



TÉCNICAS DE VENTA VIP
CA-GR-TV-VIP-02



Taquilla



Venta en punto de venta



Venta en lobby



Atención y venta RSB



Atención y venta RSB función iniciada



Entrega RSB

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con punto de control

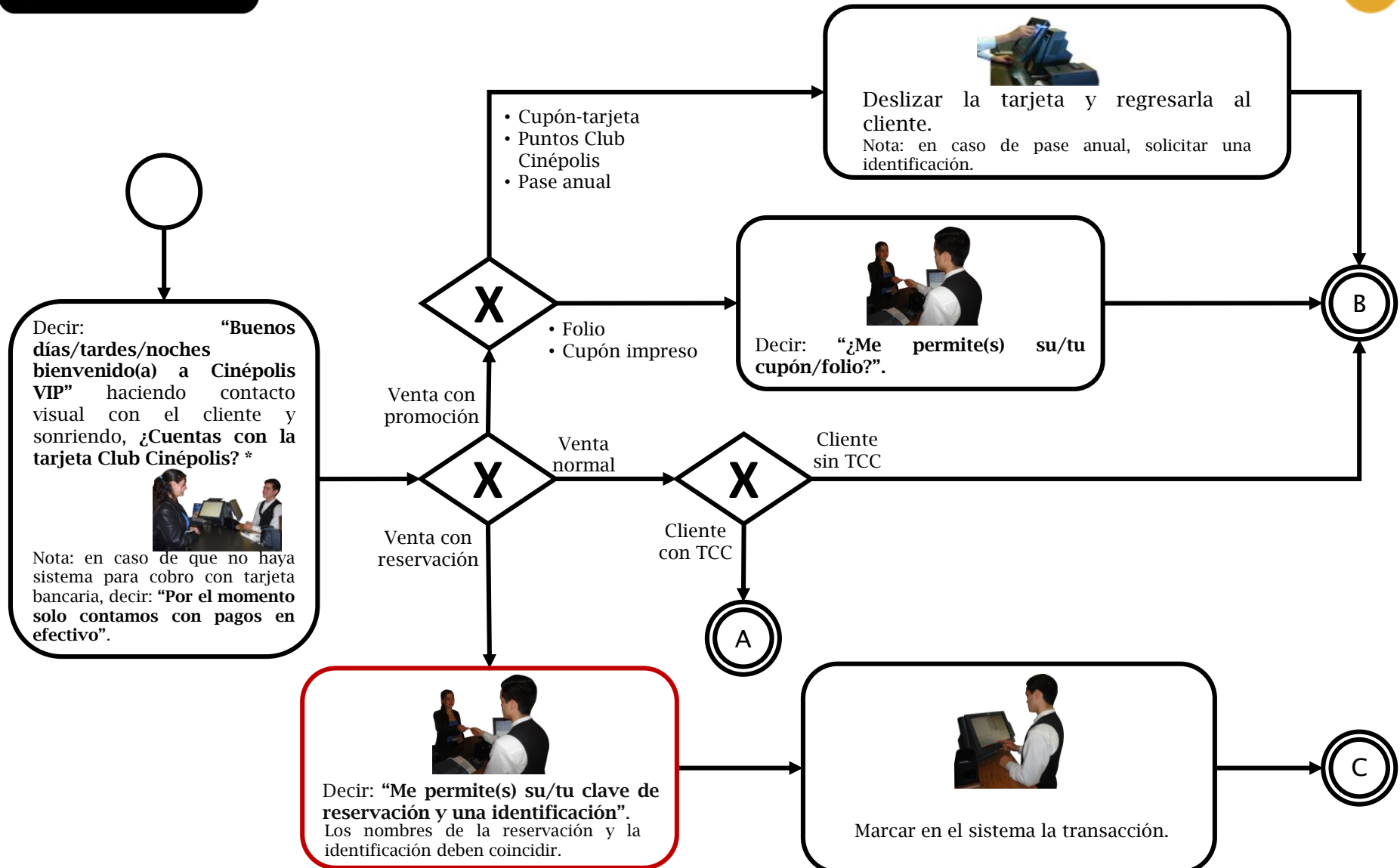


Flujo



Decisión





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.

* 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



Decir: “¿Me permite(s) tu/su tarjeta?”



Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente.



Decir: “La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento 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.



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Preguntar: “¿Para cuál función su(s)/tu(s) boleto(s)?” 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 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)”.

B



Decir: “Su/tu total es de \$XX.XX”.



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 despidió 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?”.

D

C

* 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.

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



D



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.



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



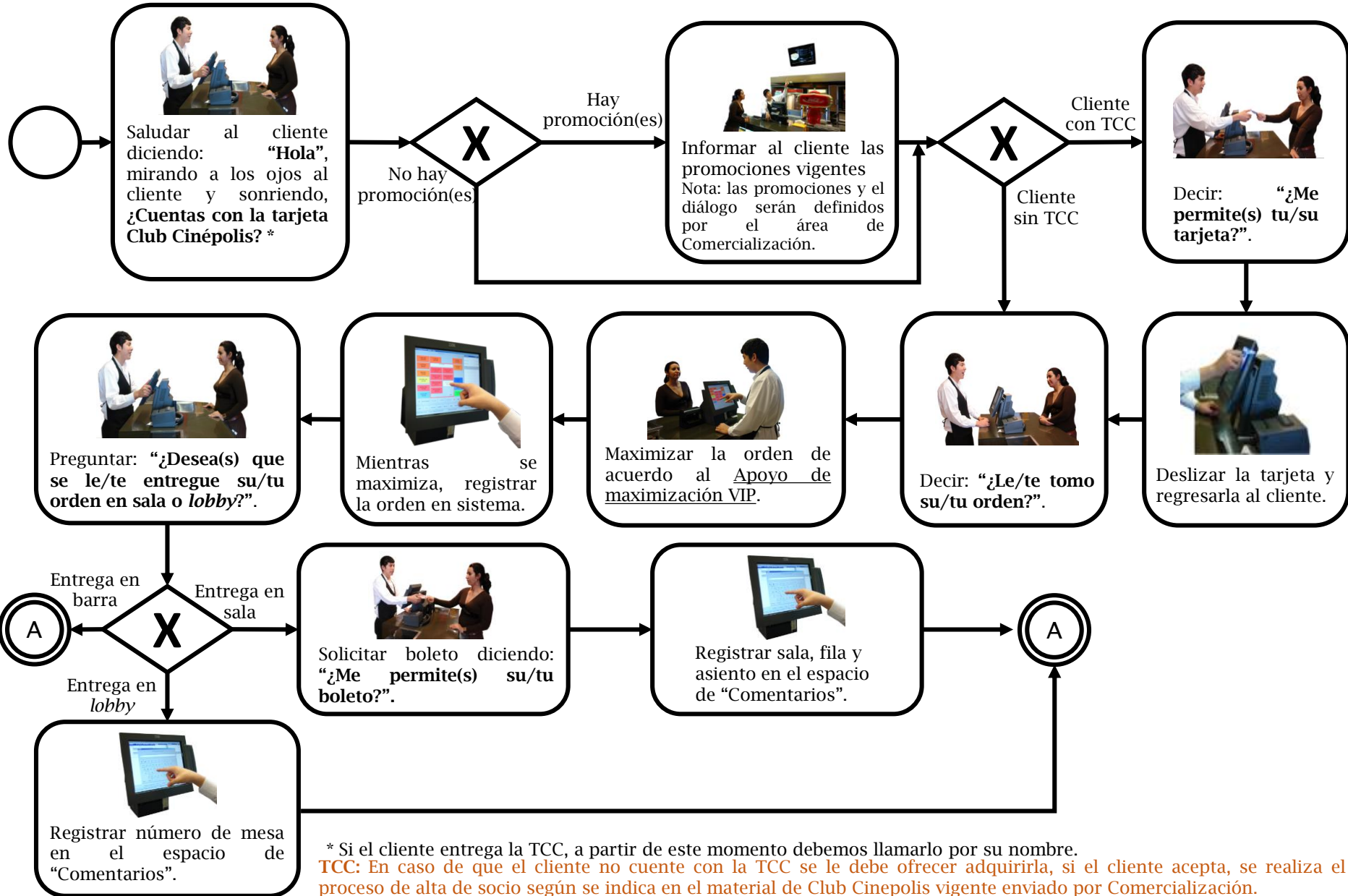
Entregar boletos y *ticket* diciendo: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos vienen en el/los boleto(s)”**.

Despedir al cliente diciendo: **“Le/te recordamos que contamos con servicio de restaurante en su butaca. Que se/te divierta(s)”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: en caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido por el área de Comercialización la despedida debe ser: **“Le/te recomendamos (promoción o lanzamiento). Que se/te divierta(s)”**





* 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.



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?”**.



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

Entrega en barra



Entrega en sala o lobby

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia*:

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



Entregar al cliente los productos.

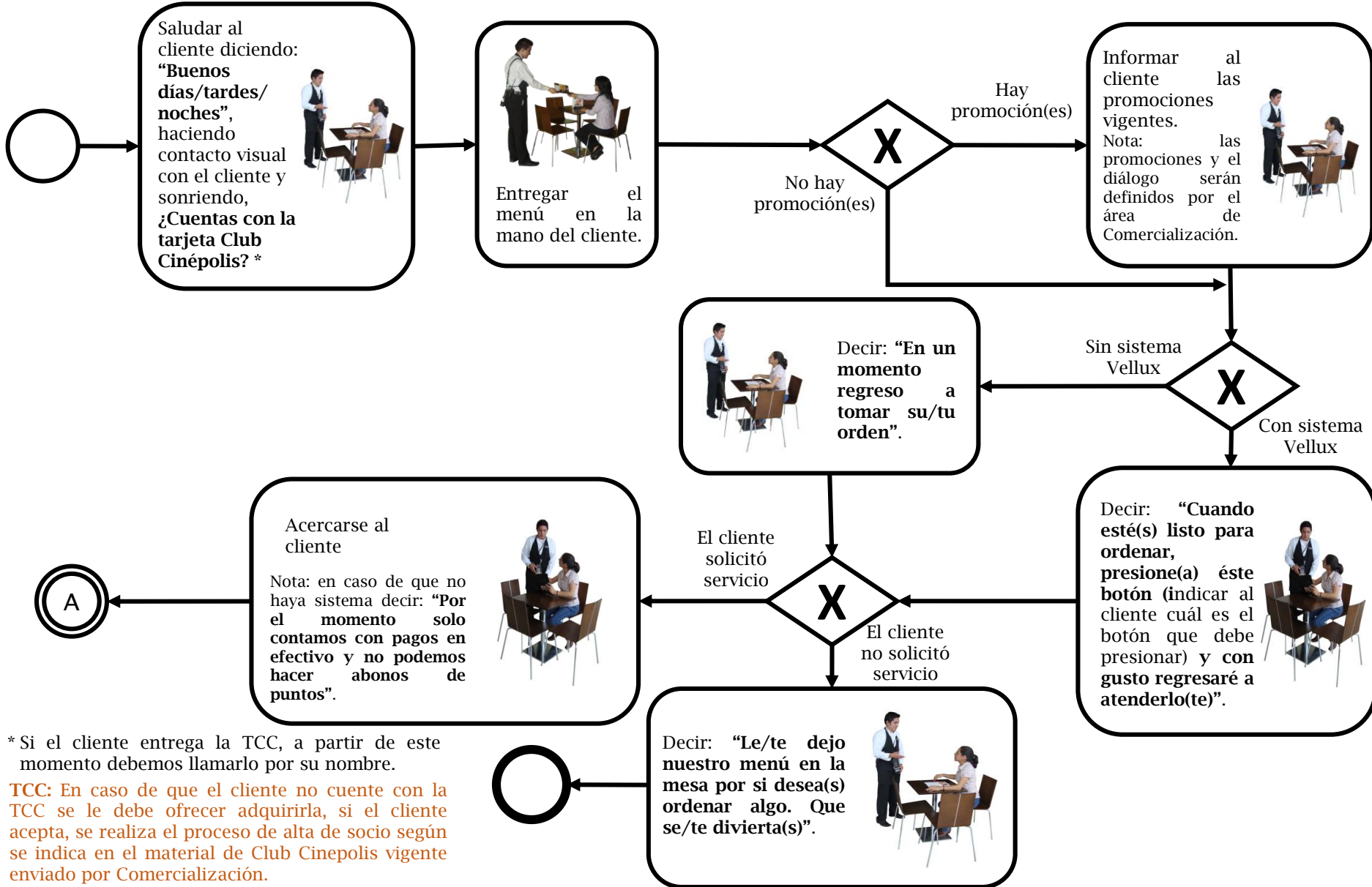


Despedir al cliente diciendo: **“Gracias, su/tu orden completa será entregada en un lapso de 15 min. Que se/te divierta(s)”**, haciendo contacto visual y sonriendo.



A

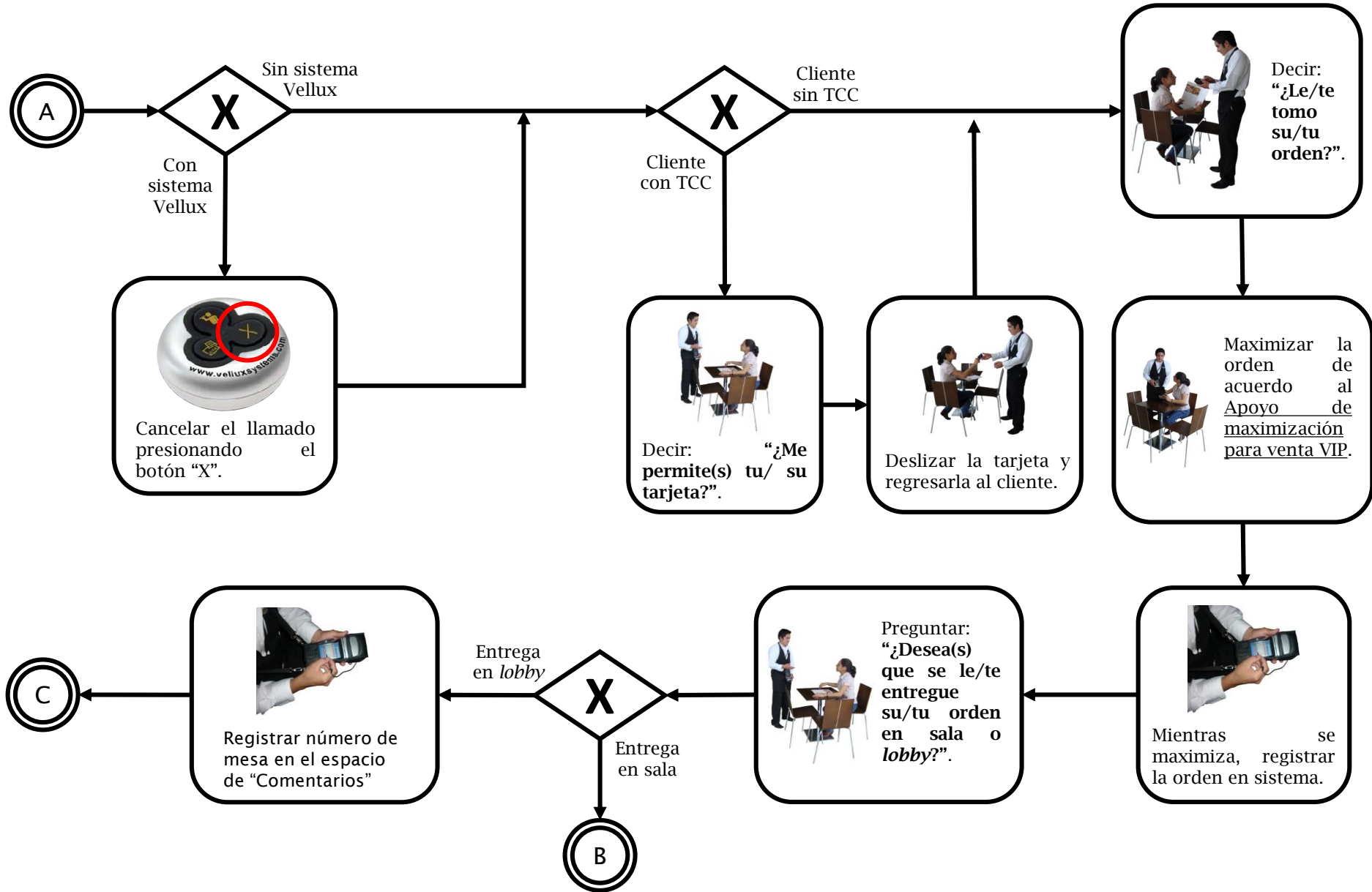


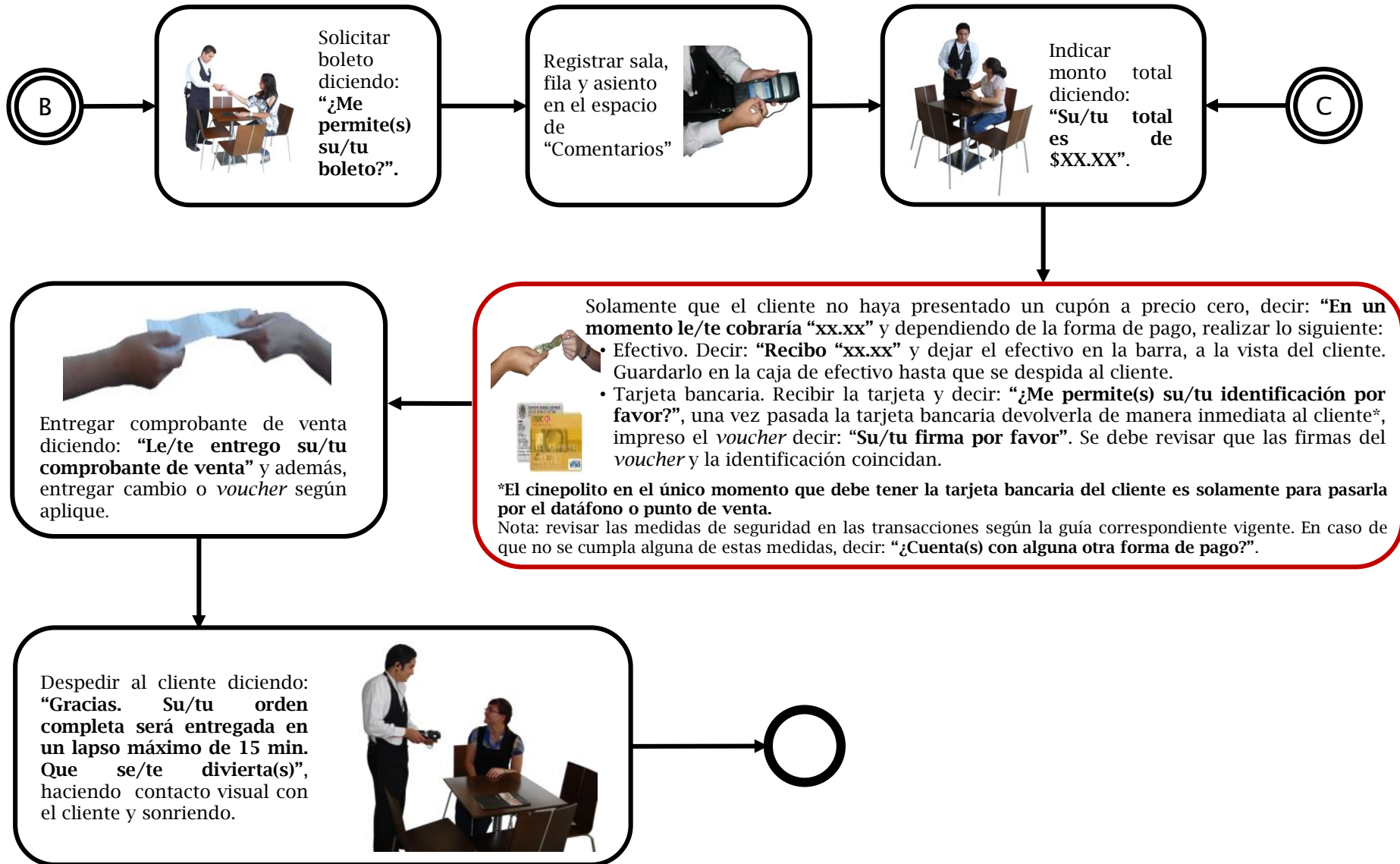


* Si el cliente entrega la TCC, a partir de este momento debemos llamarlo por su nombre.

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.

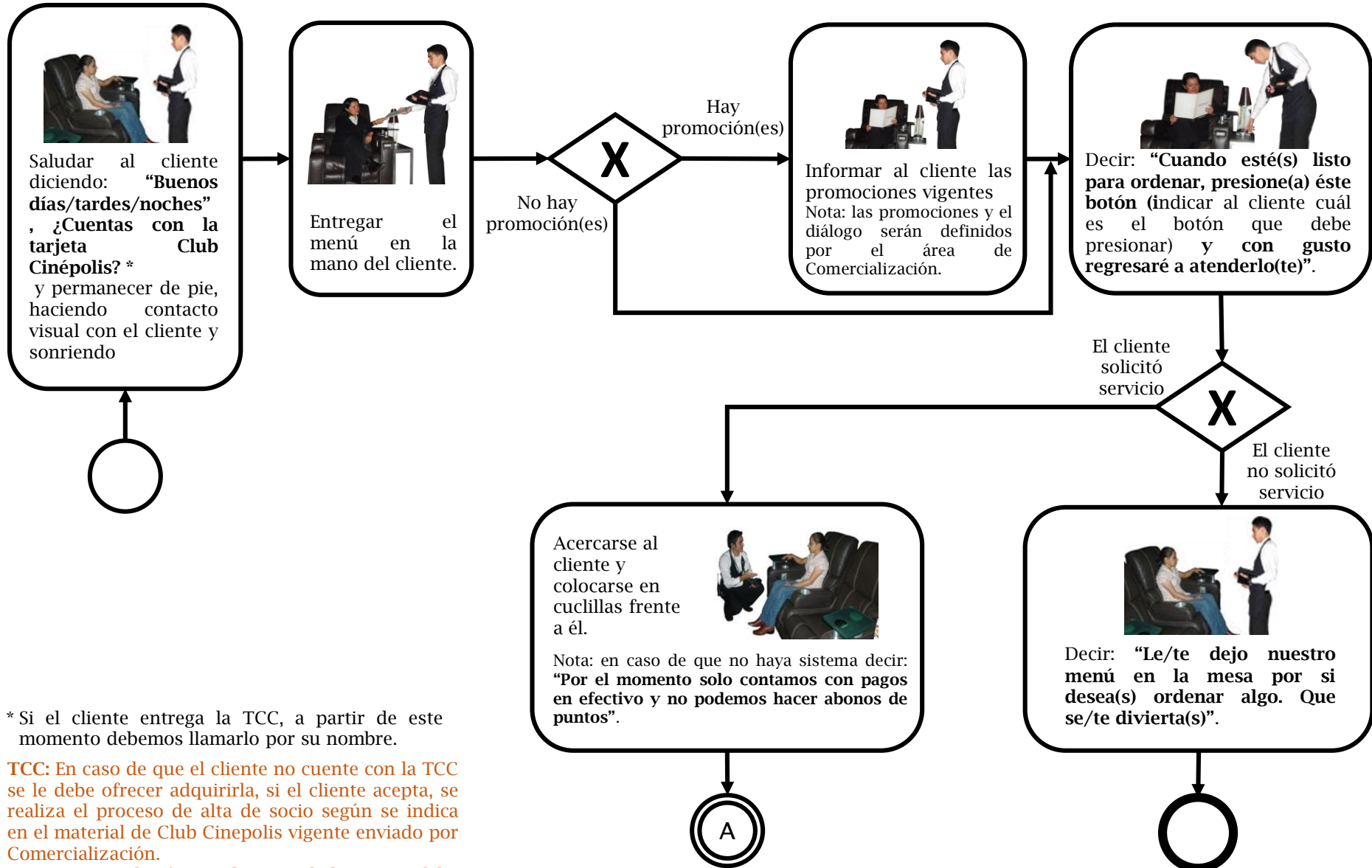
TCC: Durante la técnica de venta light, no se debe ofrecer al cliente.







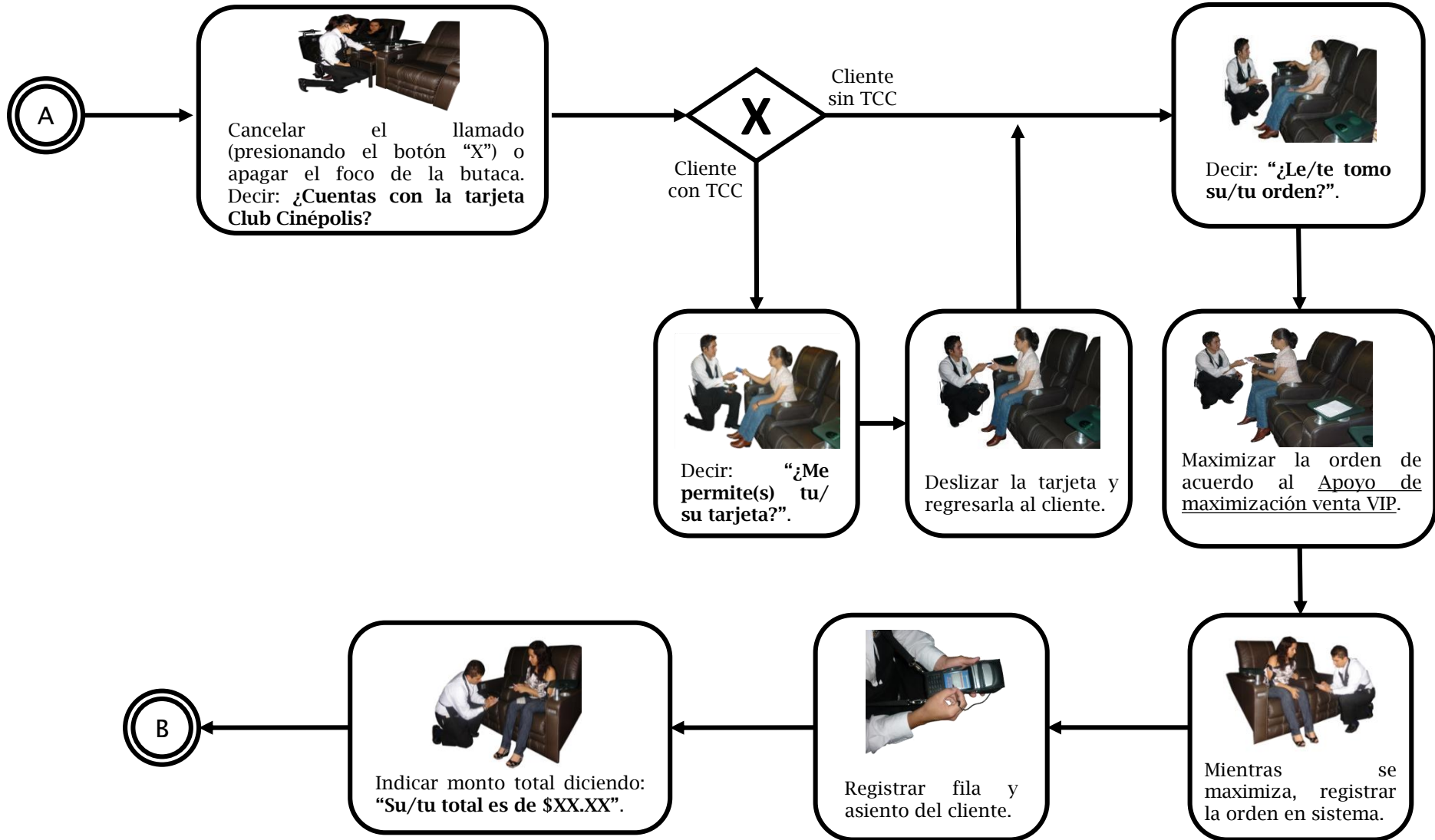
Los comanderos deben apegarse a lo que indica el Anexo de atención y entrega en sala.



* 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.





B



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?”**.

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

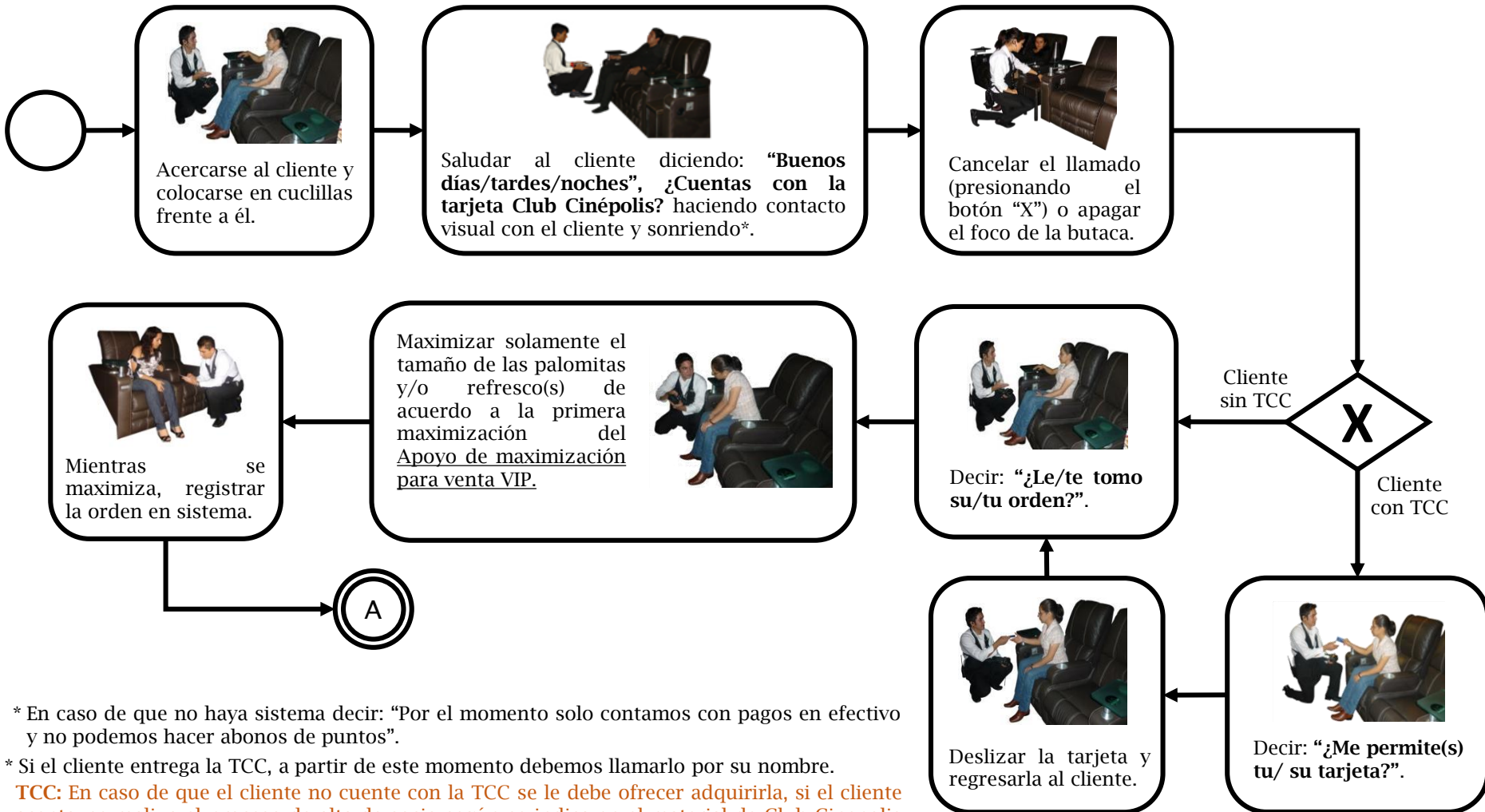


Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.

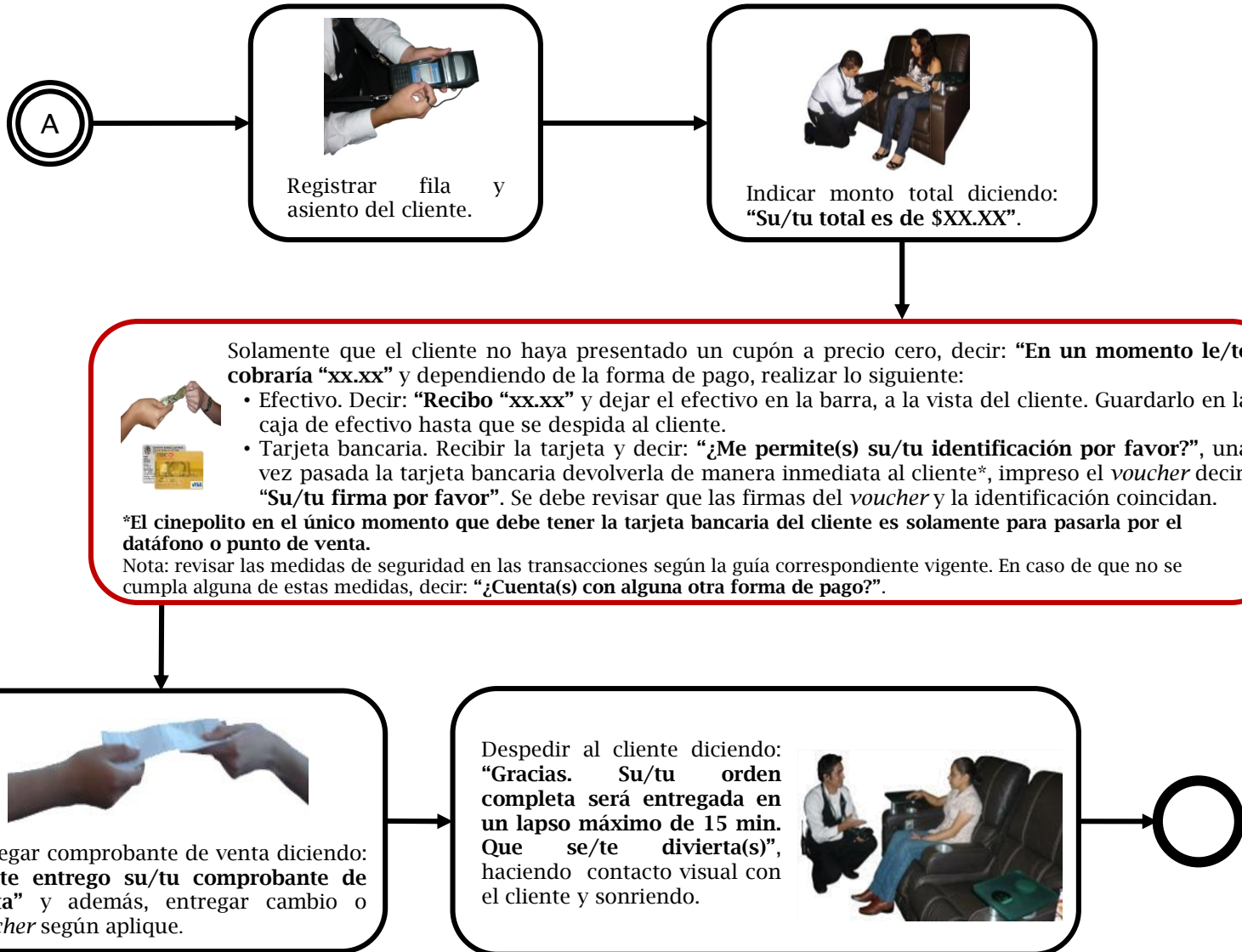


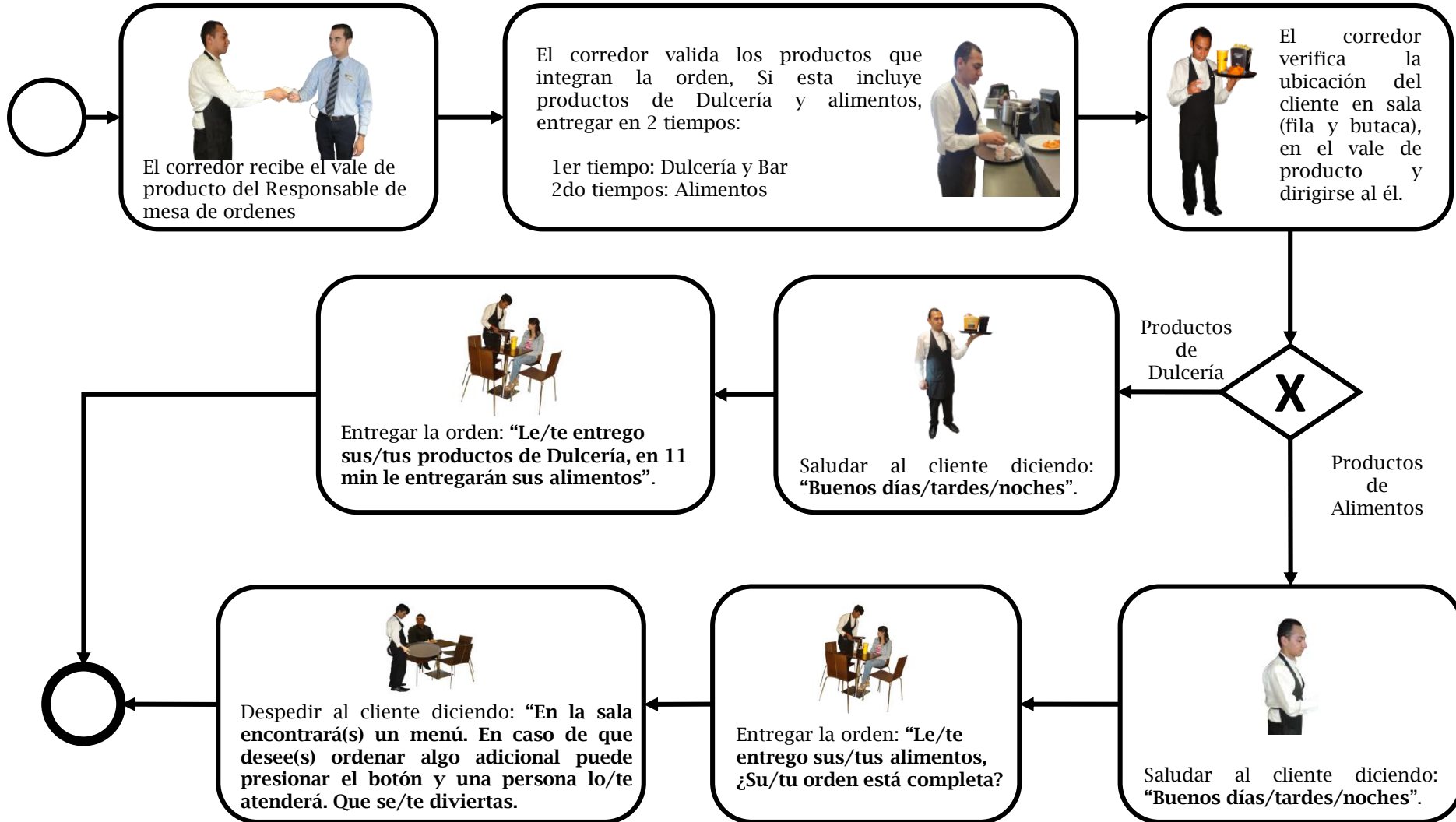


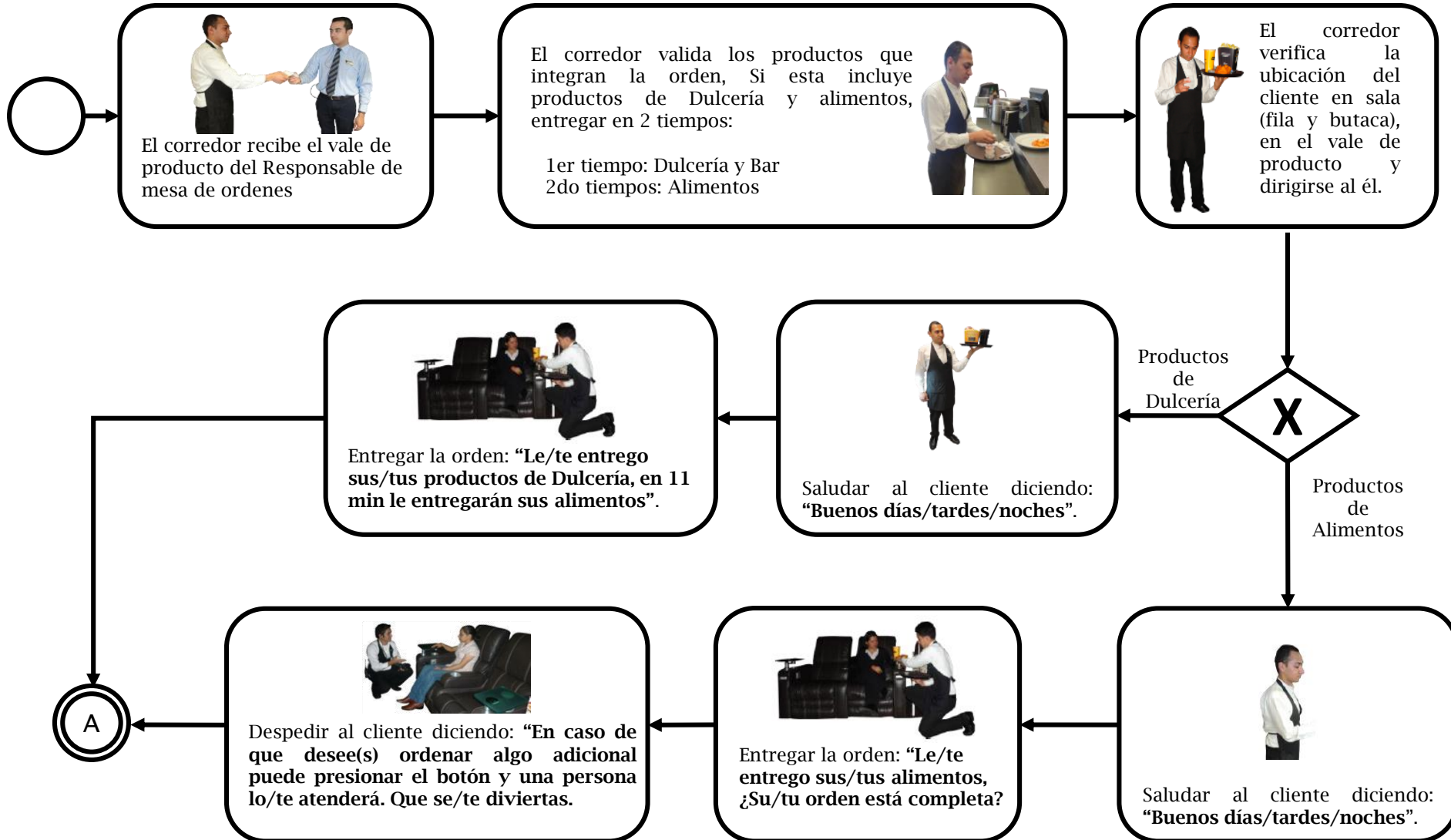
Esta técnica de venta aplica solo cuando las luces de la salas están apagadas para dar comienzo a la película. Los comanderos deben apegarse a lo que indica el anexo Protocolo de atención y entrega en sala.



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









NOTAS:

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

ANEXOS





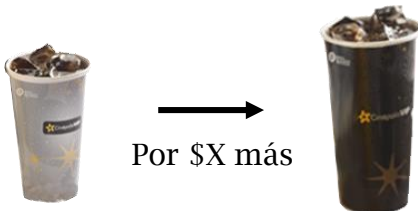
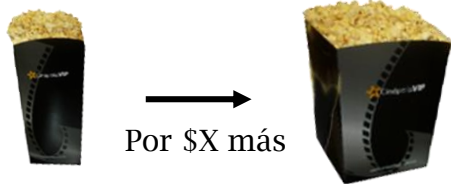
PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Como primer paso decirle al cliente: “¿Grande está bien?”

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

Ejemplos

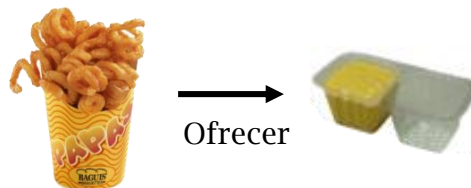


SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

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

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

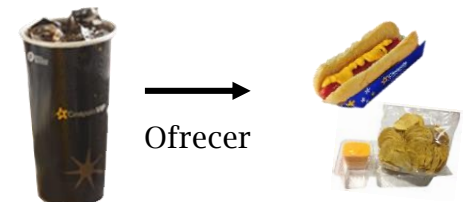
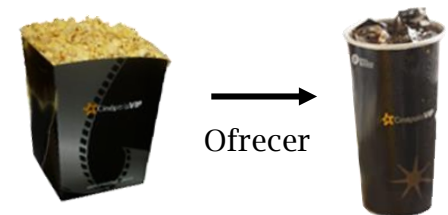
Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.

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

Ejemplos



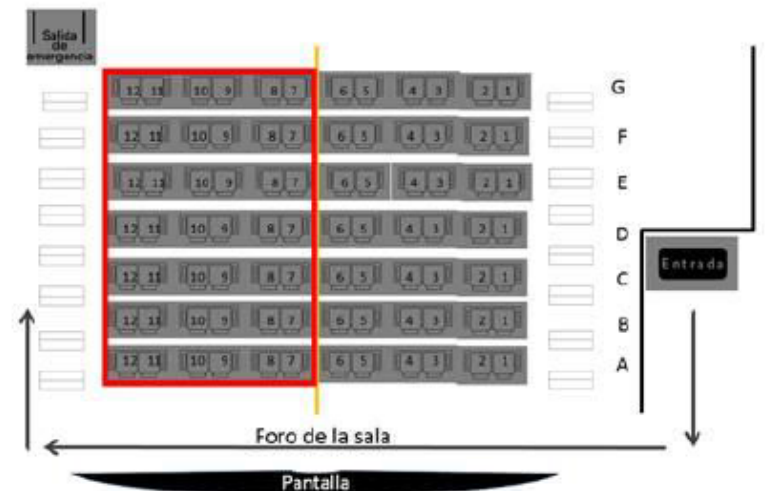
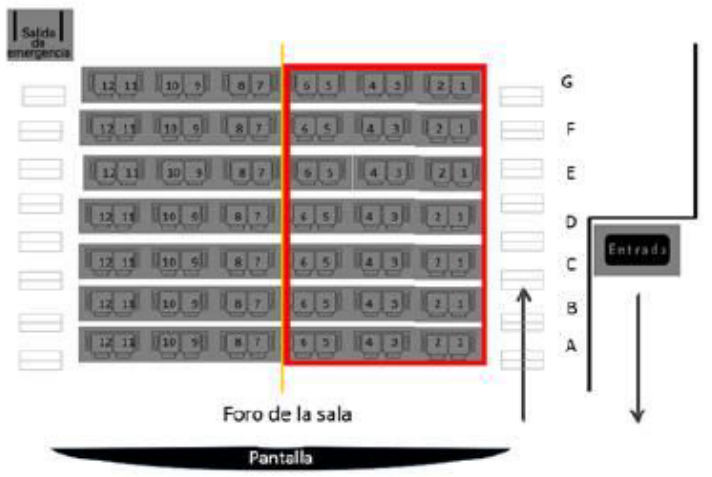


Los Comanderos y Corredores deben cumplir con lo siguiente:

- Ser discretos al hablar y desplazarse.
- Realizar los recorridos buscando la ruta más corta y libre de clientes para evitar incomodarlos, como se indica a continuación:

a) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 1 a la 6, utilizar la primera escalera para subir:

b) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 7 en adelante, utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta:

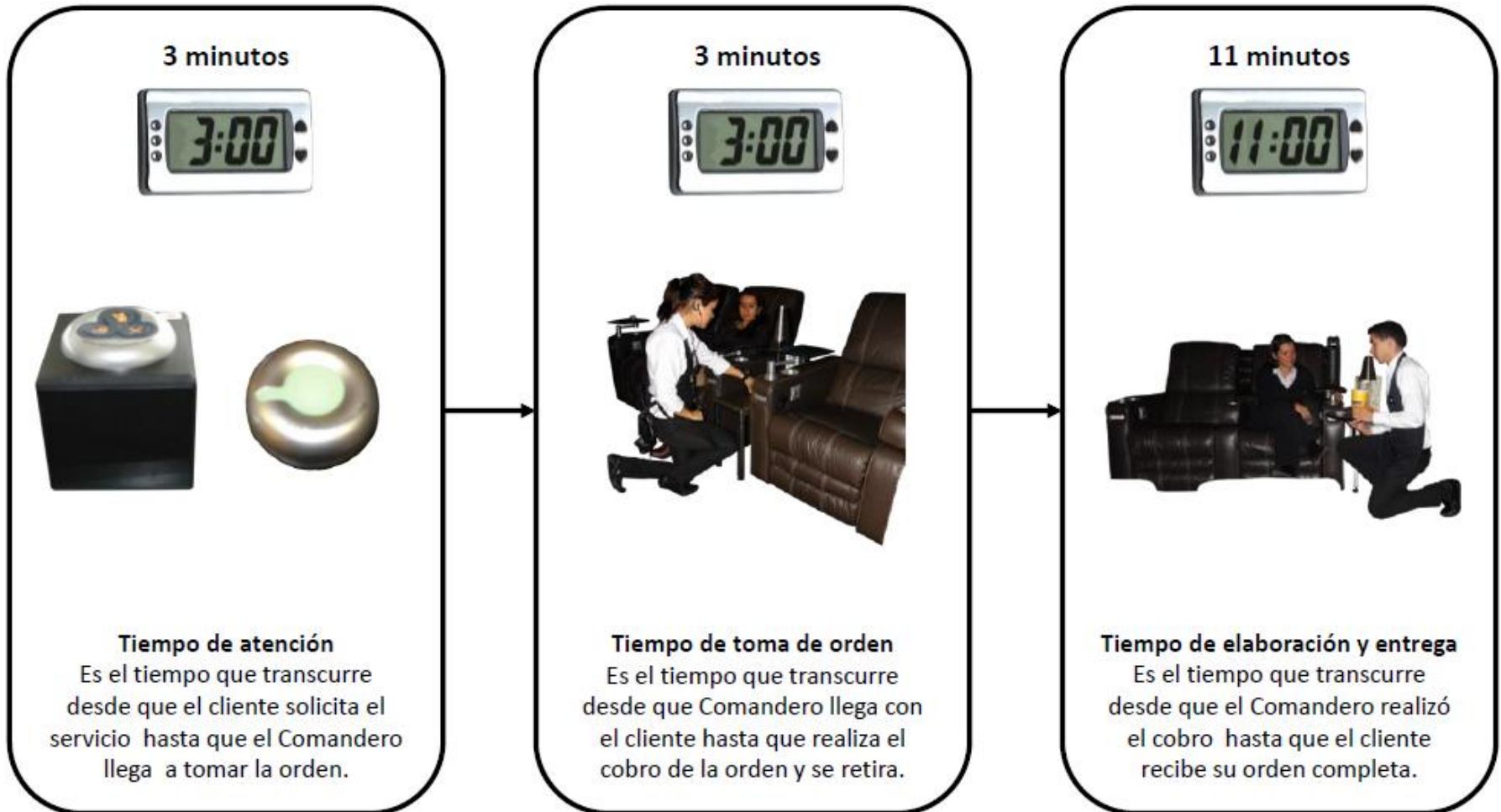


Además al realizar la entrega de órdenes los Corredores deben cumplir lo siguiente:

- Si las luces están encendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
 - Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.
 - Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



El servicio de Restaurant en su Butaca (RSB) que es el distintivo de los conjuntos VIP debe cumplir con los siguientes tiempos en cada etapa del proceso:





- 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.
- Decir: **“La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento 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.



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.