



Cinépolis®

**TÉCNICAS DE VENTA – TRADICIONAL
REGION ANDINA-COLOMBIA
RA-GR-TEVE-TRA-CO-02**

INICIO

Antes de iniciar cualquier transacción deben de limpiar el mostrador con paño azul y oxivir
(de no tener estos implementos solicitar al supervisor encargado)



El paño debe estar húmedo con el fin que tengan una buena limpieza y desinfección del área

1.



NOTA:

Con el fin de optimizar tiempos y luego de limpiar el mostrador con paño azul y oxivir deben colocar la bandeja. **(No deben tomar mucho tiempo realizando esta operación)**

(Lo ideal es que surtan bandejas mientras no esté la fila apoyarse con la programación)

2.INICIO

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”.

3.



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

EJEMPLO:

Actualmente tenemos la promoción extra combo plus, que contiene 2 crispetas jumbos, 2 bebidas grandes, 2 hot dog's y 2 helados popsy. Adicional por la compra de este combo le obsequiamos 1 2X1 que podrá redimir en el mes de agosto.

SIEMPRE!! Deben ir anotando en POS el pedido antes de servir

4.



Si el cliente solicita un pedido específico y aplica con promoción, ofrecerla inmediatamente.

EJEMPLO:

1. Si el cliente desea una crispeta y una bebida, pueden ofrecer el combo snack, explicando por cuanto más lleva unos plátanos o una chocolatina adicional.
2. Si es miércoles y el cliente solicita bebida y crispeta mediana \$19.600 pueden ofrecer el combo miércoles e indicar que por 3.900 adicional lleva un hot dog (revisar precios antes de informar)

5.



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.

EJEMPLOS:

1. Si el cliente solicita algún producto por individual como: gaseosa, crispeta, o icee... siempre deben decir: **¡GRANDE ESTARIA BIEN!**
2. Si el cliente pide un combo y dependiendo del combo indicar: desea agregar otra bebida, otro hotdog, otro nacho o si lleva un combo que ya contenga lo anterior decir desea agregar un helado popsy o una chocolatina a su pedido.
3. Si el cliente solicita una gaseosa mediana indicar por cuanto más podría llevar la grande: si gusta por \$1200 más lleva una grande.

6.

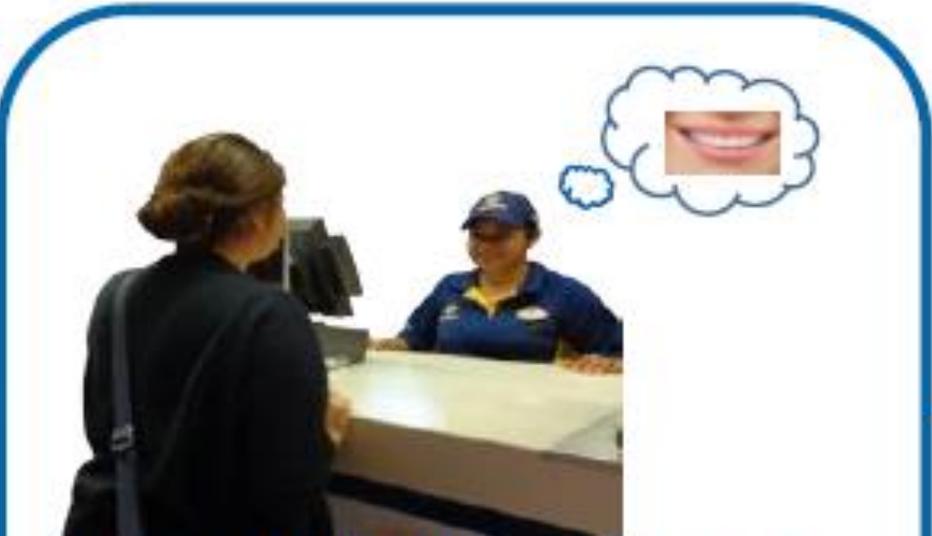


Registrar en el sistema simultáneamente a la maximización. Confirmar el pedido diciéndole al cliente cada uno de los productos que solicitó.

EJEMPLO:

MAXI COMBO MIX T PALOMITA MANTEQUILLA		\$48500,00
	MAXI COMBO MIX T PALOMITA MANTEQUILLA	
1	GASEOSA 32oz COCA	
1	GASEOSA 32oz COCA	
1	CRISPETA 130oz MANTEQUILLA	
1	NACHOS CO	
1	HOT DOG INDIVIDUAL	

7.



Decir: "El total sería \$xx.xx. En un momento le cobro. Preguntar: Cuenta con Tarjeta TCC?"



NOTA

La tarjeta Cinepolis se solicita al momento de decir cuánto es, esto con el fin de que la vayan alistando con el dinero mientras ustedes sirven los productos

8.



NOTA

Siempre siempre!! y siempre deben sanitizar las manos antes de ir a servir los combos, preferiblemente que el cliente observe que lo hacen, porque ustedes están tocando dinero todo el día.

9.



Comenzar a servir la orden de acuerdo a la siguiente secuencia:

1. Bebidas 2. Crispetas. 3. Nachos, hot dogs 4. Bebidas ICEE 5. Helados. 6. Chocolatines, productos de paquete. Colocar los productos del lado derecho/izquierdo de la barra. Preguntar: "Está completa su/tu orden?"



NOTA

Nunca servir icee de primeras ya que el producto va perdiendo volumen.

Nunca entregar chocolates o helados de primeras ya que pueden indicar que no se los dieron.

Por ultimo y sin confirmar producto por producto preguntar:

ASI ESTARIA COMPLETA SU ORDEN

9.

Si el cliente tiene TCC



Deslizar la TCC con la banda hacia el interior y devolverla al cliente.

- 1.No deben informa si la tarjeta esta activa o inactiva, a menos que el cliente pregunte.
2. No deben preguntar si pagan con efectivo o tarjeta.



- 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 Débito. Pasar la tarjeta por el datáfono y solicitar ingreso de la clave en el datáfono, entregar el voucher al cliente.
- Tarjeta de Crédito. Recibir la tarjeta, decir: "¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?" pasar 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". Se debe revisar que las firmas de la tarjeta , el voucher y la identificación coincidan.

9.

Entregar el *ticket* diciendo:
“Le/te entrego” y además,
entregar cambio diciendo:
Le/Te devuelvo \$xx.xx.
Entregar copia del voucher,
cuando aplique.



9.



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

NOTA

INICIAR NUEVAMENTE LIMPIANDO

Antes de iniciar cualquier transacción deben de limpiar el mostrador con paño azul y oxivir (de no tener estos implementos solicitar al supervisor encargado)



El paño debe estar húmedo con el fin que tengan una buena limpieza y desinfección del área

PRIMERA MAXIMIZACIÓN

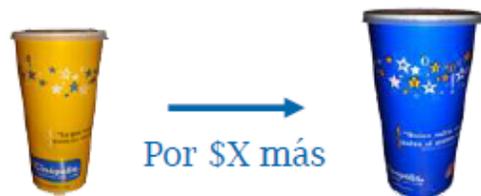
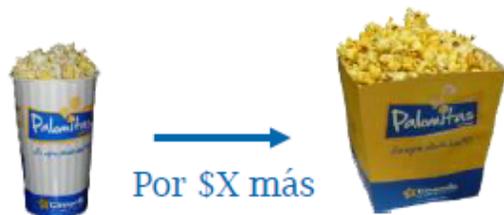
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

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



POS DULCERIA

+ VENDIDOS

PALOMITAS / BEBIDAS

COMBOS

SNACK / HELADOS

VITRINA

EMPLEADOS

LEALTAD

PROMOCIONES

VENTAS EMPRESARIALES

PROMOCIONES 2

▼ ▲ Repetir Orden Eliminar

Order Total \$0,00



Más Salir Abrir Horarios Lealtad Abortar Multi Bloquear

Concesiones

+ VENDIDOS

Concesiones

Boletos (Mar 06 Jun 23)

CRISPETA 46 OZ	CRISPETA 85 OZ	CRISPETA 130 OZ	CRISPETA 170 OZ
GASEOSA 16 OZ	GASEOSA 20 OZ	GASEOSA 32 OZ	GASEOSA 44 OZ
AGUA EMBOTELLADA	ICEE GRANDE	AGUA BRISA LEMON \$570 (0)	AGUA BRISA MANDARINA \$570 (0)
COMBO AMIGOS	COMBO HOTDOG	CRISPETA 170 OZ PARA LLEV	AGUA BRISA MANDARINA CON GAS \$640 (0)
NACHOS	HOTDOG		
MAXI COMBO	HOTDOG		

PALOMITAS / BEBIDAS

CRISPETA 46 OZ	CRISPETA 85 OZ	CRISPETA 130 OZ	CRISPETA 170 OZ
CRISPETA 130oz MANGA \$11500,00	GASEOSA 16 OZ	GASEOSA 20 OZ	GASEOSA 32 OZ
GASEOSA 14 OZ	AGUA EMBOTELLADA 600	AGUA EMBOTELLADA/GAS 600	GASEOSA ROMAN
ICEE MEDIANO	ICEE GRANDE	ICEE MANGO MAX 600	JUGO VALLE FRESH
CRISPETA 170 OZ PARA LLEV	JUGO VALLE FRESH \$5,000.0	COCA COLA ORIGINAL PET 600 ML \$7500,00	JUGO VALLE F MANGO 188 ML
JUGO VALLE F MANGO 188 ML			

COMBOS

 **Concesiones**

 Boletos (Mar 06 Jun 23)

1 MAXICOMBO MIX	2 MAXICOMBO HOTDOG	3 MAXICOMBO NACHOS	4 COMBO AMIGOS
5 COMBO HELADO	6 COMBO SNACK	7 COMBO NACHOS	8 COMBO CLASICO
COMBO MIERCOLES	COMBO MIERCOLES TCC	COMBO MIERCOLES TCC MANT. LA \$1	COMBO BAGUI CON CRISPETA
COMBO KID	ADICIONALES Y BOC... \$200,00	MAXI COMBO NACHOS GRANDE \$400,00	SUBTE... VERSION
COMBO... P... \$43000,00	COMBO AMIGOS 2X2 MIX P \$43000,00	COMBO AMIGOS 2X2 HOTDOG P \$43000,00	COMBO AMIGOS 2X2 NACHOS P \$43000,00
COMBO... TINE	COMBO PARA LLEVAR GRANDE	COMBO PARA LLEVAR INDIVID	COMBO AMIGOS 2X2 P \$26500,00
COMBO... UNDIAL	MEGACOMBO... UNDIAL	COMBOS PLUS	
CREPA COMBO CRISPETA MANTEQUILLA \$30500,00	COMBO... CON CR... \$200,00	COMBO 2X2 RECARGADO	COMBO 2X2 RECARGADOAZUCAR

SNACK / HELADOS

Concesiones Boletos (Mar 06 Jun 23)

NACHOS	NACHOS QUESO	EXTRA QUESO
VASOS DE HELADO	HOT DOG	EXTRA QUESO
		EXTRA CHILI CON CARNE

 **Concesiones**

 **Boletos (Mar 06 Jun 23)**

VITRINA

	UVAS CON CHOCOLATE \$6000,00	GOMAS MORITAS \$3700,00	BARRA JUMBO \$9400,00
 WAY \$9400,00 (0)	SNICKERS \$9400,00	CHOCOLATINA \$2500,00	M&M \$9400,00
PLATANO MADURO \$4500,00	PLATANO VERDE \$4500,00	HERSHEY COKIES AND CREAM \$9400,00	 HERSHEY MILK \$9400,00

EMPLEADOS

 Concesiones

 Boletos (Mar 06 Jun 23)

NACHOS CINEPOLIS

HOT DOG CINEPOLIS

GASEOSA 20 OZ CINEPOLIS

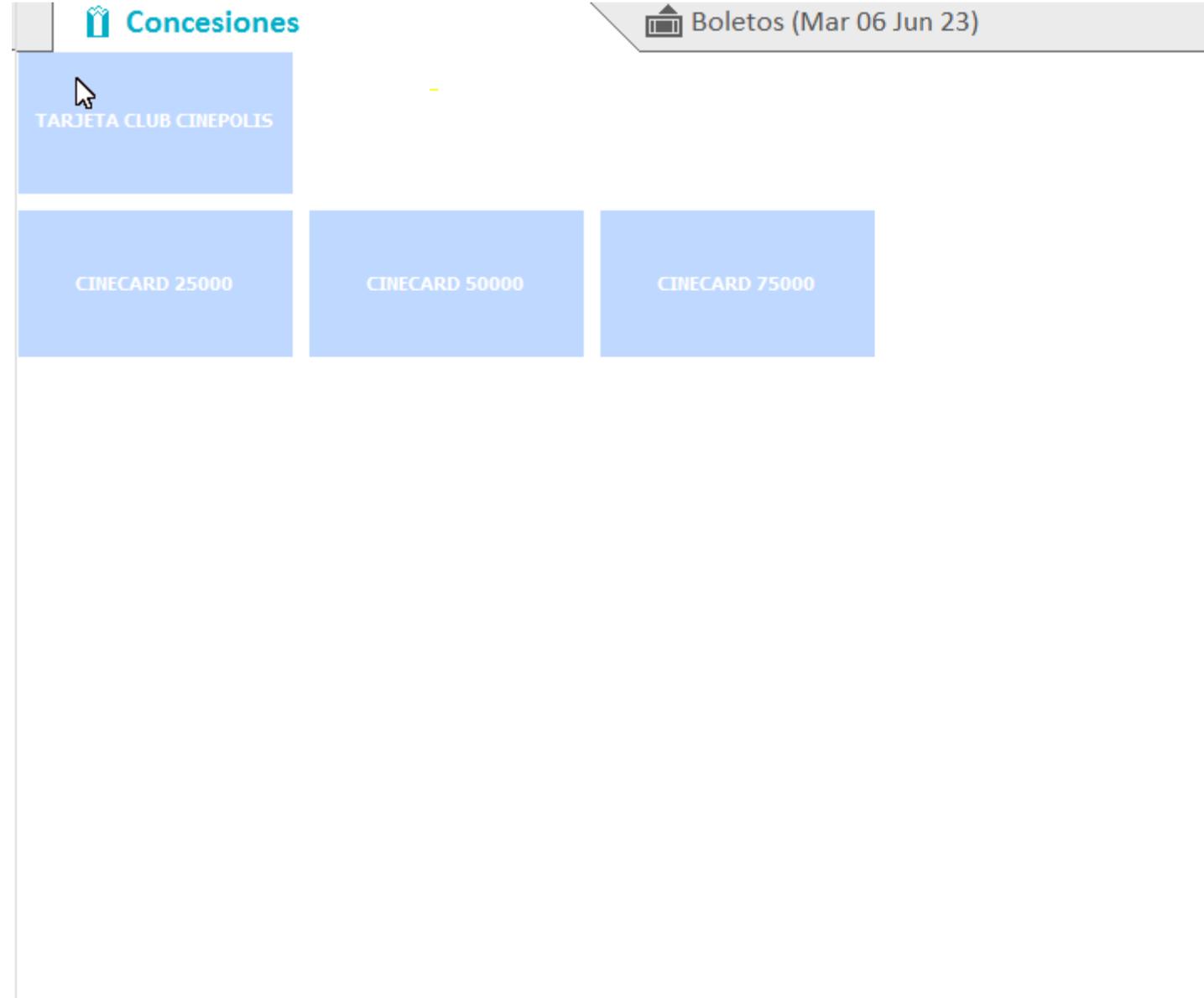
NOTA: Todo promo empleado en dulcería o coffe, requiere clave de supervisor.

NO está permitido entregar el producto sin haber facturado, el promo empleado solo es redimible en día laboral.



NOTA: En esta pestaña encuentran las cinecard, que son tarjeta regalo.

No facturar tarjetas cinepolis en momentos de fila o en ingreso de salas grandes como: 1, 2 o 3



PROMOCIONES

NOTA: De esta pestaña solo usamos el promocional individual ya que encuentran los vasos promocionales por individual. De resto no se utiliza ninguno más.

Concesiones

Boletos (Mar 06 Jun 23)

PROMOCIONAL INDIVIDUAL	CRIS... EA	AGE... LAR \$2... 00	MA... DO NAC... CC	MAX... HO...
MAX... MIX	GASEO... TCC	VASO PROMOCIONAL PREM... OBBS \$1,500,00	PROMO... GAFAS	PROMO... PETS
PROMO... AL REY \$500,00	COMB... URAS MANT... LA \$...	COM... CIAL UNIV... DEDES \$...	COM... GOS 2... E P \$...	PAQUETE PROMOCIONAL GAFAS
CB... MIGOS MIX M... LA CO... LA \$...	CB... OS... CHOS MANT... A COCA \$1,000,00	P... U... AL MUL... LAS \$1,000,00	P... AL... THER... \$...	COMB... SSIC W... \$4,000,00
TE... KOM... \$...	COMB... ALGO \$...	COMB... ALDIA		COMB... MEGA
VASO PROMOCIONAL AVATAR 2	COMB... AR 2 \$...		COMB... CULA	COMB... MIER... LIT... \$...
COMB... AZAM				

VENTAS EMPRESARIALES

NOTA: Este menú es principalmente para manejo del supervisor, en caso de tener cupones redimibles en dulcería se marcan acá, pero solicita clave de supervisor.

VTC \$0,00	CORTESIA ABIERTA \$0,00	COMBO M&F SAS \$0,00	
CUMPLEAÑOS		CRISPETA 46oz MANTEQUILLA REDEN MALL PLAZA \$0,00	
PAQUETE EMPRESARIAL 1 \$10200,00	PAQUETE EMPRESARIAL 2 \$13300,00	PAQUETE EMPRESARIAL 3 \$18200,00	PAQUETE EMPRESARIAL INFANTIL \$13200,00
PAQUETE EMPRESARIAL 1 \$0 \$0,00	PAQUETE EMPRESARIAL 2 \$0 \$0,00	PAQUETE EMPRESARIAL 3 \$0 \$0,00	PAQUETE EMPRESARIAL INFANTIL \$0 \$0,00

NOTA: Deben leer que indica el cupón y entregar, las crispetas siempre son de sal no está permitido entregar de caramelo aunque paguen adicional. Tanto crispeta como bebida es tamaño pequeño siempre.

Validar que la fecha del cupón este vigente para redimir



PROMOCIONES 2

NOTA: De este menú solamente usaran el botón de extra combo

COMBO AMIGOS 2X2 SIN AGUARDIENTE \$4.000,00	COMBO AMIGOS 2X2 SIN HOT DOG \$4.000,00
COMBO AMIGOS 2X2 SIN AGUARDIENTE \$4.000,00	COMBO AMIGOS 2X2 SIN HOT DOG \$4.000,00
PAQUETE FAMILIAR 1 \$2.000,00	2 HOT DOG ESPECIAL \$2.000,00
CB AMIGOS 2X2 SIN HOT DOG COCA \$4.000,00	PROMOCION ESPECIAL \$2.000,00
COMBO AMIGOS 2X2 SIN AGUARDIENTE \$2.000,00	COMBO AMIGOS 2X2 SIN HOT DOG \$2.000,00
2 HOT DOG ESPECIAL \$2.000,00	EXTRA COMBO \$62000,00
MAXI COMBO 2X2 SIN HOT DOG AGUARDIENTE \$4.500,00	

Binocular, sirve para buscar productos que no encuentren fácil



Salir de sesión

Abrir caja

Mirar programación

Registrar tarjeta TCC

Abortar orden

Cuando necesitan facturar varias cosas

Bloquear POS

Volver al menú principal

concesiones	\$48500,00
boletos	
Total	\$48500,00

Dividir	50/50	Cantidad a pagar: \$48500,00
---------	-------	---------------------------------

Pagar	\$48500,00
-------	------------

	Eliminar	▲	▼
--	----------	---	---

		Lealtad	
--	---	---------	---

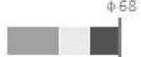
- EFFECTIVO
- VISA/MASTER
- TARJETANOI
- PUNTOS
- CINECARD 



MAXI COMBO MIX T PALOMITA MANTEQUILLA	\$48500,00



 Abrir línea
  Eliminar

Order Total	\$48500,00	
 118 112 107 14 # Transacciones	 65 68 72 87 Tiempo Promedio	 21416 19469 38171,43 Ticket Promedio



Siempre deben revisar la programación para validar en que momentos se les va a hacer fila.

Aquí pueden consultar las próximas funciones y definir si deshabilitan o al contrario surten más producto.

SIEMPRE!!!

Concesiones		Boletos (Mar 06 Jun 23)			
05 Guardianes de la noche DIGITAL DOBLADA	A12	TRADICIO (48) ADULTO \$15500,00	TRADICIO (48) NIÑOS \$15500,00	TRADICIO (48) 3A EDAD \$15500,00	(38) PREFEREN \$19000,00
06:20p - 09:05p 88/0/0 34%					
03 Spider-Man: A través DIGITAL DOBLADA	A7	TRADICIO ADULTO \$15500,00	TRADICIO NIÑOS \$15500,00	TRADICIO 3A EDAD \$15500,00	(54) PREFEREN \$19000,00
06:40p - 09:15p 155/0/0 11%					
06 Rápidos y furiosos X DIGITAL DOBLADA	A12	TRADICIO (86) ADULTO \$15500,00	TRADICIO (86) NIÑOS \$15500,00	TRADICIO (86) 3A EDAD \$15500,00	(45) PREFEREN \$19000,00
07:00p - 09:36p 131/0/0 0%					
01 La sirenita XE Dob DOBLADA XE	TP	TRADICIO ADULXE2D \$16500,00	TRADICIO TCCXE2D \$12000,00	TRADICIO CTCCXE2D \$12000,00	TRADICIO WEBXE2D \$12000,00
07:20p - 09:50p 256/0/0 2%					
04 Spider-Man: A través DOBLADA	A7	TRADICIO (78) ADULTO \$16000,00	TRADICIO (78) NIÑOS \$14500,00	SOFA CAM (5) SOCA ADU \$16500,00	SOFA CAM (5) SOCA NIÑ \$15500,00
07:40p - 10:50p 93/0/0 0%					
07 Boogeyman: Tu miedo DIGITAL DOBLADA	A15	TRADICIO (87) ADULTO \$15500,00	TRADICIO (87) NIÑOS \$15500,00	TRADICIO (87) 3A EDAD \$15500,00	(46) PREFEREN \$19000,00
08:00p - 09:53p 133/0/0 2%					
08 Rápidos y furiosos X DIGITAL DOBLADA	A12	TRADICIO (87) ADULTO \$15500,00	TRADICIO (87) NIÑOS \$15500,00	TRADICIO (87) 3A EDAD \$15500,00	(42) PREFEREN \$19000,00
08:20p - 10:56p 129/0/0 4%					
09 La sirenita Dob DIGITAL DOBLADA	TP	TRADICIO (90) ADULTO \$15500,00	TRADICIO (90) NIÑOS \$15500,00	TRADICIO (90) 3A EDAD \$15500,00	(42) PREFEREN \$19000,00
08:50p - 11:20p 132/0/0 1%					

TIPS

- 1. Revisar programación para validar en qué momento se les hará fila.**
- 2. Mantener hielo mínimo al 80% de capacidad.**
- 3. Abastecer todo cuando NO tengan fila.**
- 4. Colocar pan siempre que acaben una bolsa**
- 5. No retirarse a abastecer más de 2 cajas y si tienen apoyo ninguna caja.**
- 6. No deben botar bolsas o cajas al piso durante la operación.**
- 7. Siempre que termine la fila uno debe salir y limpiar el mostrador inmediatamente, otro barrer y otro despapelar con el fin que no se vea sucia.**
- 8. Al final del turno dejar puesto de trabajo limpio, sin papeles, maíz, paños sucios o reguero.**
- 9. Deden dejar LIMPIOS no en agua todos los paños usados durante el día.**

**GRACIAS, ESPERAMOS TENGAN
TODO EN CUENTA**