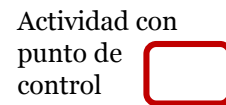
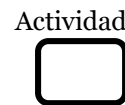
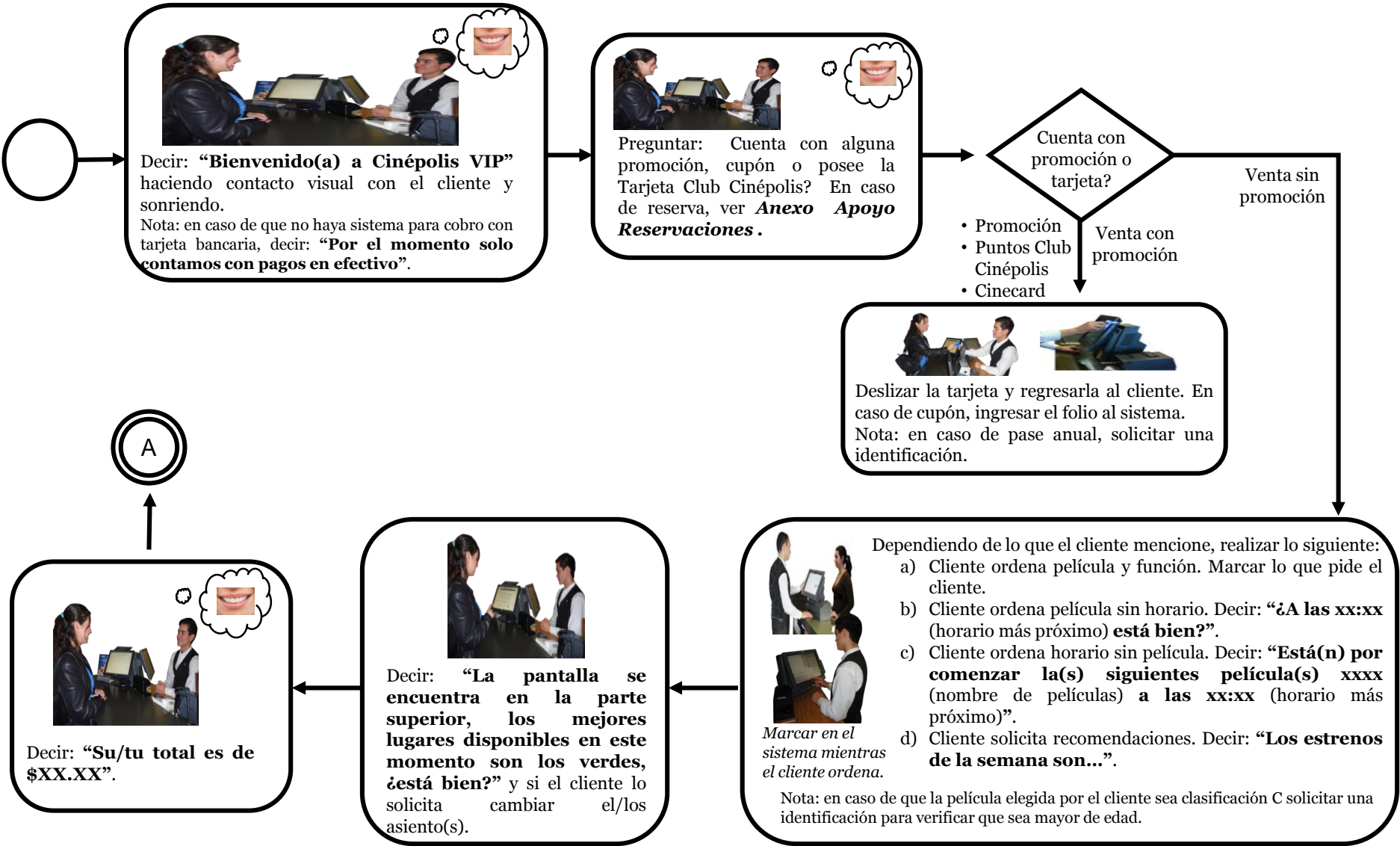




TÉCNICAS DE VENTA VIP
RA-GR-TV-VIP-01





Decir: **“Bienvenido(a) a Cinépolis VIP”** 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”**.

Preguntar: Cuenta con alguna promoción, cupón o posee la Tarjeta Club Cinépolis? En caso de reserva, ver **Anexo Apoyo Reservaciones**.

Cuenta con promoción o tarjeta?

Venta sin promoción

- Promoción
 - Puntos Club Cinépolis
 - Cinecard
- Venta con promoción

Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente. En caso de cupón, ingresar el folio al sistema.
 Nota: en caso de pase anual, solicitar una identificación.

Decir: **“La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?”** y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).

- Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:
- a) Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
 - b) Cliente ordena película sin horario. Decir: **“¿A las xx:xx (horario más próximo) está bien?”**.
 - c) 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)”**.
 - d) Cliente solicita recomendaciones. Decir: **“Los estrenos de la semana son...”**.
- Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.

Decir: **“Su/tu total es de \$XX.XX”**.

A





A



- 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 de crédito, debito o clave. Recibir la tarjeta, pasar por el datafono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta (cuando aplica), el *voucher* y la identificación coincidan. Entregar copia del *voucher*. En el caso de tarjeta debito o clave, sin chip, solicitar ingreso de la clave en el datafono. *



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.

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



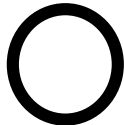
Nota: en caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido debe ser: **“Le/te recomendamos (promoción o lanzamiento). Que disfrute(s) la función”**.

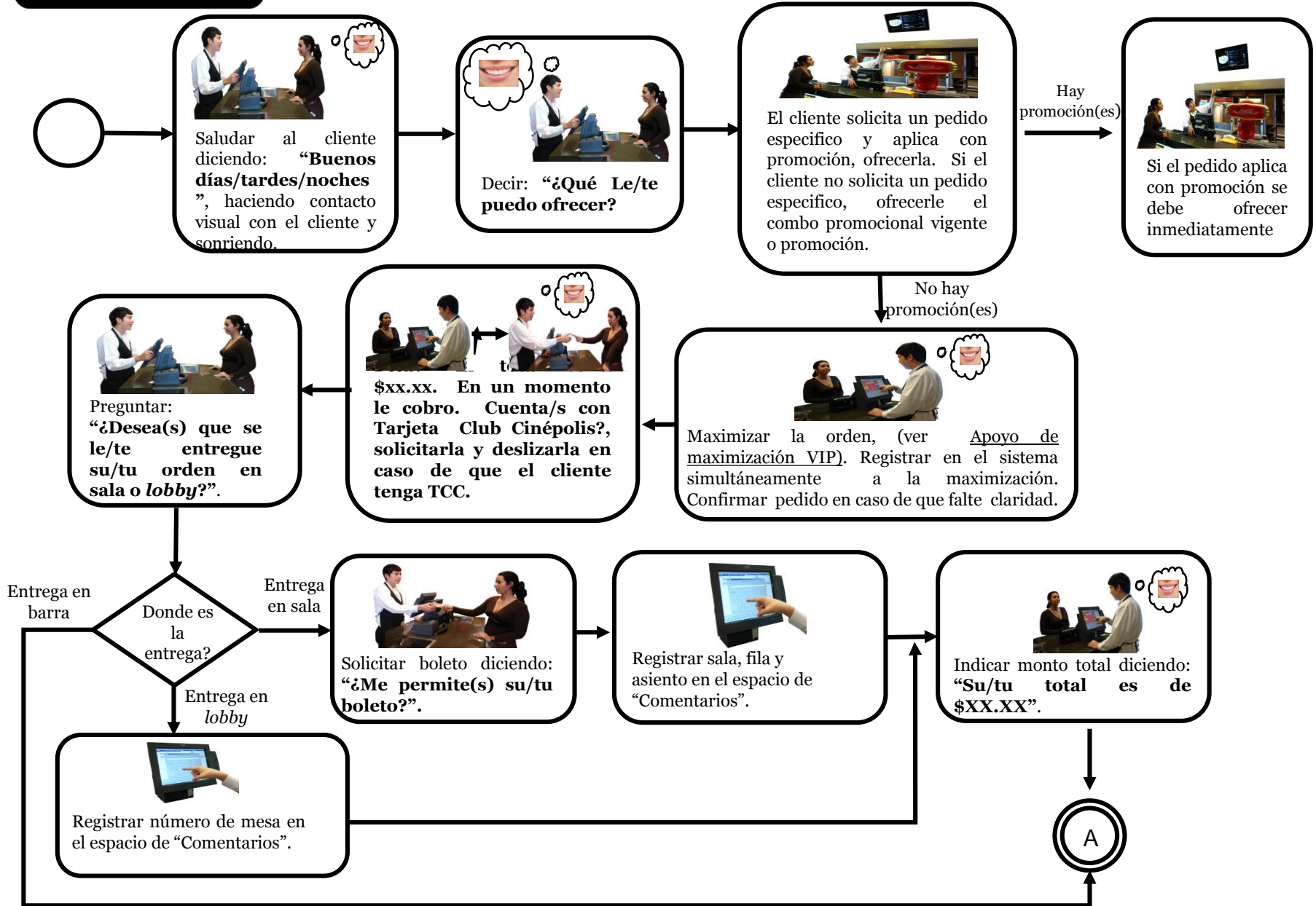


Entregar boletos y *ticket* diciendo: **“Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) a las xx:xx (hora), sus asientos son XX.”**



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







- 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 de crédito, debito o clave. Recibir la tarjeta, pasar por el datafono, con el frente hacia arriba y el chip al fondo y una vez impreso el *voucher*, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta (cuando aplica), el *voucher* y la identificación coincidan. Para tarjeta debito o clave, sin chip, solicitar ingreso de la clave en el datafono. *



Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx**. Entregar copia del voucher, cuando aplique.



Si se van a manipular alimentos, sanitizar las manos con desinfectante.

Entrega en barra

Donde es la entrega?

Entrega en sala o lobby

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos



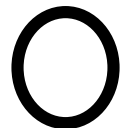
Entregar al cliente los productos.

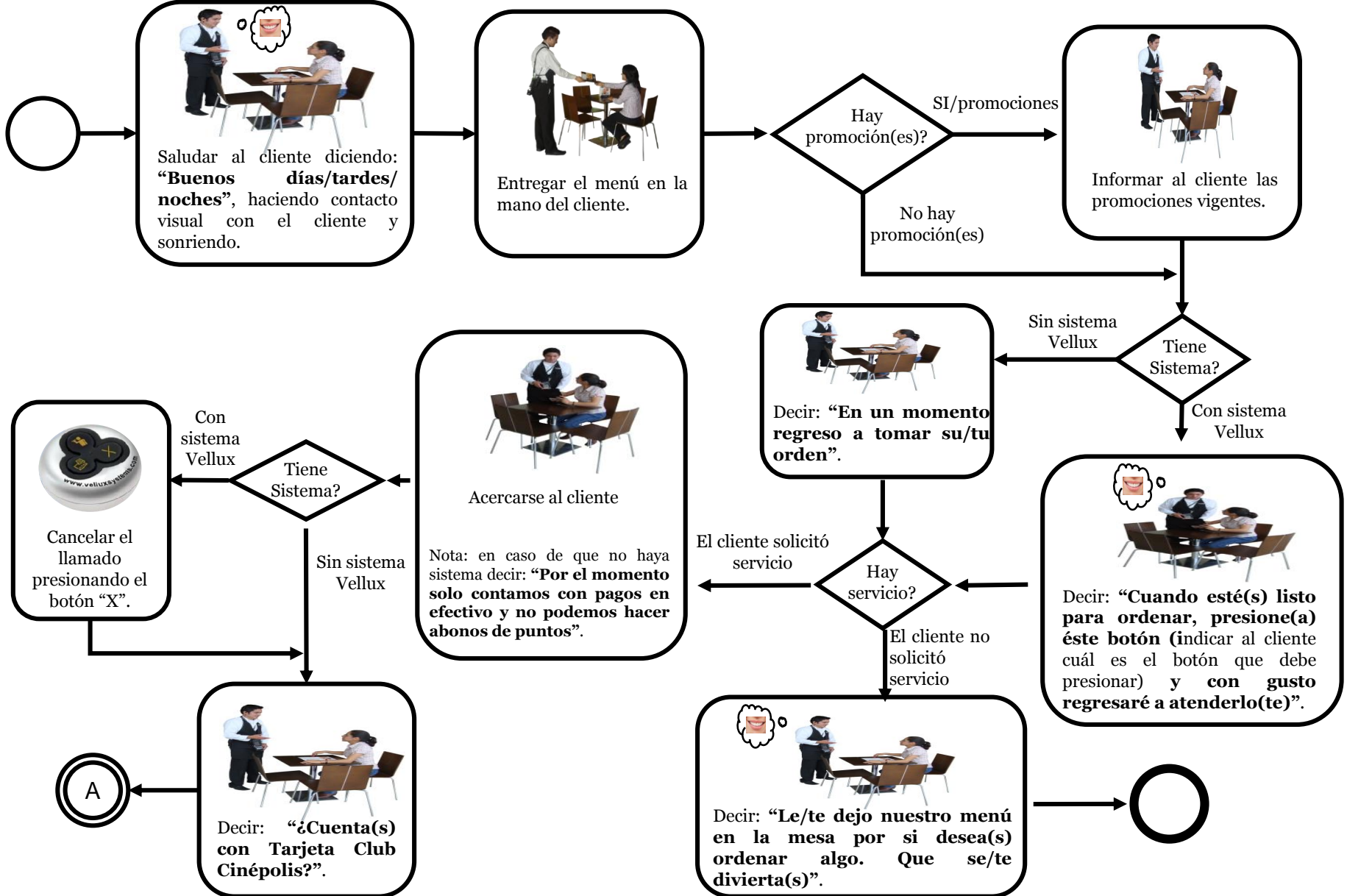


Despedir al cliente diciendo: **“Fue un placer atenderle(te), disfrute(s) su/tu función”**, haciendo contacto visual y sonriendo.



A





Saludar al cliente diciendo: **"Buenos días/tardes/noches"**, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

Entregar el menú en la mano del cliente.

Hay promoción(es)?

SI/promociones

No hay promoción(es)

Informar al cliente las promociones vigentes.

Sin sistema Vellux

Tiene Sistema?

Con sistema Vellux

Decir: **"En un momento regreso a tomar su/tu orden"**.

Decir: **"Cuando esté(s) listo para ordenar, presione(a) éste botón (indicar al cliente cuál es el botón que debe presionar) y con gusto regresaré a atenderlo(te)"**.

El cliente solicitó servicio

Hay servicio?

El cliente no solicitó servicio

Acercarse al cliente

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

Con sistema Vellux

Tiene Sistema?

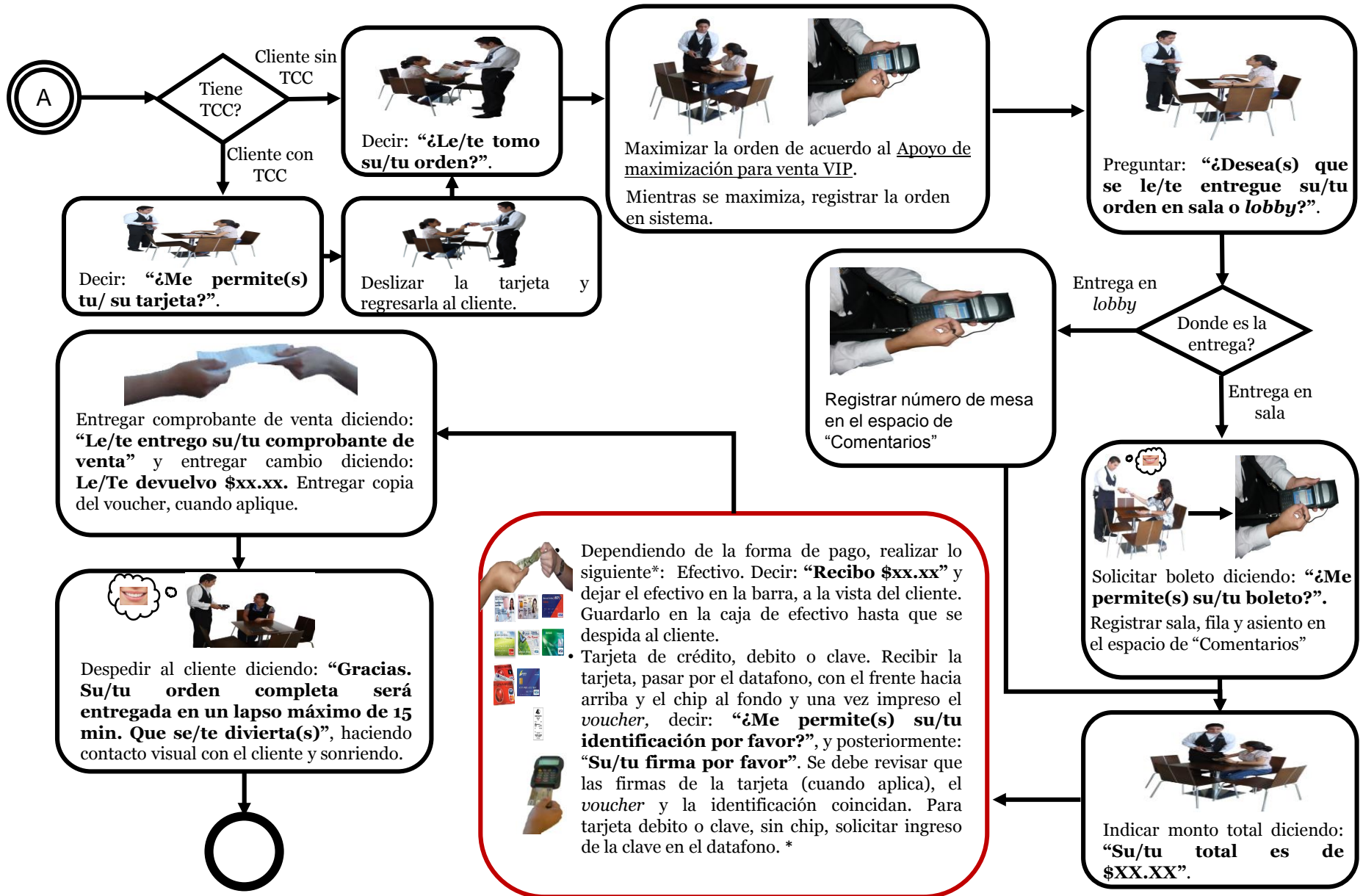
Sin sistema Vellux

Cancelar el llamado presionando el botón **"X"**.

Decir: **"¿Cuenta(s) con Tarjeta Club Cinépolis?"**.

Decir: **"Le/te dejo nuestro menú en la mesa por si desea(s) ordenar algo. Que se/te divierta(s)"**.

A



ANEXOS





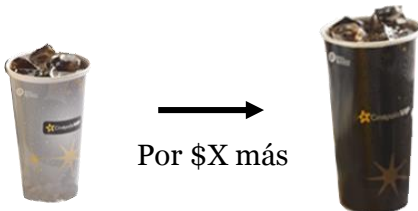
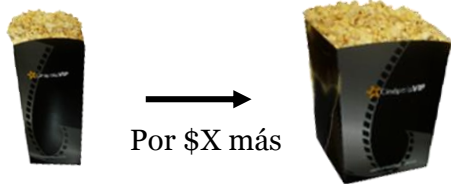
PRIMERA MAXIMIZACIÓN

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.

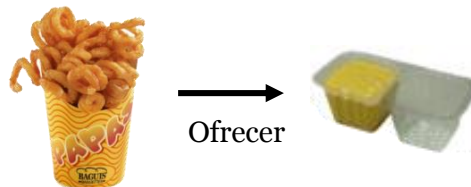
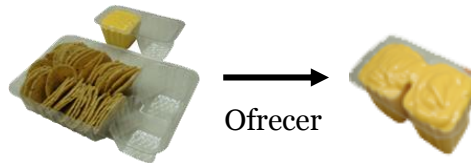
Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

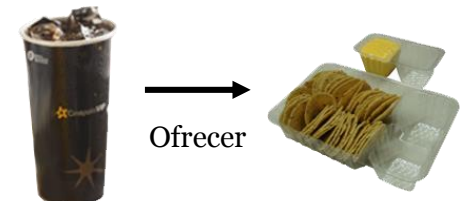
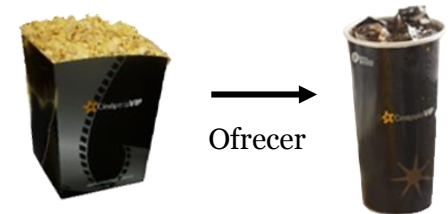
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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





Decir: **“Bienvenido(a) a Cinépolis VIP”** 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”**.

Venta con
reservación



Decir: **“Me permite(s) su/tu clave de reservación y una identificación”**.
Los nombres de la reservación y la identificación deben coincidir.



Marcar en el sistema la transacción y finalizarla para que se impriman los boletos.



Despedir al cliente diciendo: **“Le/te recordamos que contamos con servicio de restaurante en su butaca. Que disfrute(s) la función”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.
Nota: en caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido debe ser: **“Le/te recomendamos (promoción o lanzamiento). Que disfrute(s) la función”**.



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



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

