo, la sala, fila y asiento en los boletos.



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos



Despedir al cliente diciendo: **“Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Importante: Si el cliente presenta la TCC, se le recibe sin problema y a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

* En caso de que no haya más personal en el negocio, cuando termine de cobrar la orden comenzará la preparación.



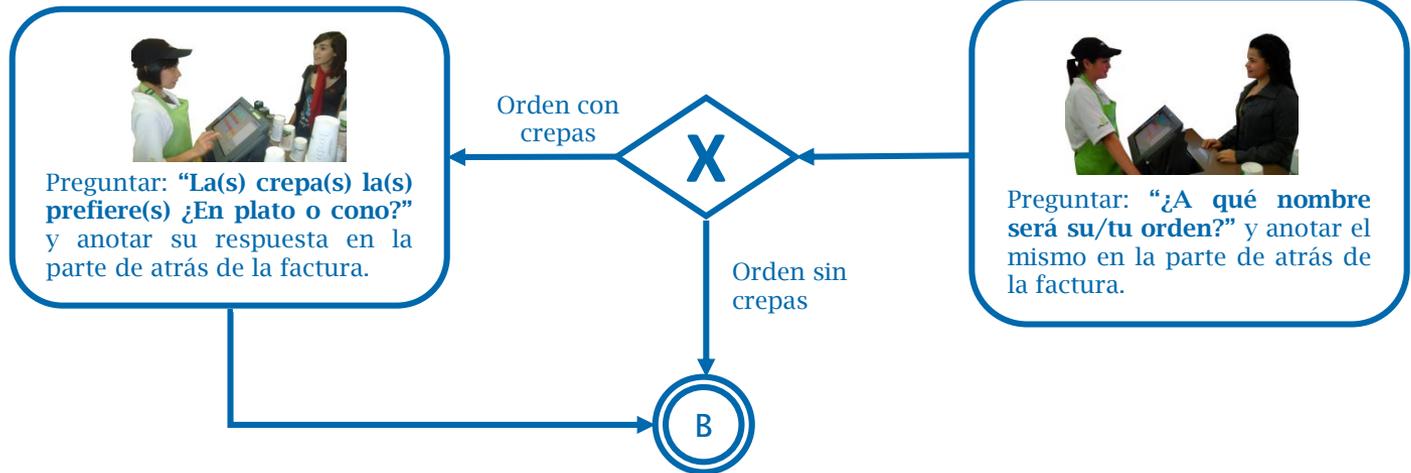
A

Solamente que el cliente no haya presentado un cupón a precio cero, decir: **“En un momento le/te cobraría xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

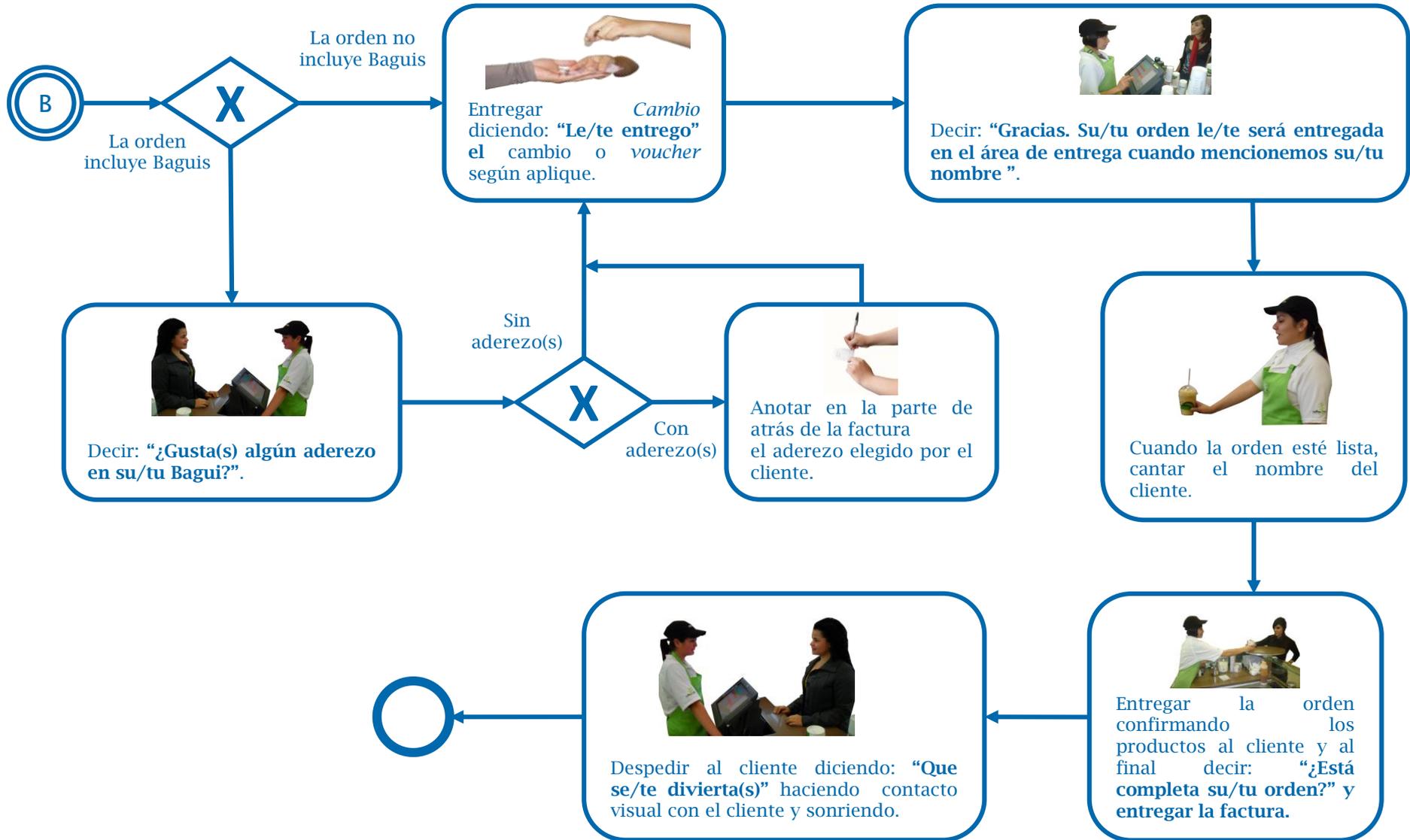
- Efectivo. Decir: **“Recibo xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, una vez pasada la tarjeta bancaria devolverla de manera inmediata al cliente*, impreso el *voucher* decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas del *voucher* y la identificación coincidan.

***El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.**

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.



* En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.



ANEXOS



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.

Si hay promocionales de cubetas o vasos indicados por comercialización, se deben ofrecer en este nivel.

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

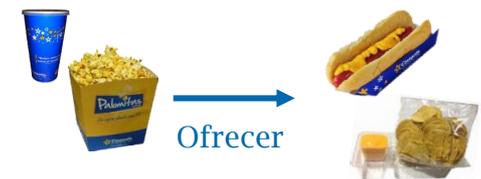
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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



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

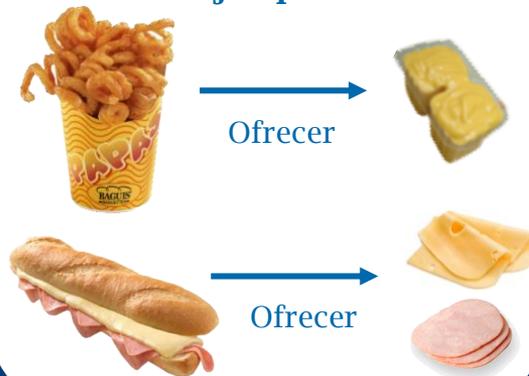


SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Si hay promocionales de cubetas o vasos indicados por comercialización, se deben ofrecer en esta etapa.

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

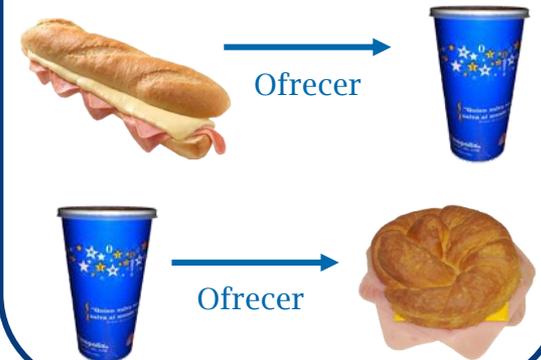
Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer algo salado.

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

Ejemplos



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



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Si hay promocionales de cubetas o vasos indicados por comercialización, se deben ofrecer en esta etapa.

Ejemplos



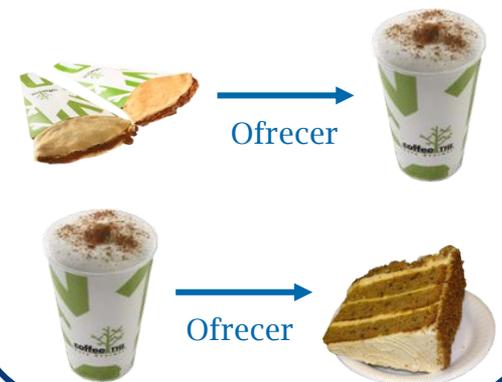
TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide alimentos, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer alimentos.

Ejemplos





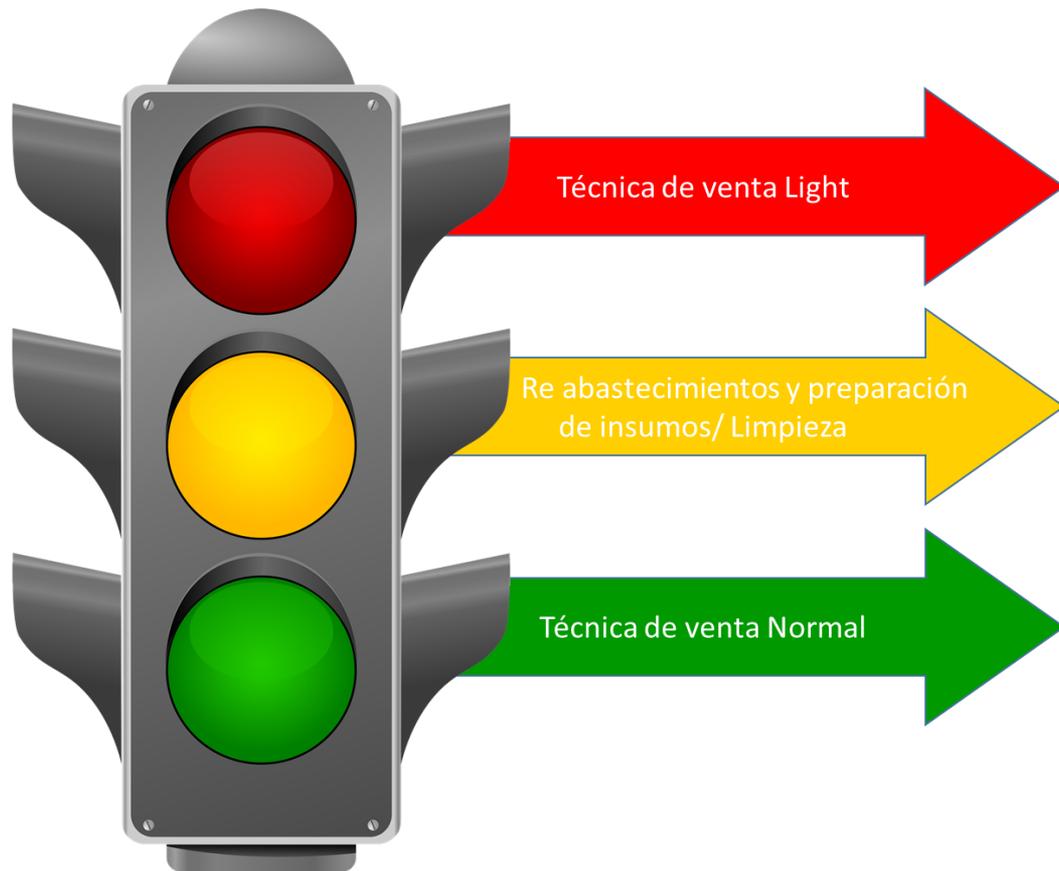
Semáforo

Apoyo visual

Consideraciones

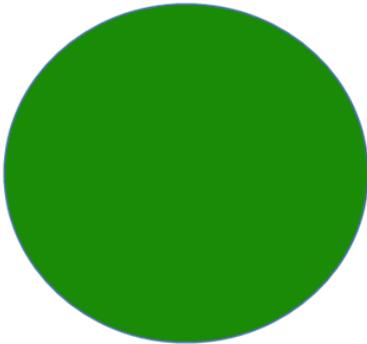
- Para utilizar el semáforo en amarillo y rojo, la unifila tiene que estar tipo "S".
- **Rojo:** 10 personas.
- **Amarillo:** Se aproxima hora de alta afluencia.
- **ROD:** Verificar continuamente la fila.

Proceso



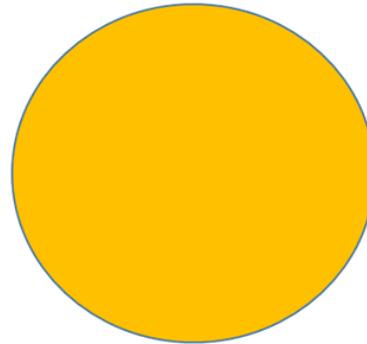


Significado de los Colores



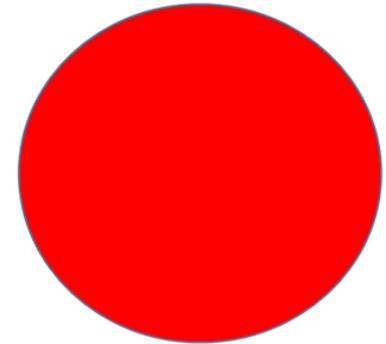
• **Semáforo en verde:** Técnica de Venta Normal.

Técnica de venta Normal: Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para dulcería](#).



• **Semáforo en amarillo:** Analizar si es necesario un Reabastecimiento y preparación de insumos/ Limpieza.

Insumos: Vasos, maíz, nachos, palomitas, salchichas, Pan para hot dog, Hielo, etc.



• **Semáforo en Rojo:** Técnica de Venta Light.
Técnica de venta Light: Maximizar solamente el tamaño de las palomitas y/ o refresco(s) de acuerdo a la primera maximización del [Apoyo de maximización para dulcería](#).



Técnica de venta Light



- En la diapositiva 5 en dulcería se agrega el proceso de ofrecer mantequilla líquida al cliente como parte de la TV.
- En la diapositiva 9 en Venta Cruzada se agrega el proceso de ofrecer mantequilla líquida al cliente como parte de la TV.
- En la diapositiva 10 y 11 se elimina el proceso de escribir el nombre del cliente en la bebida.
- En la diapositiva 11 y 12 se cambia el proceso de escribir en la comanda por escribir en la factura del cliente.
- TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.
- El cinepolito en el único momento que debe tener la tarjeta bancaria del cliente es solamente para pasarla por el datáfono o punto de venta.



SUS.Scanton US

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), 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 Carbondale, 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 Carbondale 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 Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. 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.