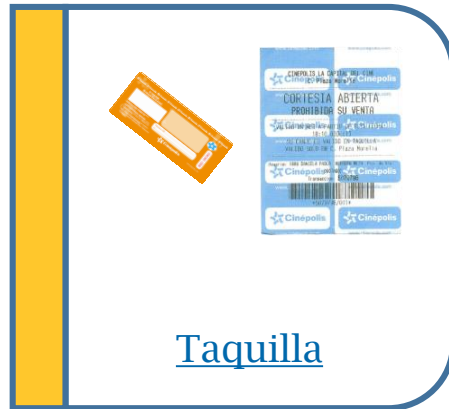




TÉCNICAS DE VENTA – TRADICIONAL  
REGION ANDINA-PANAMÁ  
RA-GR-TEVE-TRA-PA-02



Taquilla



Taquilla Automática

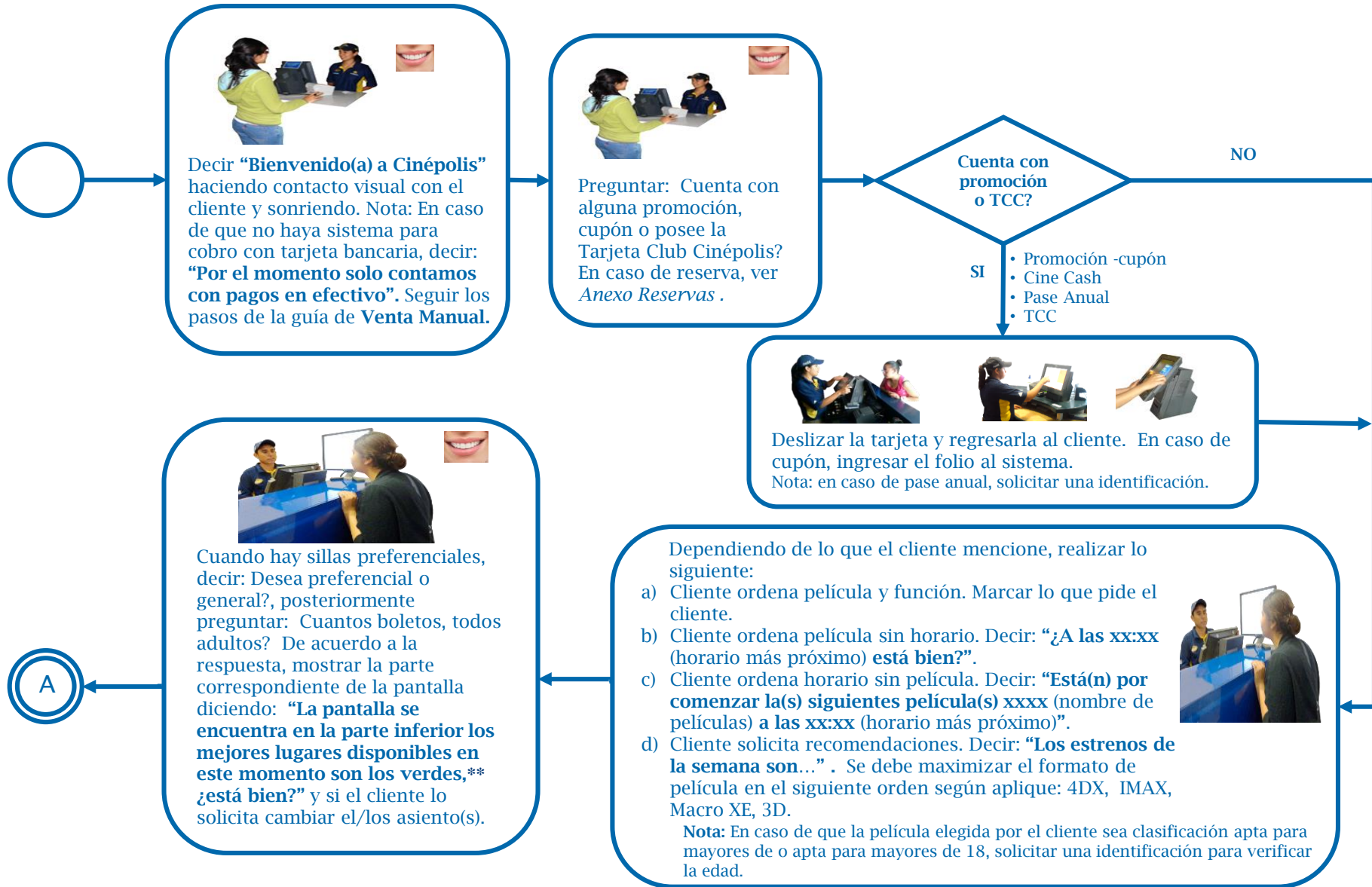


Dulcería



Coffee Tree





Cuando esta el símbolo sonrisa, es un recordatorio que siempre se debe sonreír y ser amable con el cliente, tratándolo con cortesía y educación.

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



A



- Solamente que el cliente no haya presentado su cupón a precio \$0, decir: **“Su/tu total es de \$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 Clave.** Pasar la tarjeta por la TPV (terminal punto de venta) y solicitar ingreso de la clave, entregar el voucher al cliente.
- **Tarjeta de Crédito.** Recibir la tarjeta, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”** pasar por la TPV (terminal punto de venta), con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos. Simultáneamente, alistar el cambio para devolver al cliente, decir **Le/Te devuelvo \$xx.xx**



Decir: **“Le/te entrego xx (número de boletos), para adulto, niño y/o 3era edad (tipo de espectador), para XXX (película), sala (número de sala o tipo 4DX), en versión (doblada, subtitulada o en español) en formato XX (2D o 3D), a las xx:xx (hora), su(s) asiento(s) son XX” (fila y asiento), y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.**



Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s).



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

Fin

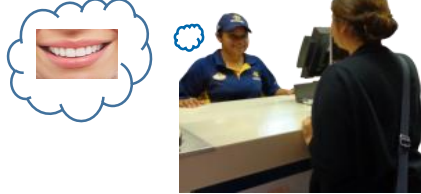




Decir: **“Buenos Días / Tardes / Noches”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**. Seguir los pasos de la guía de **Venta Manual**.



Decir: **“¿Le puedo ofrecer un combo xxxx ( combo del mes que se necesite promocionar mas) o gustaría algo diferente?”**



El cliente solicita un pedido específico y aplica con promoción, ofrecerla. Si el cliente no solicita un pedido específico, ofrecerle el combo promocional vigente o promoción.



Registrar en el sistema simultáneamente a la maximización. **Confirmar el pedido** diciéndole al cliente cada uno de los productos que solicitó.

A



Maximar la orden, cuando se trata de un combo, ofreciendo un producto adicional. Cuando son productos individuales maximizar ofreciendo mayor tamaño y un producto complementario. Seguir el Apoyo para Maximización de Dulcería.

NO

El pedido aplica con promoción ?

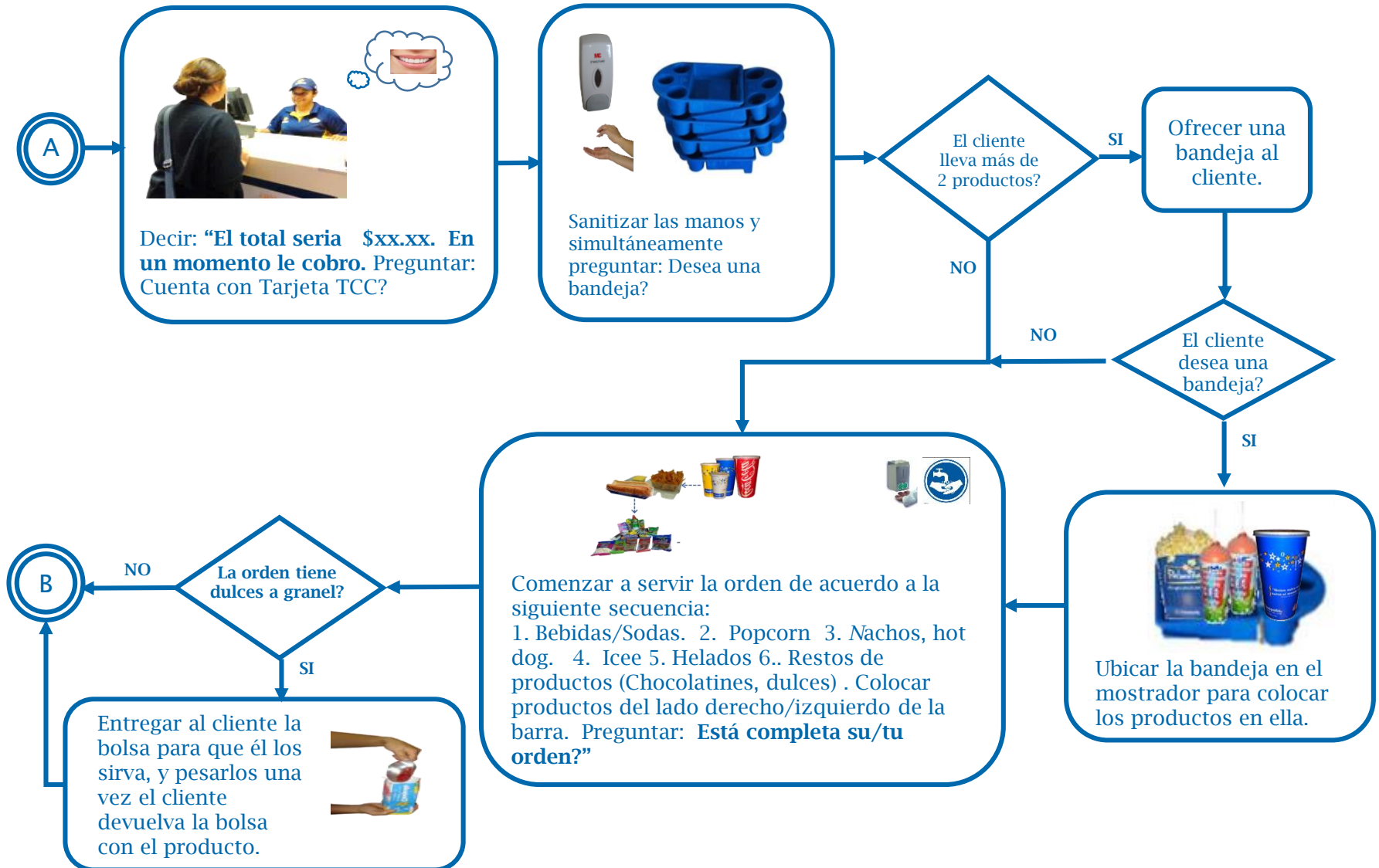
SI

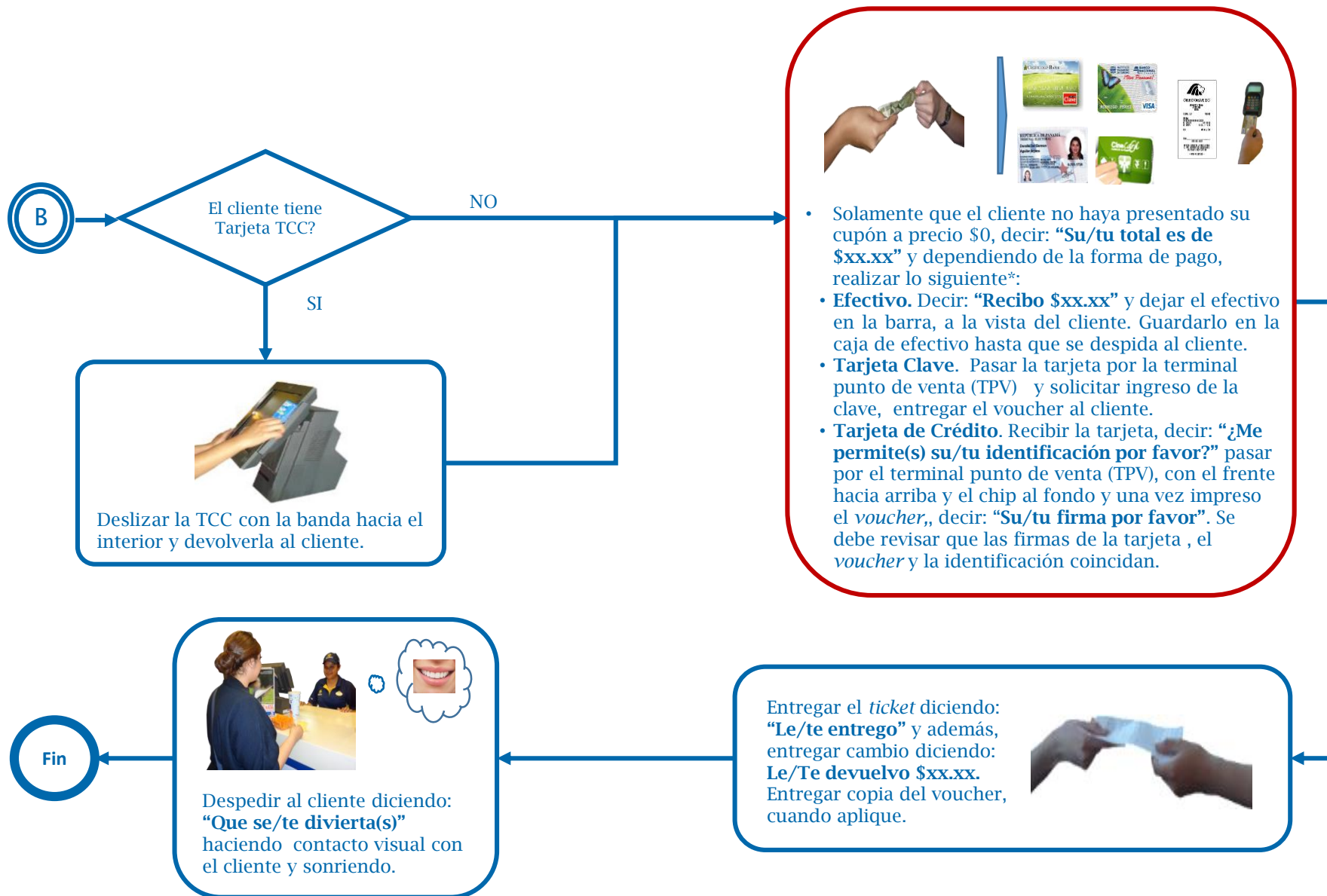


Si el pedido aplica con promoción se debe ofrecer inmediatamente.



Quando vemos el símbolo de la sonrisa, es un recordatorio que siempre debemos pensar en sonreír y ser amable con el cliente, tratándolo con cortesía y educación.









Decir: **“Buenos Días/Tardes/Noches”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



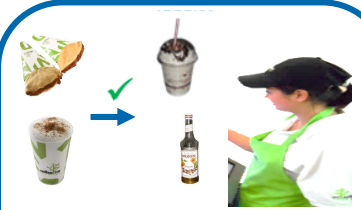
Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**. Seguir los pasos de la técnica de venta manual.



Decir: **“¿Le puedo ofrecer un bagui o un crepe o le gustaría algo diferente?”**



Si el cliente solicita un pedido específico y aplica con promoción ofrecerlo. Si el cliente no manifiesta un pedido, ofrecerle el combo promocional vigente o promoción .



Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Coffee Tree](#). Informar al cliente las promociones vigentes.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema. **Confirmar la orden con el cliente.**



Decir: **“Su/tu total a pagar es de \$xx.xx”**. Solicitar la Tarjeta Club Cinépolis.

La orden tiene bebidas?

NO

A

SI



Pasar el vaso para que se empiece a preparar la bebida\*.



Mientras el cliente entrega la TCC, anotar nombre de la persona y especificaciones en el vaso comanda.



Cuando vemos el símbolo de la sonrisa, es un recordatorio que siempre debemos pensar en sonreír y ser amable con el cliente, con cortesía y educación.

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





B



Entregar *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique. Al entregar el cambio decir: **Le/Te devuelvo \$xx.xx**



Decir: **“Gracias. Su/tu orden le/te será entregada presentando su/tu *ticket* de compra, en el área de entrega cuando mencionemos su/tu nombre”**.



Solicitar *ticket* diciendo: **“¿Me permite(s) su/tu *ticket*, por favor?”**. Rayar el *ticket* con la uña y regresarlo al cliente.



Cuando la orden esté lista, decir el nombre del cliente de forma educada.



Entregar la orden diciendo: **“¿Está completa su/tu orden?”**.



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

Fin



Lavado de Manos

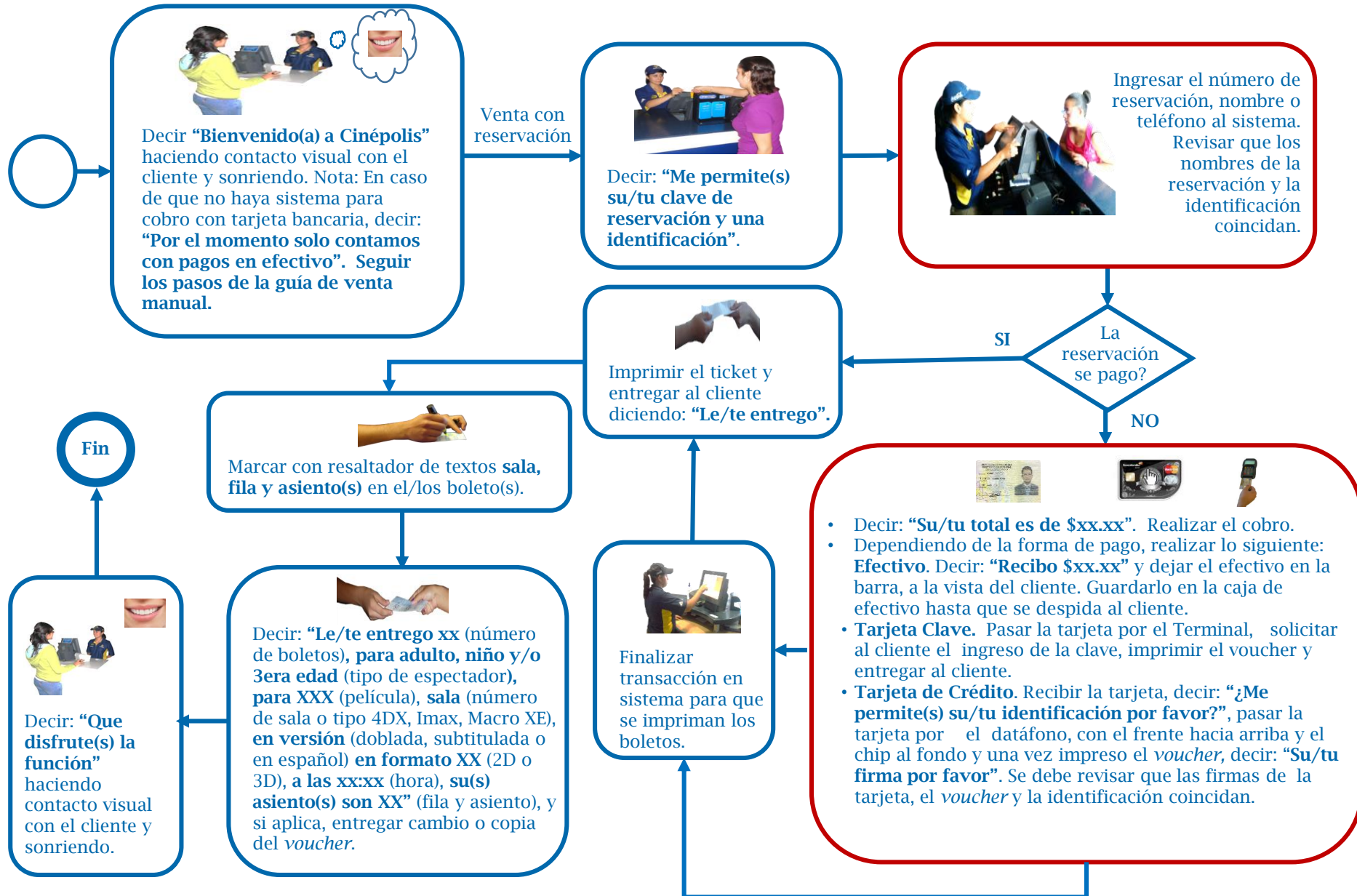


Desinfección de manos

Cada vez que se encuentre la simbología de lavado y desinfección de manos, debe el Cinépolito asegurarse de realizar esta actividad, o tener las manos en perfecto estado de limpieza y desinfección.

# ANEXOS





## PRIMERA MAXIMIZACIÓN

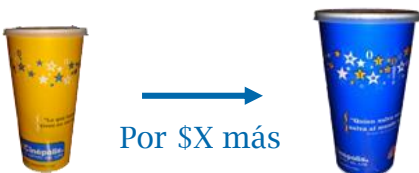
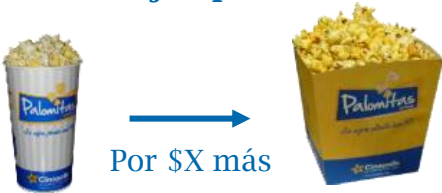
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

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.

### 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

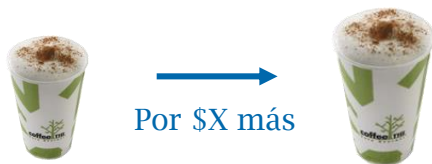
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

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.

### Ejemplos



## TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

Si el cliente pide alimentos, ofrecer bebida.

Si pide bebida, ofrecer alimentos.

### Ejemplos





Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	15/10/2014
02	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se adiciona la confirmación de la orden para dulcería y coffee tree. Se agrega para taquilla decir el idioma de la película.</li><li>2. Se quitan los puntos TCC como forma de pago en taquilla.</li><li>3. El encabezado se modifica para ajustarse al formato establecido en la región.</li><li>4. Se agrega la palabra fin al final del cada flujo.</li><li>5. Se especifican en cuáles clasificaciones de películas se debe solicitar la identificación.</li><li>6. En el orden de entrega y alistamiento de productos en dulcería, se agrega como segundo producto el Popcorn.</li><li>7. Se cambian algunas fotos.</li><li>8. Se modifican en forma algunos flujos.</li><li>9. Se modifica la pregunta para Dulcería y Coffee Tree “Que le puedo ofrecer” por preguntas específicas sobre promociones en el caso de dulcería y baguis y crepes en el caso de Coffee Tree.</li><li>10. Se cambia la palabra charola por bandeja y se especifica que debe ser el Cinepolito el que ofrezca la bandeja y coloque los productos en esta. Se aclara el proceso de servido de dulces a granel, siendo servidos por el cliente en la bolsa y pesados por el Cinepolito. Se deja este paso después de servir la orden.</li><li>11. Se aclara el proceso de servido de dulces a granel, siendo servidos por el cliente en la bolsa y pesados por el Cinepolito. Se deja este paso después de servir la orden.</li><li>12. En el momento de la entrega de los boletos al cliente en taquilla, se agregan el tipo de boleto y el formato 4DX.</li><li>13. En el apoyo de reservación, se detallan los pasos finales.</li><li>14. Cuando no haya sistema, se menciona que deben seguirse los pasos descritos en al guía de venta manual.</li></ol>	09/12/2016



## 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.