



TÉCNICAS DE VENDA TRADICIONAL

BRA-GR-TV-TRA-00

Confidentiality Clause

This document and its attachments contain strategic business information, trade secrets and in general the know-how of Carbondale, S.L. Co., (“Scanton US” or “Carbondale”), and its group, derived from commercial experience and research and development programs, which has been compiled for exclusive use by the groups’ affiliates (and, particularly, by certain of their employees and senior staff), with the goal of securing and expanding the group’s long term profitability and return. The content of this document and its attachments is, therefore, strictly confidential to the recipient/s, and for their exclusive use only.

In this document and its attachments, “**Confidential Information**” shall mean any document or information (containing economic, financial, technical, commercial, strategic or any other kind of information) that is by any means provided (orally, in written form or recorded in any kind of support) and at any time, whether prior or subsequent to the date of this document or its attachments, and that is not otherwise publicly available, relating to Carbondale, any company within its group or any related party of the foregoing, including, but not limited to, scientific technical or architectural information; information relative to the current or proposed business, commercial experiences, sales, and marketing plans, including, but not limited to, financial information, contractual terms or customer lists and data; drawings, designs, samples, computer programs and software devices; costs and pricing information; and identification of personnel or other possible resources for possible use in the business. In particular, any document and information: (i) marked as confidential or similar; (ii) identified by Carbondale or its personnel, whether in writing or orally, as Confidential Information; (iii) that has a commercial value; (iv) that is not generally available in the market or industry; or (v) which, in view of its nature or the circumstances in which it is disclosed, must, in good faith, be treated as confidential, shall be considered Confidential Information.

The recipient/s of this document and its attachments undertake/s at all times to treat and hold the Confidential Information in secret and as confidential information and they shall neither communicate nor disclose it whether directly or indirectly (orally or in writing) to any other private individual or legal person without the prior written consent from, except only to those members of its personnel who need to know such information in rendering their services or if such disclosure is expressly authorised by Carbondale. The disclosure, distribution, electronic transmission or copying by any means of the Confidential Information is strictly prohibited. The recipient/s of this document and its attachment agree/s not to duplicate, distribute or disclose by any means any information contained herein.



Início



Intermediário



Fim



Atividade



Atividade com
ponto de
controle



Fluxo



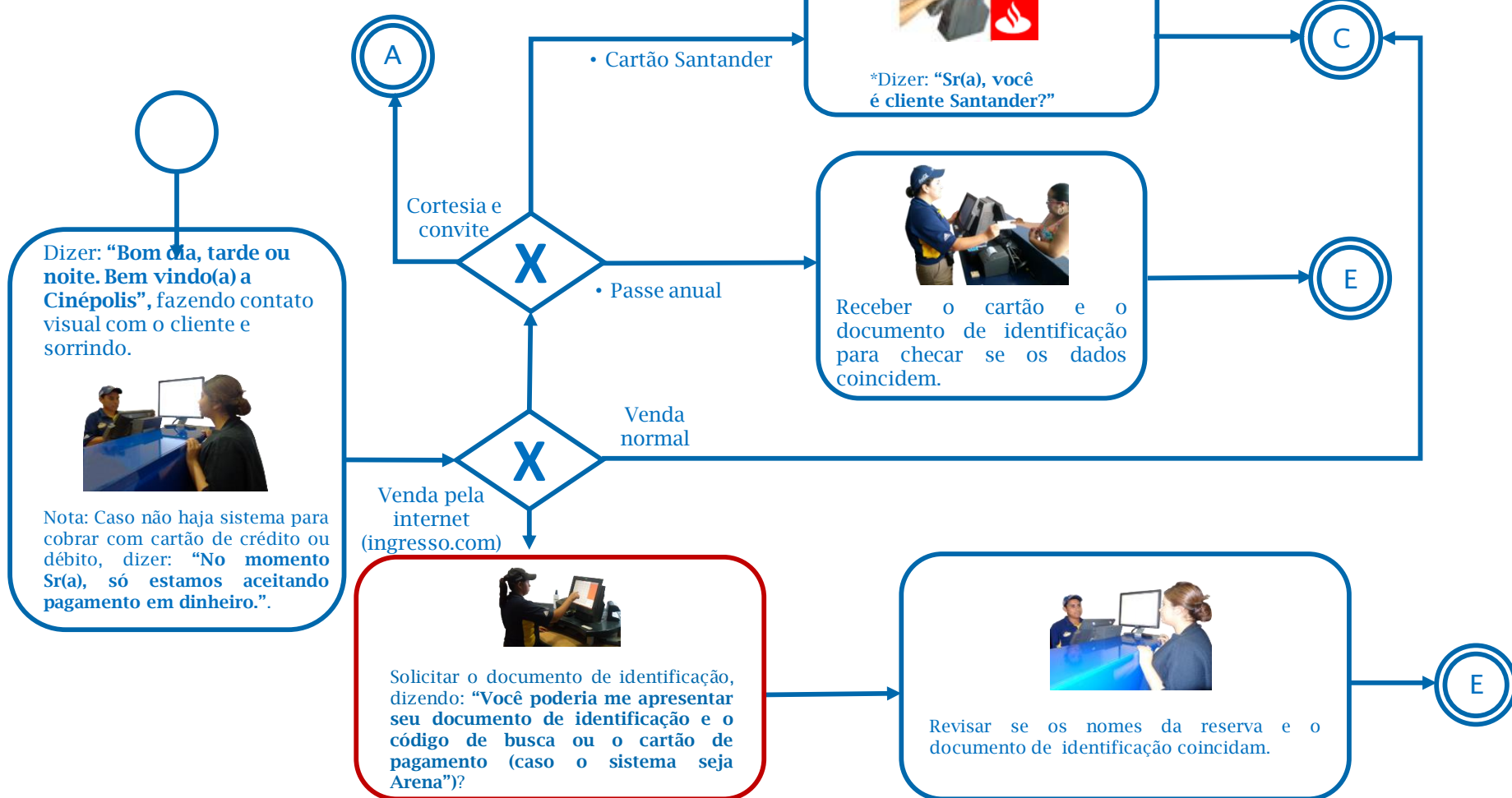
Decisão





Somente será concluído a venda de ingressos, se o cliente efetuar o pagamento com o cartão de crédito/débito Santander. Do contrário, a venda não será efetuada.

O cliente que realizar o pagamento com o cartão Santander Free e Select Elite (sem a descrição do nome), está autorizado a pagar meia entrada mesmo sem o documento de identificação.



Dizer: "Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis", fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



Nota: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, dizer: "No momento Sr(a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro."

Venda pela internet (ingresso.com)


Solicitar o documento de identificação, dizendo: "Você poderia me apresentar seu documento de identificação e o código de busca ou o cartão de pagamento (caso o sistema seja Arena)?"

Revisar se os nomes da reserva e o documento de identificação coincidem.

A




Receber do cliente o voucher/convite e validar as restrições* e vigência.



Perguntar: **“Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”**
Tipos de respostas do cliente:


- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: **“Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).”**
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: **“Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).”**
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: **“As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.**

Marcar no sistema enquanto o cliente cita o nome e horário do filme.



NOVO




Dizer: **“A tela se encontra na parte superior (ou inferior caso o sistema seja o Arena), os lugares disponíveis neste momento são os verdes”.**
Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.



Dizer: **“Senhor(a), gostaria de doar algum destes valores para o Instituto Ayrton Senna?”**
O colaborador deve apontar os valores conforme descrito no folder em cada PDV.

O responsável pelo turno deve liberar sistemicamente a liberação do filme ao cliente. Em seguida, o operador deve clicar na opção cortesia para liberar os ingressos.



O Preencher a Planilha Lista de passes e solicitar para que o cliente assine e o responsável pelo turno também.

B

* Validar no voucher/convite se o tipo de sala escolhido pelo cliente coincide com as informações descritas na cortesia.



C



Perguntar: “Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”

Tipos de respostas do cliente:

- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: “Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: “Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: “As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.

Marcar no sistema enquanto o cliente cita o nome e horário do filme.

Nota: Conceito Tradicional: Deve-se maximizar o formato de filme na seguinte ordem: 4DX, Macro XE e 3D.



Dizer: “A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”.
Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.

NOVO



Dizer: “Senhor(a), gostaria de doar algum destes valores para o Instituto Ayrton Senna?”

O colaborador deve apontar os valores conforme descrito no folder em cada PDV.



Dizer: “Seu total é de R\$xx.xx”. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, “**Recebo R\$xx.xx**” e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: “**Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?**”, e posteriormente: “**Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor**”. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.

Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: “Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”.

D

E



Marcar no sistema enquanto o cliente cita o nome e horário do filme.

Perguntar: “Para qual sessão o(a) Sr(a) gostaria de assistir?”

Tipos de respostas do cliente:

- O Cliente solicita o filme e a sessão. Marcar o que o cliente pediu.
- O Cliente solicita o filme sem horário. Dizer: “Nós temos Sr(a) nos horários (as xxx horas) nas salas (mencionar os tipos de salas).”
- O Cliente solicita o horário, sem filme. Dizer: “Nós temos Sr(a) os filmes (mencionar os nomes dos filmes) as xxx horas nas salas (mencionar os tipos de salas).”
- O Cliente solicita recomendações do filme. Dizer: “As estréias da semana são: “O(s) filme(s) xxxx”.



Dizer: “A tela se encontra na parte superior, os lugares disponíveis neste momento são os verdes”.
Se o cliente solicitar trocar do(s) lugar(es), realizar o procedimento.

NOVO



Dizer: “Senhor(a), gostaria de doar algum destes valores para o Instituto Ayrton Senna?”

O colaborador deve apontar os valores conforme descrito no folder em cada PDV.

COM:	R\$ 0,50	R\$ 1,00
	R\$ 2,50	R\$ 5,00

F

Notas: Caso o filme escolhido pelo cliente seja classificação 18 anos, solicitar um documento de identificação para verificar a maioridade.

Clientes que apresentarem o passe anual, explicar a restrição vigente, se necessário.

B

D

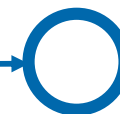
F

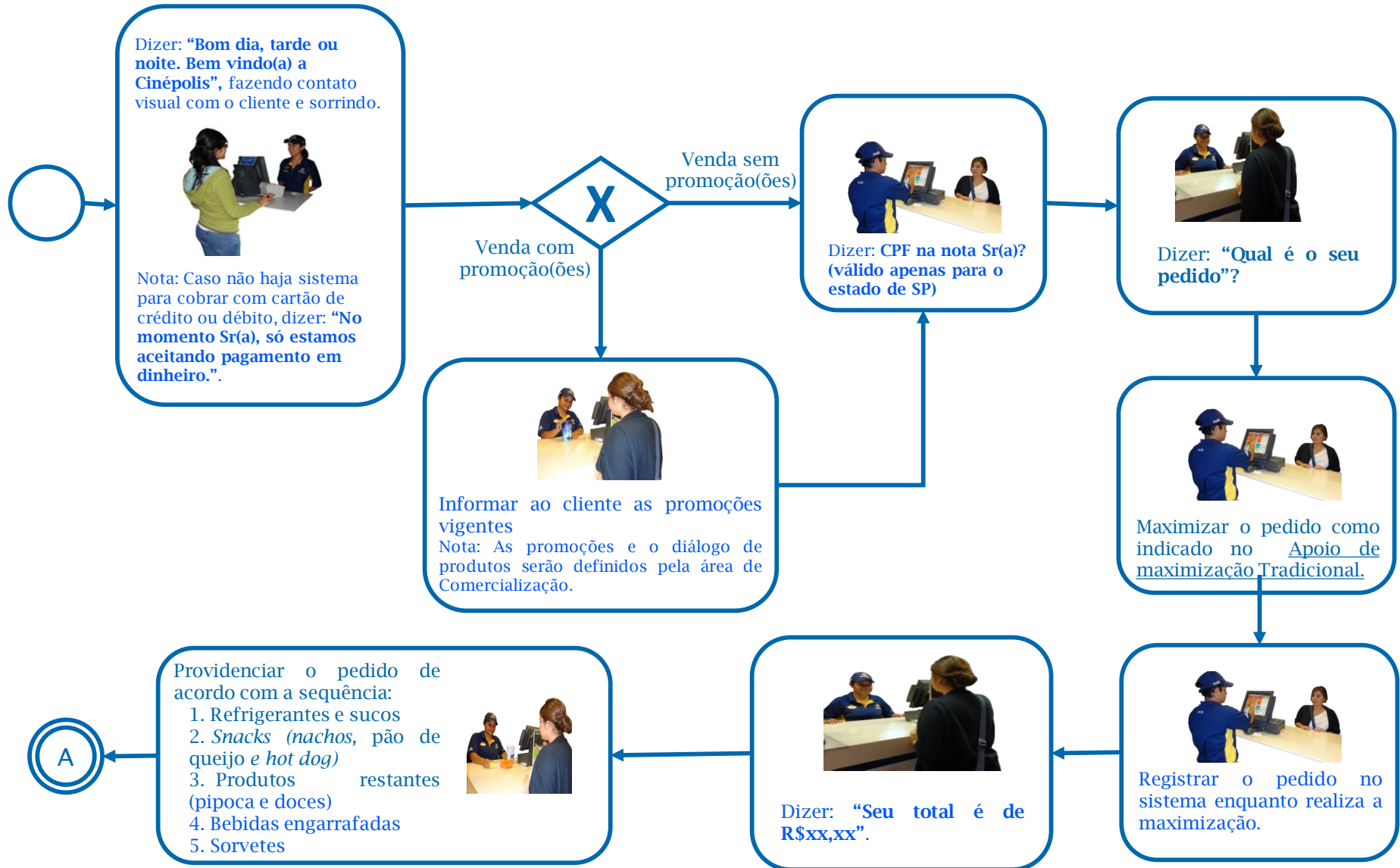


Circular no(s) ingresso(s) com o marca texto (na ausência dele, utilizar a caneta), a sala, a fileira e a poltrona e, em seguida, dizer: **“Seus xxx (número de ingressos). para o(s) (filme(s) às xx:xx horas. Seus lugares aparecem nos ingressos.**



Despedir-se do cliente, dizendo: **“Obrigada, Divirta(m)-se”** fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.





* Caso o pedido tenha mais de dois produtos, colocá-los numa bandeja
 ** Servir os doces a granel e pesá-los. Isto pode ser feito pelo cliente, se ele quiser.



A



Dizer: “Sr(a) seu pedido está completo?” e colocar os produtos sobre o balcão.



Dizer: “Seu total é de R\$xx.xx”. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, “**Recebo R\$xx.xx**” e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: “**Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?**”, e posteriormente: “**Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor**”. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.
Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: “Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”.



Somente será concluído a venda Combo Santander, se o cliente efetuar o pagamento com o cartão de crédito/débito Santander. Do contrário, a venda não será efetuada.

O cliente que realizar o pagamento com o cartão Santander Free e Select Elite (sem a descrição do nome), está autorizado a pagar meia entrada mesmo sem o documento de identificação.



Despedir-se do cliente dizendo: “**Obrigada, Divirta(m)-se**, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



Entregar o *voucher* dizendo: “Sr(a), seu *voucher*”.

Dizer: “Bom dia, tarde ou noite. Bem vindo(a) a Cinépolis”, fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



Nota: Caso não haja sistema para cobrar com cartão de crédito ou débito, dizer: “No momento Sr(a), só estamos aceitando pagamento em dinheiro.”

Não há promoção(es)

X

Sim há promoção(ões)



Dizer: CPF na nota Sr(a)? (válido apenas para o estado de SP).



Dizer: “Qual é o seu pedido?”



Informar o cliente sobre as promoções vigentes.
Nota: estas promoções serão definidas pela área de Comercialização.



Maximizar o pedido como indicado no Apoio de maximização VIP

Providenciar o pedido de acordo com a sequência:
1. Refrigerantes e/ou sucos
2. Chocolate e/ou café
3. Doces
4. Salgados



Nota: Esse procedimento se aplica apenas ao Coffee Tree.



Dizer: “Seu total é de R\$xx,xx”.



Registrar o pedido no sistema enquanto realiza a maximização.

A



A



Dizer: **“Seu total é de R\$xx.xx”**. De acordo com a forma de pagamento, dizer:

- Espécie: Dizer, **“Recebo R\$xx.xx”** e deixar o dinheiro no balcão, à vista do cliente. Entregar o troco a ele (mencionar o valor sendo entregue), contando-o e guardar o dinheiro do cliente no caixa até o cliente se despedir.
- Cartão de crédito ou débito: Dizer: “Sr(a) favor inserir o cartão no pinpad. Se o cartão for sem chip, dizer: **“Você poderia me apresentar seu documento de identificação, por favor?”**, e posteriormente: **“Sua assinatura no cupom de pagamento, por favor”**. Revisar se as assinaturas do cartão, o *voucher* e o documento de identificação coincidem.
Nota: Caso o cartão não seja autorizado, dizer: **“Sr(a), o cartão não foi autorizado. Você poderia efetuar seu pagamento com outra forma de pagamento?”**.

Nota: Dizer ao cliente: “Sr(a), o seu pedido será entregue em até 5 minutos.

Tempo total para a transação: 11 minutos (4 minutos para o funcionário se dirigir até o cliente ou ser atendido em fila + 2 minutos para retirar o pedido e efetuar o pagamento dele e 5 minutos para preparar e entregar o produto).



Dizer: **“Sr(a) seu pedido está completo?”**

Colocar os produtos sobre a mesa (em baixo pico).

Em alto pico, o cliente deve retirar o pedido no balcão.



Entregar o *voucher* dizendo: **“Sr(a), seu *voucher*”**.



Despedir-se do cliente dizendo: **“Obrigada, Divirta(m)-se** fazendo contato visual com o cliente e sorrindo.



PRIMEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar o **tamanho** dos produtos.

Se o cliente não mencionar o tamanho do produto, dizer: "Pipoca ou refrigerante/suco grande Sr(a)?"

Se ele não aceitar, mencionar que por apenas R\$xx.xx é possível levar o produto de maior tamanho.

Exemplos



alimento

Por R\$X
mais



alimento



bebida

Por R\$X
mais



bebida

SEGUNDA MAXIMIZAÇÃO

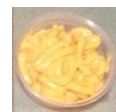
Procura-se incorporar **extras** ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente.

Exemplos



alimento

Oferecer



complemento
extra



alimento + bebida

Oferecer



alimento

Nota: O funcionário poderá oferecer o *cheddar* para acompanhar o pão de queijo e/ou *hot dog*.

TERCEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar **mais** produtos.

Se o cliente pedir alguma coisa salgada, oferecer bebida.

Se o cliente pedir bebida, oferecer alguma coisa salgada.

Se o cliente pedir bebidas e alguma coisa salgada, oferecer alguma coisa doce.

alimento



Exemplos

bebida



Oferecer



bebida

Oferecer



alimento



alimento + bebida

Oferecer



doce



PRIMEIRA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incorporar **extras** ao pedido, de acordo com os produtos solicitados pelo cliente.

Exemplos



alimento



Oferecer



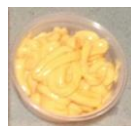
complemento extra



alimento



Oferecer



complemento extra



alimento



Oferecer



complemento extra

SEGUNDA MAXIMIZAÇÃO

Procura-se incrementar **mais** produtos.

Se o cliente pedir alimentos, oferecer bebida.

Se ele pedir bebida, oferecer alimentos.

Exemplos



alimento



Oferecer



bebida



bebida



Oferecer



alimento