

cinépolis^{VIP}

GUÍA RÁPIDA TÉCNICA DE VENTA EN CONTINGENCIA VIP

RA-GR-TVCO-CO-01

cinépolis^{VIP}



Taquilla



Venta en Lobby



Venta en Sala



Entrega en Sala

Inicio



Intermedio



Fin



Actividad



Actividad con
punto de
control



Flujo

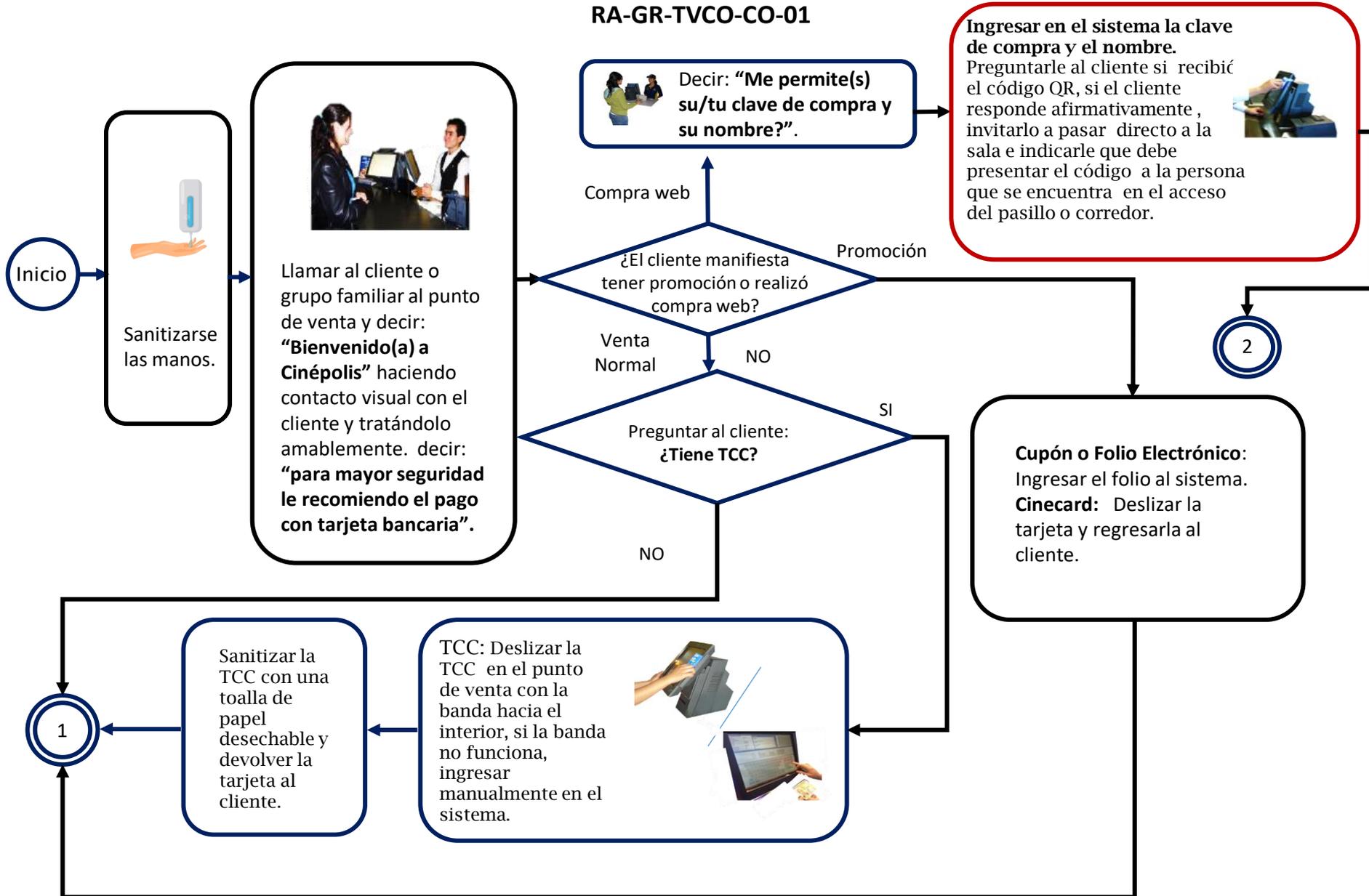


Decisión



Taquilla

RA-GR-TVCO-CO-01



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.**



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 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.**

2

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: "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 impriman 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

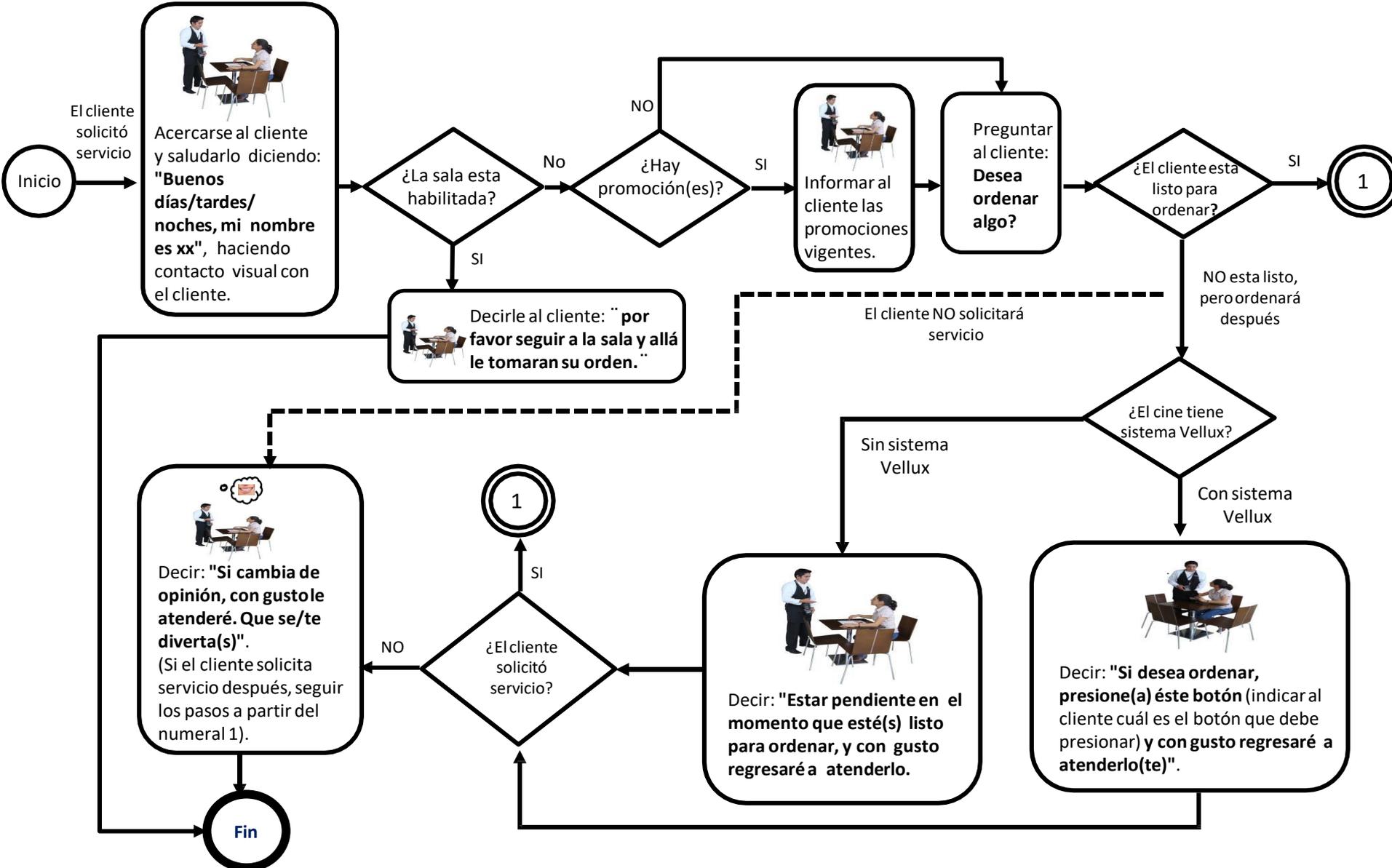
Si un cliente se acerca antes de ser llamado, decirle: **"Cuando termine de sanitizar el área, comienzo a atenderlo"**.

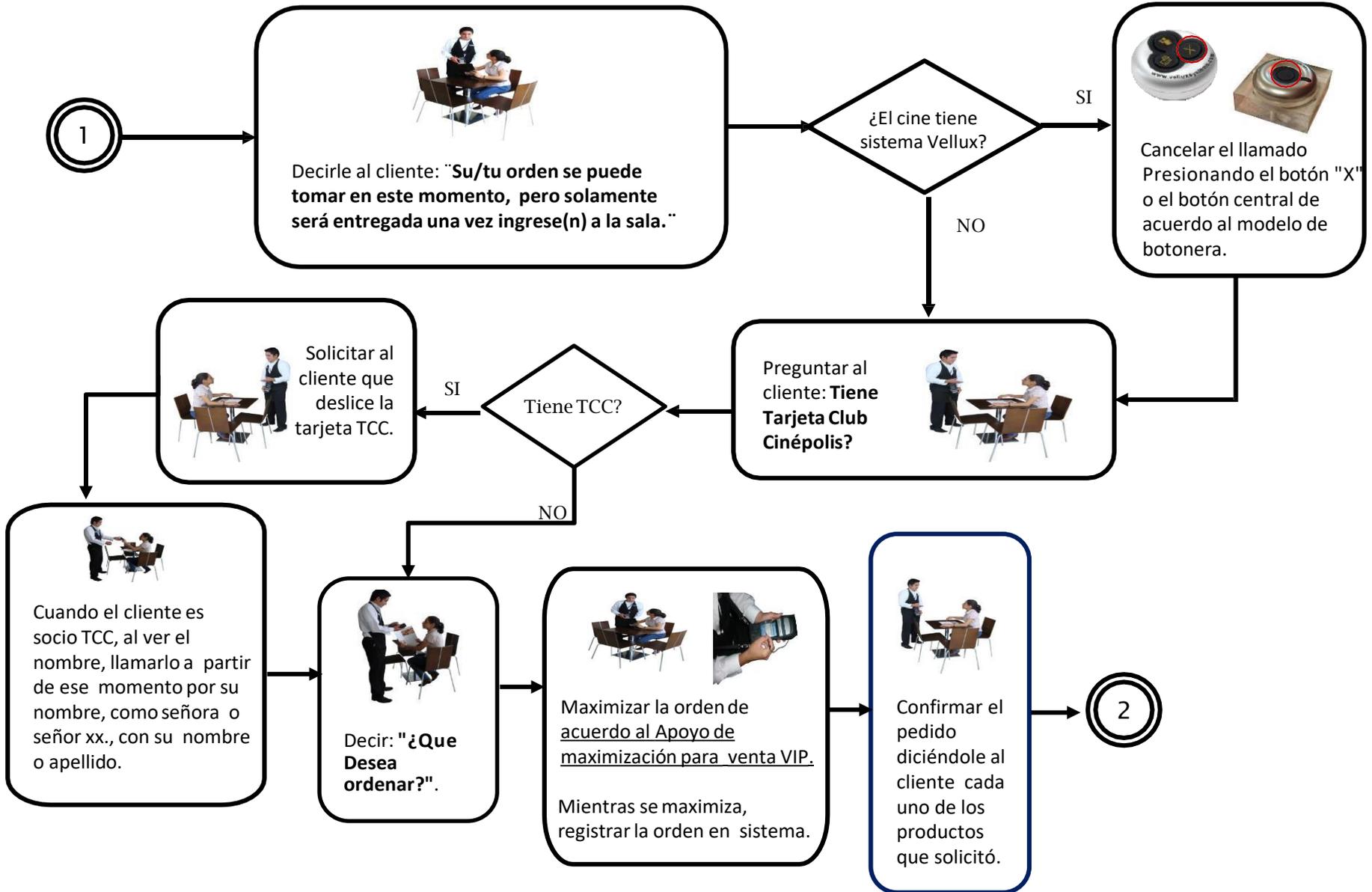


Después de terminar la transacción, rociar **Alpha HP/Oxivir** a un **pañó azul** limpio y limpiar el POS, la pantalla del cliente, la impresora, datafono, el acrílico protector, la barra de servicio y la terminal de punto de venta. Cada vez que el paño este sucio, cambiarlo por uno limpio. **Ver Apoyo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



Despedir al cliente diciendo: **"Le/te recordamos que contamos con servicio de restaurante en su butaca, para ver el menú debe escanear el código QR que encuentras en diferentes zonas del cine* Que disfrute(s) la función"** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.*







2



Solicitar ver el boleto diciendo: "**¿Me permite(s) ver su/tu boleto?**".

Registrar sala, fila y asiento en el espacio de "comentarios"



Indicar monto total diciendo: "**Su/tu total es de \$XX.XX**".



dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- **Efectivo.** Acercar una bandeja y decirle al cliente que puede dejar el dinero en la bandeja 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 datáfono, ayudar al cliente y desinfectar la tarjeta al momento de devolvérsela.

Decir al cliente: Puede tomar su factura de compra de la bandeja.
Pago en Efectivo: Entregar el cambio al cliente dejando el dinero en la bandeja diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx.**
Pago con tarjeta: decir al cliente: puede tomar el ticket o factura y copia del voucher de la bandeja. Solamente entregar el voucher sólo cuando el cliente lo haya solicitado.



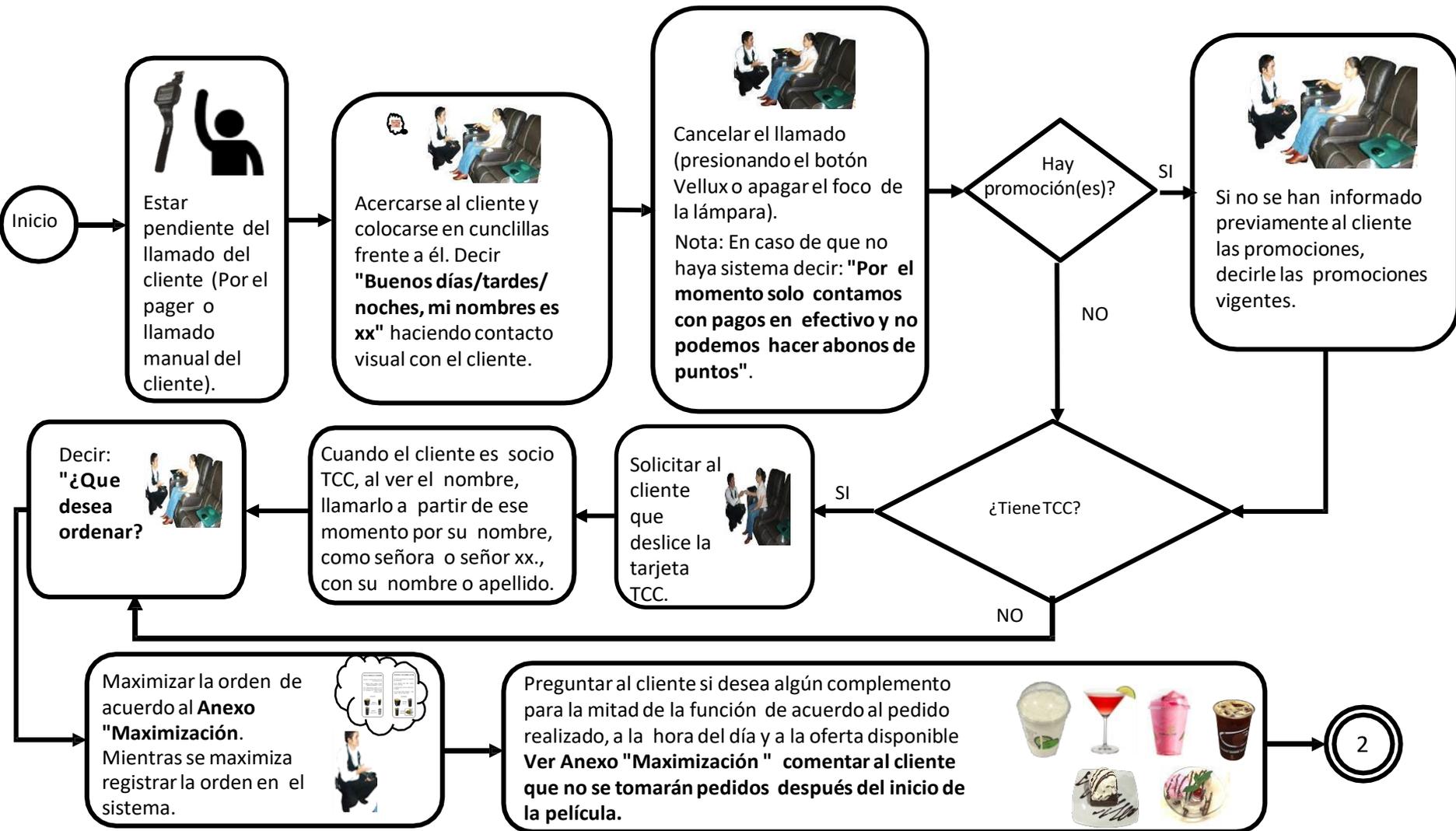
Decirle al cliente: ¿desea gel antibacterial? Si el cliente acepta, colocar el gel en las manos del cliente.



Despedir al cliente diciendo: "**Gracias por su compra su/tu orden será entregada en sala**" .., haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

Fin

Esta técnica de venta aplica antes de comenzar la película, cuando se están proyectando los tráileres, Cineminutos, o publicidad. Es necesario que los comanderos sean discretos al hablar y desplazarse. Si después de iniciada la película, el cliente desea algo, debe salir y solicitar el servicio.



Nota: Cada vez que se tenga que acercarse a un cliente recordar mantener el distanciamiento social.

No olvidar que es necesario que los Comanderos sean discretos al hablar

2



Confirmar el pedido con el cliente.



Registrar fila y asiento del cliente.



Indicar monto total diciendo: "Su total es de \$XX.XX".



Despedir al cliente diciendo: "Gracias por su compra. Su orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Fue un placer en atenderlo", haciendo contacto visual con el cliente.



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



Decir al cliente: Puede tomar su factura de compra de la bandeja.
Pago en Efectivo: Entregar el cambio al cliente dejando el dinero en la bandeja diciendo: **Le/Te devuelvo \$xx.xx.**
Pago con tarjeta: decir al cliente: puede tomar el ticket o factura y copia del voucher de la bandeja. Solamente entregar el voucher sólo cuando el cliente lo haya solicitado.



dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- **Efectivo.** Acercar una bandeja y decirle al cliente que puede dejar el dinero en la bandeja 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.

Fin

Inicio



COCINA: Encargado de mesa de ordenes: Tomar el vale de producto, recibir los productos del encargado de cocina y armar la bandeja con los consumibles de cocina.

El encargado de la mesa de órdenes debe marcar con C el vale si el pedido esta completo o con I si el pedido esta incompleto.

DULCERIA: El encargado de la mesa de ordenes entrega al corredor el vale de producto para que recoja los productos en dulcería.

Corredor: Recibe los productos de la orden, coloca la tapa domo a los productos de cocina si aplica y verifica la orden con el vale de producto.

Si la orden incluye productos de dulcería y alimentos, entregar en 2 tiempos:
1ª entrega: bebidas y productos de dulcería. 2ª entrega: productos de cocina.



1



Saludar al cliente diciendo: "Buenos días/tardes/noches".



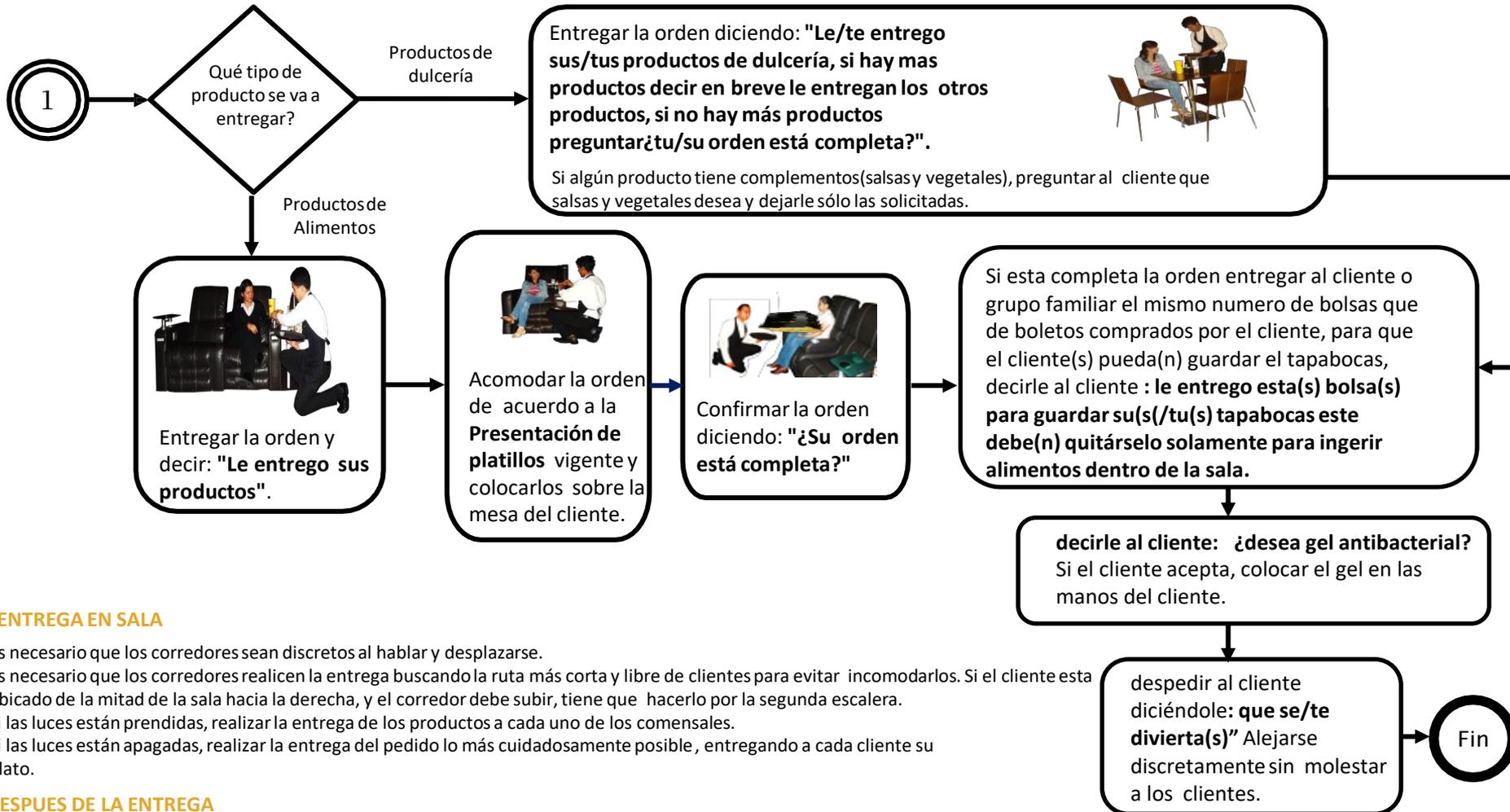
Acercarse al cliente y colocarse en cunclillas frente al él.



Verificar la ubicación del cliente en sala (fila y butaca), en el vale de producto y dirigirse al él.

OBSERVACIONES PARA EL CORREDOR:

Si en el vale hay productos sin marcar, y la letra I, quiere decir que la orden esta incompleta. Si hay una letra C, y todos los productos estan marcados, quiere decir que la orden esta completa.



ENTREGA EN SALA

- 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 el cliente esta ubicado de la mitad de la sala hacia la derecha, y el corredor debe subir, tiene que hacerlo por la segunda escalera.
- Si las luces están prendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar la entrega del pedido lo más cuidadosamente posible, entregando a cada cliente su plato.

DESPUES DE LA ENTREGA

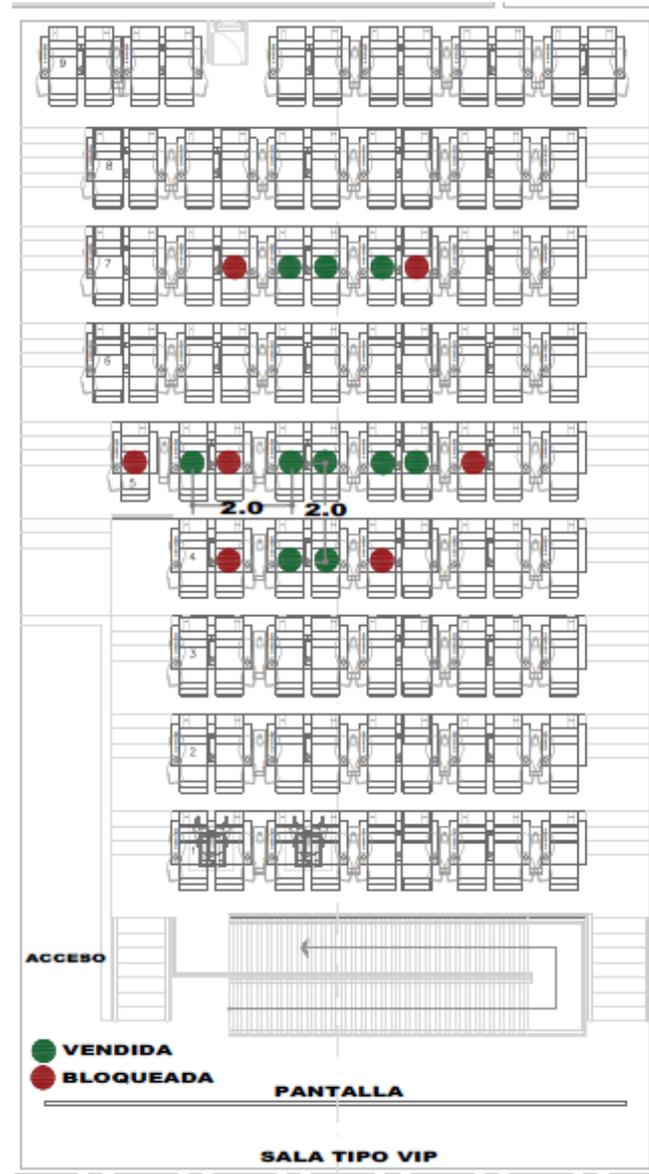
- El corredor debe dirigirse a la mesa de órdenes, y entregar el vale de producto al encargado de la mesa de órdenes.
- El Encargado de la mesa de órdenes, debe tomar el vale de producto y marcar los productos entregados, si hay productos pendientes, dejar el vale de producto en el porta comandas para hacer seguimiento hasta que los productos faltantes se encuentren listos, si la orden completa ya se entregó, colocarla en el picanotas.

ANEXOS



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





PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Como primer paso decirle al cliente: "**¿Grande está ben?**"

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

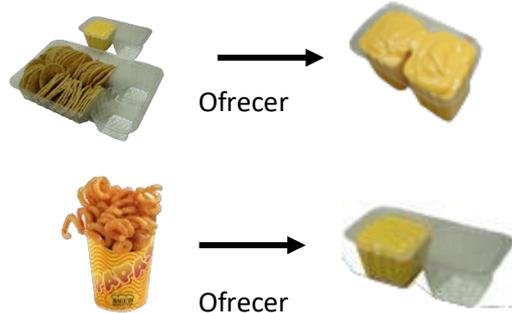
Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Ejemplos



MAXIMIZACION PARA LA MITAD DE LA FUNCION

Buscar que el cliente haga un pedido extra para la mitad de la función. Ofrecer café o postre si son horas de la tarde y se pidieron platos fuertes. Si el pedido son hamburguesas o snacks ofrecer un helado o jugo. Si es de noche, ofrecer una bebida alcohólica.

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



Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	21/11/2020

Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de KTR, LLC (“KTR”) y sus empresas filiales, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo que han sido compilados para uso exclusivo de empresas filiales con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio de KTR a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es 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 mediante cualquier forma o medio (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 KTR o a cualquier sociedad filial y/o 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 e 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 KTR o su personal, ya sea verbal o escrito, 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 obligan a tratar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial, por tanto, no comunicarla ni revelarla directa o indirectamente, (verbal o escrita) a persona física o jurídica ajena a KTR sin que medie previa aprobación por escrito de KTR. 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.