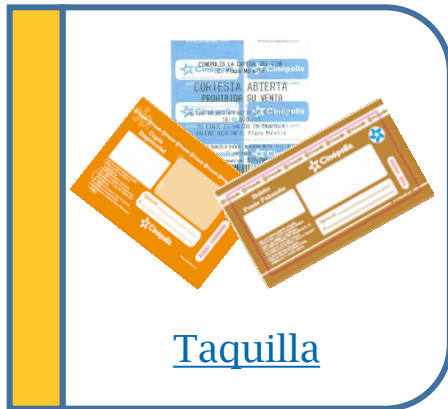
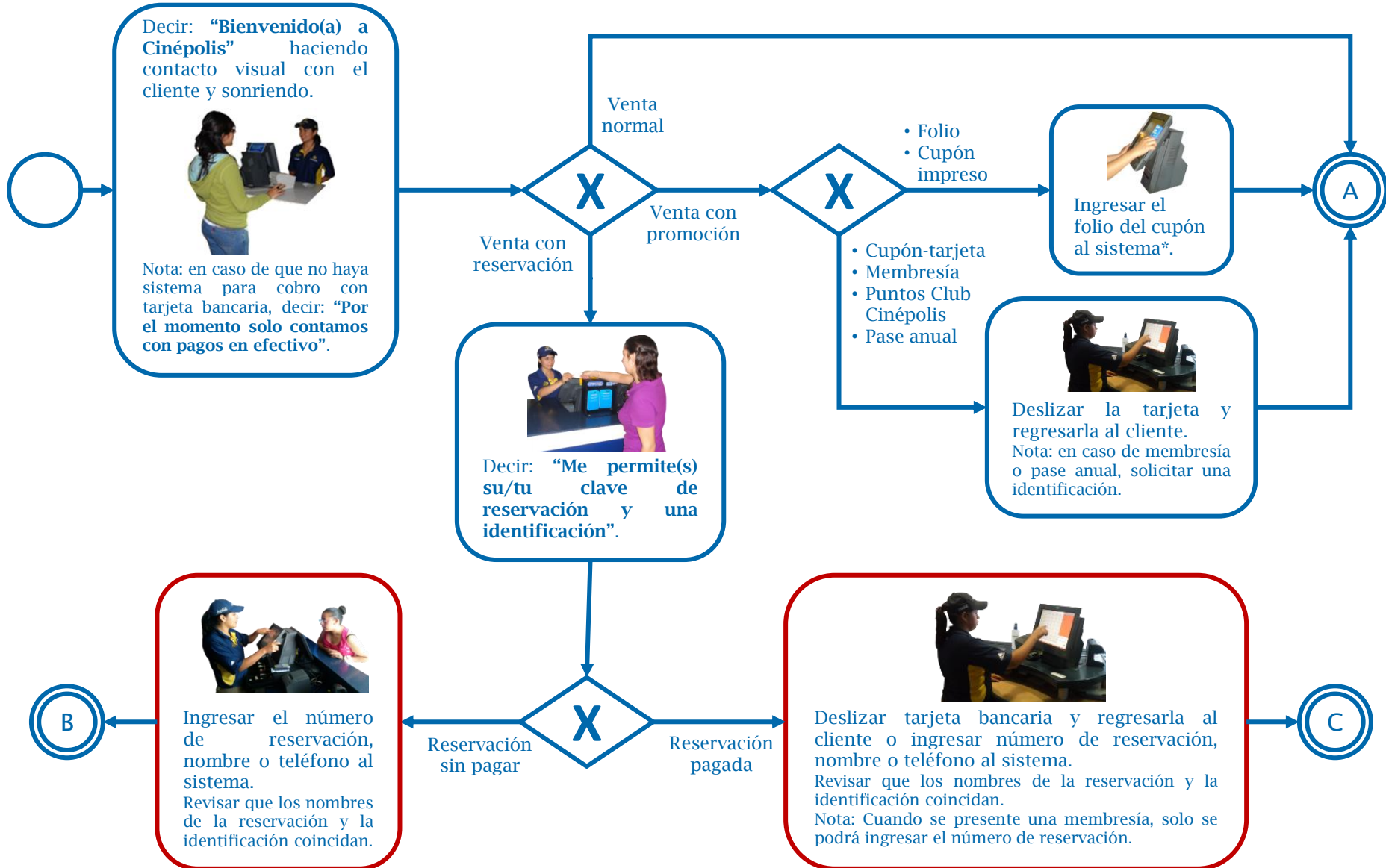




TÉCNICAS DE VENTA MICINE

MX-GR-TV-MC-00





* En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación.



Dependiendo de 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 película(s) xxxx** (nombre de películas) **a las xx:xx** (horario más próximo)”.
 - Cliente solicita recomendaciones. Decir: “**Los estrenos de la semana son...**” o “**La(s) película(s) con garantía es/son xxxx** (películas garantía Cinépolis)”.
- Se debe maximizar las películas en formato 3D, si aplica.



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.



Mostrarle al cliente el mapa de la sala y señalarle cuáles son los asientos disponibles para que elija el/los suyo(s).

A



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.



Solamente que el cliente no haya presentado membresía o 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 bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, 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, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: “**¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?**”.

C

B



Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s).
Nota: en caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.



Decir: “**Le/te entrego xx** (número de boletos) **boleto(s), para XXXX** (película), **XXXX** (subtitulada/doblada/en español), **en XX** (2D o 3D), **a las xx:xx** (hora), **su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)**”, y si aplica, entregar cambio o copia del *voucher*.



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

Decir: **“Hola”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

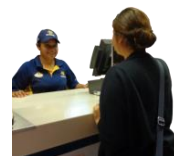


Nota: en caso de que no haya sistema para cobro con tarjeta bancaria, decir: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

No hay promoción(es)

X

Sí hay promoción(es)



Decir: **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.



Maximizar la orden como se indica en el Apoio de maximización para Dulcería.

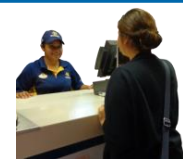


Informar al cliente las promociones vigentes.

Nota: estas promociones serán definidas por el área de Comercialización.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.



Decir: **“Su/tu total a pagar es de \$xx.xx, en un momento le cobro”**.

Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia*:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos
4. Bebidas ICEE



Decir: **“¿Está completa su/tu orden?”** y colocar productos del lado derecho/ izquierdo de la barra.

A

* En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.



A



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 bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, 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, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.



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



Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.



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

Venta normal

Venta con promoción

- Folio
- Cupón impreso



Ingresar el folio del cupón al sistema*.

- Cupón-tarjeta
- Membresía
- Puntos Club Cinépolis
- Pase anual



Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente.
Nota: en caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación.

Deslizar tarjeta bancaria y regresarla al cliente o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema.
Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan
Nota: Cuando se presente una membresía, solo se podrá ingresar el número de reservación.



- Tarjeta bancaria
- Pase anual

- Membresía
- Efectivo

Reservación pagada

Reservación sin pagar

Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema.
Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan.



B

A



Dependiendo de 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 película(s) xxxx** (nombre de películas) a las xx:xx (horario más próximo)”.
 - Cliente solicita recomendaciones. Decir: “**Los estrenos de la semana son...**” o “**La(s) película(s) con garantía es/son xxxx** (películas garantía Cinépolis)”.
- Se debe maximizar las películas en formato 3D, si aplica.

Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.



Mostrarle al cliente el mapa de la sala y señalarle cuáles son los asientos disponibles para que elija el/los suyo(s).

A



E

Cliente desea productos de Dulcería

- Cliente no desea productos de Dulcería
- Boletos pagados

X

- Cliente no desea productos de Dulcería
- Boletos sin pagar

D



Informar al cliente las promociones vigentes.
Nota: estas promociones serán definidas por el área de Comercialización.

Hay promoción(es) de Dulcería

X

No hay promoción(es) de Dulcería

B

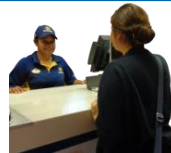
Decir: “¿Le/te tomo su/tu orden de Dulcería?”.



Maximizar la orden como se indica en el Apoyo de maximización para Dulcería.



Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema.



Decir: “Su/tu total a pagar es de \$xx.xx, en un momento le cobro”.

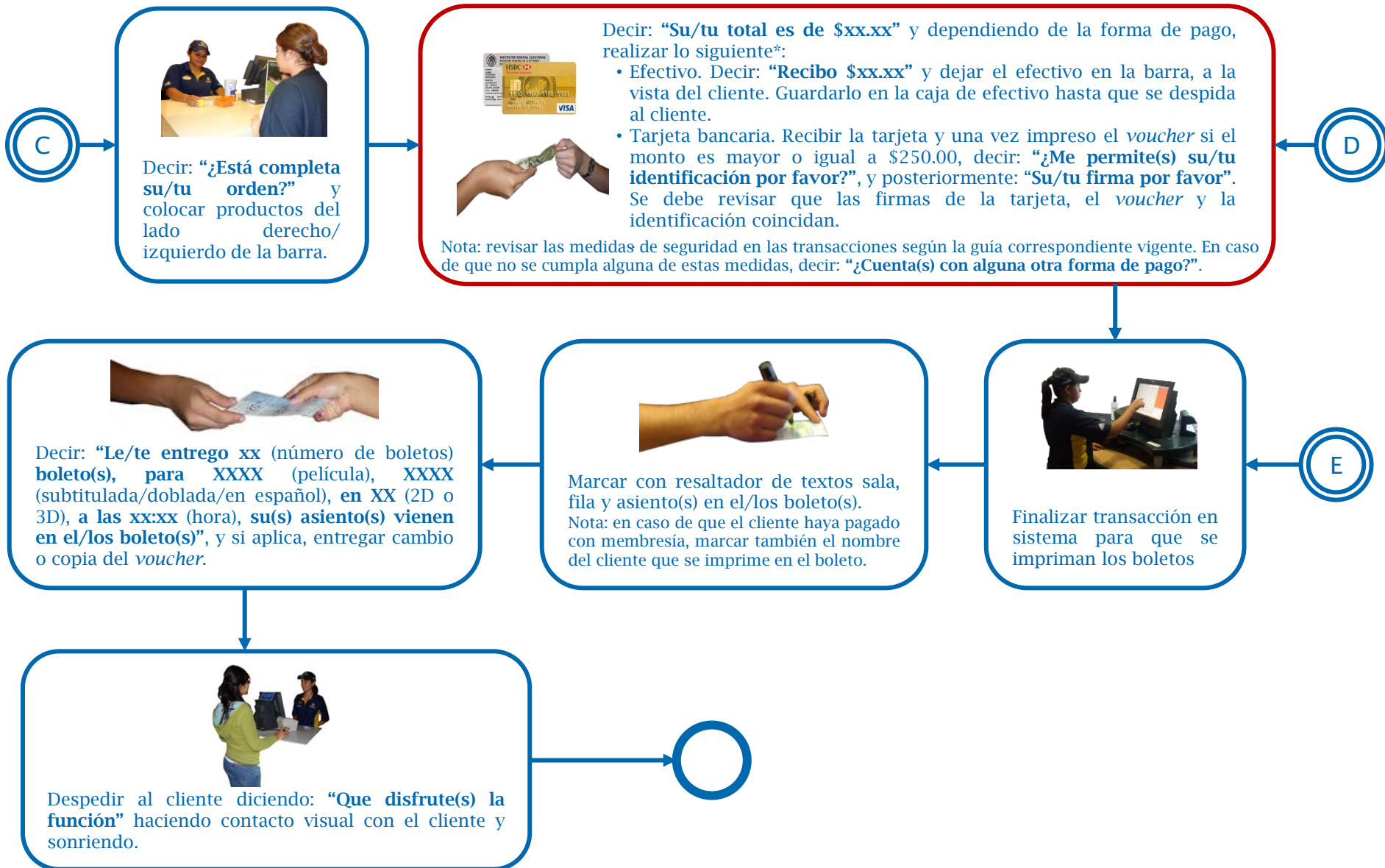
Armar la orden de acuerdo a la siguiente secuencia*:

1. Bebidas
2. Snacks
3. Resto de productos
4. Bebidas ICEE



C

* En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.



ANEXOS





PRIMERA MAXIMIZACIÓN

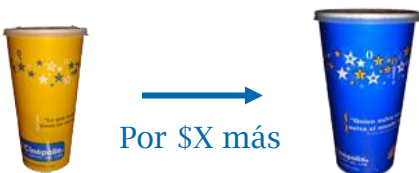
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

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

