



TAQUILLA

Manual de procedimientos operativos
MX-MPO-TQL-MC-00

CINÉPOLIS

Revisión 01: 23 de Junio de 2014.

Cancela y sustituye: Ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis. Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.


Hoja de firmas

Elaboró



Alberto Alcaraz Aguilar
Gerente de procesos

Revisó y autorizó



Enrique Olvera Sánchez
Gerente comercial bajo costo

Revisó y autorizó



Raúl Rodríguez Gutiérrez
Gerente de Multicinémas y Xtreme

Índice

1. Descripción del negocio	5
2. Infraestructura	13
3. Insumos.....	18
4. Habilitación	20
4.1. Áreas y complementos	21
4.2. Equipos.....	26
4.3. Apertura de turno.....	31
5. Operación	35
5.1. Venta.....	36
5.1.1. Venta normal.....	37
5.1.2. Venta con Cineticket.....	41
5.1.3. Venta con cupones impresos	46
5.1.4. Venta con folio electrónico	50
5.1.5. Venta con tarjeta Ponte Palomita.....	53
5.1.6. Venta con Cinepass.....	57
5.1.7. Venta con Pase + 15.....	61
5.1.8. Venta con Pase Anual.....	65
5.1.9. Venta con cortesía abierta.....	69
5.1.10. Venta con la Membresía Cinépolis.....	73
5.1.11. Venta Membresías Cinépolis	77
5.1.12. Venta con boletos emergentes.....	80
5.2. Formas de pago	83
5.2.1. Efectivo	84
5.2.2. Tarjeta de crédito/débito	85
5.2.3. Cinecash	87
5.2.4. Puntos BBVA.....	88
5.2.5. Puntos Club Cinépolis.....	90
5.2.6. Mensualidades sin intereses con tarjeta de crédito.....	91
5.3. Emisión de cortesía abierta	93
5.4. Cambio de boletos	95
5.5. Devolución de efectivo	99
5.6. Conservación del negocio	104

5.7. Recuperación de fondos.....	106
5.8. Retiro de efectivo	109
5.9. Cambio de turno	112
6. Inhabilitación.....	116
6.1. Cierre de turno	117
6.2. Equipos.....	119
6.3. Áreas y complementos	122
7. Tabla de cambios	126
8. Documentos de referencia	128

1. Descripción del negocio

Taquilla es el negocio en donde se venden o redimen las entradas para las funciones cinematográficas que se exhiben en los conjuntos de Cinépolis formato Micine.

La variedad de productos que se puede presentar en Taquilla es la siguiente:

Boletos

Se venden directamente en Taquilla y se ofrecen los siguientes tipos:

- **Adulto:** clientes de 12 años en adelante
- **Niños:** clientes menores de 12 años
- **3ª edad:** clientes mayores de 60 años presentando tarjeta INAPAM
- **Estudiante:** clientes que cuenten con credencial, no aplica para todos los conjuntos¹



Reservación Cineticket

Son boletos que se pueden reservar a través de internet o por teléfono y su pago puede realizarse por estos medios o al presentarse en la Taquilla, en la cual se realiza el canje de los mismos.



Cupones impresos

Se venden a través de canales alternativos y/o terminales de venta y deben ser canjeados en Taquilla. Se ofrecen los siguientes:

HMM (Hollywood Movie Money)

- a)
- Es personalizado con la imagen de la empresa que lo ofrece.
 - Tiene el logo Hollywood Movie Money impreso.
 - La vigencia es variable.
 - Es válido a nivel nacional con características específicas.



¹ Todos los boletos, con excepción del de estudiante, aplican para todos los conjuntos.

Ponte Palomita caqui y café

- b)
- Está sujeto a disponibilidad y clasificación.
 - No es válido en IMAX, 3D, 4DX, Macro XE, Cinépolis VIP, funciones especiales, premiers, ni en venta avanzada.
 - No es válido en reservaciones a través de Cineticket.
 - No es válido con otras promociones.
 - Es válido en Cinépolis tradicional y Xtreme.
 - El precio se encuentra impreso y puede variar de acuerdo a la región y/o conjuntos.
 - La vigencia es de 3 meses.
 - El caqui es válido de lunes a viernes y el café de lunes a domingo



Empresarial morado y naranja

- c)
- El logo de la empresa se encuentra impreso.
 - Está sujeto a disponibilidad y clasificación.
 - No es válido en IMAX, 3D, Macro XE, 4DX, Cinépolis VIP ni venta avanzada.
 - No es válido en reservaciones a través de Cineticket.
 - No es válido con otras promociones, funciones especiales o premiers.
 - Es válido en Cinépolis tradicional y Micine.
 - El precio no se encuentra impreso.
 - La vigencia es de 3 meses.
 - La cobertura y restricciones varían.
 - El morado es válido de lunes a viernes y el morado de lunes a domingo.



Corporativo azul

- Es válido de lunes a domingo.
 - El precio se encuentra impreso.
 - Las restricciones varían.
 - Tiene el logo Ponte Palomita o de la empresa impreso.
- d)
- Está sujeto a disponibilidad y clasificación.
 - No es válido en reservaciones a través de Cineticket.
 - No es válido con otras promociones
 - No es válido en Cinépolis tradicional, Cinépolis VIP, 4DX y venta avanzada.
 - Es válido en 3D y IMAX.



Empresarial promocional

- Es personalizado con la imagen de la empresa y/o cliente que los adquiere.
 - El precio no se encuentra impreso.
 - La vigencia, cobertura y restricciones varían.
- e)



Cortesía

- f)
- Son aquellos cupones que se otorgan sin costo como parte del modelo de calidad en el servicio de Cinépolis con vigencia y cobertura variable.



Folio electrónico

Se venden a través de canales alternativos y deben ser canjeados en Taquilla:

- Se presenta en una serie de código numérico.
- Para la redención, el cliente debe presentarlo de manera verbal, escrita o impresa.
- Puede presentarse a precio cero o a precio especial.
- La vigencia, cobertura y restricciones varían.

8500200547697775

Tarjeta cupón

Se venden a través de canales alternativos y deben ser canjeados en Taquilla. Se pueden ofrecer los siguientes:

Tarjeta Ponte Palomita

- a)
- Es válido de lunes a domingo.
 - Contiene 10 entradas a precio de \$45.
 - La vigencia es de 3 meses.
 - La cobertura es nacional.
 - No es válida en Cinépolis VIP, Macro XE y Xtreme.



Cinepass

- b)
- Tiene la modalidad de tarjeta con la imagen de la empresa y/o cliente que lo adquiere.
 - Contiene cierto número de entradas dependiendo de la promoción.
 - Los cupones pueden ser a precio cero o precio especial.
 - La vigencia y restricciones son variables.



Pase + 15

- c)
- Tiene la modalidad de tarjeta personalizada para el cliente.
 - Contiene un boleto a precio de \$15.
 - Es personal e intransferible.
 - Vigencia variable.
 - Puede usarse solo una vez al día.
 - No aplica para venta avanzada.
 - No es válida en premieres, promociones, eventos especiales, IMAX, Cinema Park ni Cinépolis VIP.



Pase Anual

Se maneja en 2 tipos, azul y gris, puede ser utilizado por la persona señalada como titular, esposo(a) e hijos presentándose con una identificación oficial y tienen las siguientes características:

- Solo puede ser usado una vez por día.
- Es válido en Cinépolis tradicional y Micine Xtreme Cinemas.
- No es válido en premieres, promociones, eventos especiales, IMAX, Cinema Park y 4DX, Cinépolis VIP.
- El azul se puede usar de lunes a viernes y el gris de lunes a domingo.



Cortesía abierta

Se brinda cuando un cliente manifiesta algún inconveniente o inconformidad para poder ver la función que solicitó en Taquilla, cuenta con una vigencia de 1 mes y aplica de acuerdo a la función que se haya elegido al inicio de la compra.



Membresía

Es un beneficio de la Tarjeta Club Cinépolis con el cual el cliente tiene derecho a uno o dos boletos canjeables en Taquilla. Los tipos de membresías existentes son los siguientes:



- a) **Estándar sencilla o doble**
Aplica para todas las salas tradicionales con proyecciones digitales 2D a nivel nacional.



- b) **Premium sencilla o doble**
Aplica para todas las salas tradicionales con proyecciones digitales 2D y 3D a nivel nacional.



- c) **VIP sencilla o doble**
Aplica para todas las salas tradicionales, VIP, IMAX y Macro XE con proyecciones digitales 2D y 3D a nivel nacional.



La distribución física del negocio puede variar de un conjunto a otro, sin embargo debe contar con los siguientes elementos:



1 Punto de venta

3 Marquesina

2 Impresora

4 Letrero giratorio

2. Infraestructura



POS (Point of Sale)



Impresora térmica



Caja de efectivo



Detector de billetes falsos



PIN pad



Radio



Regulador



Lapicera



Marca textos



Plasmas



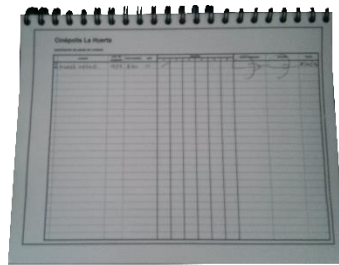
Plumón para detectar billetes falsos



Bolígrafos



Cojín con tinta



Carpeta de control de cortesías para empleados



Sello de cancelado



Sello fechador



Calculadora



Mapa de sala



Bote de basura



Trapeador



Escoba



Recogedor



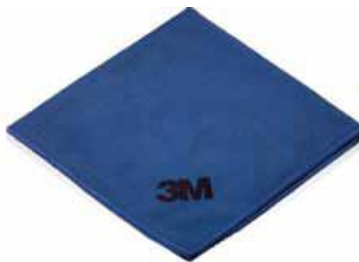
Limpiador de acero inoxidable



Limpiador de vidrios #1L



Papel toalla



Paño azul



Bolsas negras para basura



Letrero de caja cerrada



Publicidad

3. Insumos



Rollo de papel para boletos



Bloc de boletos manuales

4. Habilitación

4.1. Áreas y complementos

El proceso de habilitación es responsabilidad del o los vendedores del primer turno. Se debe realizar por lo menos 1 hora y media antes de la primera función. La Taquilla se debe encontrar lista para operar 40 minutos antes del inicio de la primera función².

1. Recibir en la gerencia las llaves de Taquilla por parte del responsable de operación de Taquilla (ROT). El vendedor debe dirigirse a la Taquilla.



2. Encender los interruptores de energía eléctrica de las luces, los plasmas (si aplica), los puntos de venta, según lo indicado en la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él³.



3. Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta. Si no se encuentra, informarle al ROT⁴.



4. **Nota:**
Los postes de las unifilas deben ser colocados por el ROT de acuerdo al **P.O. Administración de filas vigente.**



² En algunos conjuntos el vendedor que habilita realiza la limpieza diaria del área de Taquilla y éste deberá realizarla como se indica en el M.P.O. Limpieza preoperativa.

³ Por ningún motivo se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.

⁴ El letrero de caja cerrada siempre se deja en el mostrador al término de la operación.

5. Tomar los postes unifila y colocarlos para formar las unifilas.



6. Unir los postes, insertando el seguro de cada tensor en una de las ranuras del siguiente poste, formando 2 líneas paralelas.



7. Colocar los letreros que identifican las unifilas de Taquilla y Dulcería, según aplique.



8. Rociar con el limpiador de acero inoxidable y secar con papel toalla cada uno de los postes, hasta eliminar todo el polvo y/o grasa que tengan.



9. Sacar la publicidad vigente (trípticos, volantes y mini *displays*) y colocarla en los lugares indicados por el ROT.



10. Sacar la carpeta con la **Bitácora de control de cortesías de empleados** del mes en curso de donde se encuentre almacenada y colocarla a un costado de uno de los puntos de venta.



11. Sacar los **Comprobantes para cambio a TCC Fanático** de donde se encuentren almacenados y colocar por lo menos 5 en el compartimento inferior de cada punto de venta⁵.



12. Sacar la **Bitácora de control de cortesías** de donde se encuentre almacenada y colocar 1 en el compartimento inferior de cada punto de venta.



⁵ Si no se cuenta con ellos, sacar más copias o solicitarlas al ROT y recortar cada formato.

13. Acomodar cada uno de los botes en su lugar correspondiente y revisar que éstos contengan una bolsa de plástico libre de cualquier residuo o desecho⁶.



Sacar la **Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla** del lugar asignado para su resguardo y realizar lo siguiente:

14.
 - Anotar la semana o verificar que la registrada sea la que esté en curso.
 - Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación.
 - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la habilitación e indicadas en la bitácora⁷.

Cinépolis		TAQUILLA						
		Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
ACTIVIDADES								
1. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
2. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
3. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
4. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
5. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
6. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
7. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
8. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
9. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
10. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
ACTIVIDADES								
1. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
2. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
3. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
4. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
5. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
6. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
7. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
8. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
9. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							
10. Limpieza de botes	Limpiar, lavarlos y secar los botes.							

15. Almacenar **Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla** en el lugar asignado para su resguardo.



⁶ Si la bolsa no está limpia, tomar de la bodega una nueva, colocarlas en el bote correspondiente y desechar la sucia.

⁷ Si alguna de las actividades no ha sido realizada o no cumple con los criterios definidos, realizarla y marcarla después de haberla realizado.

4.2. Equipos

1. Presionar el botón que se encuentra debajo del punto de venta⁸.



2. Presionar el botón azul de la impresora hasta que la tapa se levante.



3. Presionar el botón blanco del interior de la impresora hasta encenderla.



4. Revisar el rollo de papel para boletos. Si tiene papel continuar con el paso 5. De lo contrario, realizar lo siguiente:



⁸ El botón de encendido puede variar de posición dependiendo del modelo de POS.

- a)** Sacar el carrete vacío del compartimento de la impresora y tirarlo.



- b)** Tomar un rollo de papel para boletos nuevo y despegar su extremo, cuidando no romperlo⁹.



- c)** Introducir el rollo en el compartimiento de la impresora, poniendo el extremo desprendido hacia abajo y hacia el frente.



- d)** Jalar el extremo desprendido, de forma que el papel sobresalga de la impresora.



⁹ Si ya no se cuenta con rollos de papel para boletos, se deben solicitar a bodega.

5. Cerrar la impresora bajando su tapa y presionando hasta que ensamble y retirar el papel que quede por fuera.



6. Revisar que se cuente con 1 rollo de papel para boletos al 100 % de repuesto en cada punto de venta. Si no es así, colocar uno.



7. Revisar que el detector de billetes falsos esté conectado y funcionando¹⁰.



8. Verificar que la *PIN pad* se encuentre encendida y funcionando correctamente¹¹.



¹⁰ Si no está conectado, conectarlo al enchufe. Si no funciona, reportárselo al ROT.

¹¹ La *PIN pad* siempre debe estar encendida. Si no lo está, se debe avisar al ROT para que levante un soporte a Sistemas.

9. Presionar el botón de encendido/apagado de cada uno de los plasmas (si aplica).



4.3. Apertura de turno

El vendedor del primer turno debe esperar o llamar al ROT, para que éste le haga entrega del fondo y kit de herramientas. La apertura de turno debe hacerse 40 minutos antes de la primera función.

1. Recibir fondo entregado por el ROT¹².



Recibir la lapicera con el kit de venta que contiene:

2.
 - Bolígrafo
 - Calculadora
 - Plumón para detectar billetes falsos
 - Sello de cancelado
 - Cojín con tinta
 - Sello fechador
 - Marca textos



3. Contar el fondo recibido en presencia del ROT.



4. Registrar el nombre, monto recibido y firmar el **Vale de entrega de fondos y morralla**.



¹² El ROT debe acudir a la Taquilla directamente a hacer la entrega.

5. Abrir la caja de efectivo girando la llave hacia la izquierda y colocar el fondo recibido en ella y cerrarla¹³.



6. Abrir turno en sistema de acuerdo a lo indicado en la sección correspondiente del M.P.O. Vista punto de venta vigente.



7. El vendedor y el ROT deben firmar de manera cruzada los comprobantes emitidos por el sistema.



8. Guardar el comprobante firmado por el ROT en la caja de efectivo para uso posterior en la conciliación.



¹³Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.

9. Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



5. Operación

5.1. Venta

5.1.1. Venta normal

El proceso de venta normal es responsabilidad del vendedor en turno y debe realizarlo, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con alguna promoción para pagar o reservación, ir al apartado correspondiente de esta sección. Si no, ir al paso 4¹⁴.



4. Tomar la orden del cliente como se indica en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes¹⁵.



¹⁴ Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

¹⁵ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente.

5. Registrar la función en el sistema Vista, según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



6. Marcar el/los asiento(s) según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



7. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



8. Si el cliente presenta su TCC antes de cobrar la orden, realizar lo siguiente, de lo contrario ir al siguiente paso¹⁶:

¹⁶ Después de realizar el cobro no es posible acumular los puntos Club Cinépolis.

- a) Recibir del cliente la Tarjeta Club Cinépolis.



- b) Ingresar la Tarjeta Club Cinépolis del cliente de acuerdo a lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



- c) Regresar al cliente su Tarjeta Club Cinépolis.



9. Realizar el cobro correspondiente según lo indicado en la sección **5.2. Formas de pago**.



10. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



11. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



12. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.2. Venta con Cineticket

El proceso de venta con reservación pagada o sin pagar es responsabilidad del vendedor, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible¹⁷.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con una reservación, ir al siguiente paso. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



¹⁷ Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

Reservación pagada con Pase Anual

- a) Recibir del cliente titular su Pase Anual²⁰.



- b) Solicitar el Pase Anual y registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. **Vista punto de venta vigente.**



Reservación pagada con Membresía

- a) Recibir del cliente su Tarjeta Club Cinépolis.



- b) Registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. **Vista punto de venta vigente.**



²⁰ La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para el Pase Anual.
Si el cliente no es el titular del pase, ni familiar directo no podrá hacer uso del Pase Anual.

Reservación sin pagar

- a) Registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. Vista punto de venta vigente.



- a) Si el cliente presenta su Tarjeta Club Cinépolis antes de cobrar la orden, ingresarla del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. Vista punto de venta vigente.²¹



- b) Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



- c) Realizar el cobro correspondiente según la sección 5.2. Formas de pago.



²¹ Después de realizar el cobro no es posible acumular los puntos Club Cinépolis.

5. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



6. Entregar la identificación y el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



7. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.3. Venta con cupones impresos

El proceso de venta con un Cupón Ponte Palomita, Cupón Empresarial, Cupón promocional, Cupón HMM y/o Cortesía es responsabilidad del vendedor y debe realizarlo, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con cupón o cortesía, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



4. Recibir del cliente el/los cupón(es) y/o cortesía(s) correspondiente, validar las restricciones particulares y la vigencia²².



²² La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para cupones y/o cortesías.

5. Tomar la orden del cliente como se indica en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes²³.



6. Registrar la función y redimir el/los cupón(es) impresos en sistema, de acuerdo a lo indicado en los apartados correspondientes del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



7. Si el cupón o la cortesía son de precio cero, ir al siguiente paso. Si no, realizar lo siguiente:

- a) Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



²³ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente. Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

- b) Realizar el cobro correspondiente según lo indicado en la sección 5.2. **Formas de pago.**



8. Tomar boleto(s) de la impresora y con el marca textos marcar sala, fila y asiento.



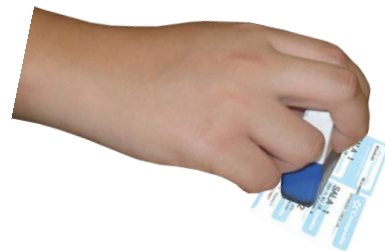
9. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



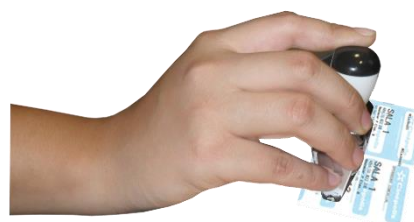
10. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



11. Sellar de "Cancelado" en la parte frontal el cupón y/o cortesía con el sello correspondiente.



12. Colocar la fecha en el cupón y/o cortesía con el sello correspondiente.



13. Guardar cupón y/o cortesía en la caja de efectivo.



14. Registrar cupón y/o cortesía en la **Bitácora de control de cortesías.**



5.1.4. Venta con folio electrónico

El proceso de venta con un folio electrónico es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con folio electrónico, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



4. Recibir del cliente el folio electrónico correspondiente²⁴.

8500200547697775

²⁴ El folio electrónico puede constar de 12 a 17 dígitos y puede ser entregado de manera escrita o verbal en la Taquilla. La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para el folio electrónico.

5. Tomar la orden del cliente como lo indica el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes²⁵.



6. Registrar la función y redimir folio electrónico en sistema, de acuerdo a lo indicado en los apartados correspondientes del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



7. Si el cupón o la cortesía son de precio cero, ir al siguiente paso. Si no, realizar lo siguiente:

- a) Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



²⁵ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente. Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

- b) Realizar el cobro correspondiente según lo indicado en la sección 5.2. Formas de pago.



8. Tomar el boleto de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



9. Entregar el boleto al cliente y confirmarle el número de boleto, película, idioma, versión y hora.



10. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.5. Venta con tarjeta Ponte Palomita

El proceso de venta con Tarjeta Ponte Palomita es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con tarjeta Ponte Palomita, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección²⁶.



4. Solicitar y recibir del cliente la tarjeta Ponte Palomita y



²⁶ La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para tarjeta Ponte Palomita.

5. Validar las restricciones particulares de la tarjeta según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**. Si está vigente y tiene entradas disponibles, ir al siguiente paso. Si no, solicitar otra forma de pago al cliente e ir al apartado correspondiente de esta sección.



6. Tomar la orden del cliente como lo indica el apartado de **Taquilla de las Técnicas de venta tradicional vigentes**²⁷.



7. Registrar la función y redimir las entradas en sistema, de acuerdo a lo indicado en los apartados correspondientes del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**.



8. Regresar al cliente su tarjeta Ponte Palomita.



²⁷ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente. Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

9. Marcar el/los asiento(s) según lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. **Vista punto de venta vigente.**



10. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



11. Realizar el cobro correspondiente según la sección **5.2. Formas de pago.**



12. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



13. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



14. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.6. Venta con Cinepass

El proceso de venta con una Cinepass es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con Cinepass, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



4. Solicitar y recibir del cliente su tarjeta Cinepass²⁸.



²⁸ La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para la tarjeta Cinepass.

5. Validar las restricciones particulares de la tarjeta según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente. Si está vigente y tiene entradas disponibles, ir al siguiente paso. Si no, solicitar otra forma de pago al cliente e ir al apartado correspondiente de esta sección.



6. Tomar la orden del cliente como lo indica el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.



7. Registrar la función y redimir las entradas en sistema, de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



8. Si el cupón o la cortesía son de precio cero, ir al siguiente paso. Si no, realizar lo siguiente:

- c) Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



- d) Realizar el cobro correspondiente según lo indicado en la sección 5.2. **Formas de pago.**



- 9. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



- 10. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



Nota:

Se imprimirá un comprobante con el número de boletos que el cliente está redimiendo, mismo que debe entregarse al cliente.

FORMATO CONTROL CINEPASS COSTCO	
Cine/Pas. Normal	Por Tab
Fecha: 27 Jun 18:04	Por: 18:04 2018
DCST: 0	
Boletos Entregados: 2	
Nombre y Firma	
Transacción: 2411108	Punto de Venta: 3257078
Usuario: Ysata_Support	
Zona: Toluca	
CONTROL INTERNO	
SALA 7 \$0.00	SALA 7 \$0.00
Boletos: J, 27 DCST	Boletos: J, 27 DCST
Thor: 000	Thor: 000
27 Jun 15:45 Clas. A	27 Jun 15:45 Clas. A
Controlador: Ysata_Support	Controlador: Ysata_Support
Fecha: 27 Jun 18:04	Fecha: 27 Jun 18:04
12-CINEMO COSTCO 2411108/2	12-CINEMO COSTCO 2411108/2

11. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.7. Venta con Pase + 15

El proceso de venta con un Pase + 15 es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con Pase + 15, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



4. Solicitar y recibir del cliente su tarjeta Pase + 15 e identificación oficial²⁹.



²⁹ La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para el Pase + 15.

5. Validar las restricciones particulares de la tarjeta según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente. Si está vigente, ir al siguiente paso. Si no, solicitar otra forma de pago al cliente e ir al apartado correspondiente de esta sección.



6. Verificar que el nombre de la identificación oficial corresponda al nombre del titular del Pase + 15 que aparece en sistema.



7. Tomar la orden del cliente como lo indica el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes³⁰.



8. Registrar la función en sistema, de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



³⁰ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente.

9. Marcar el/los asiento(s) según lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. **Vista punto de venta** vigente.



10. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.



11. Realizar el cobro correspondiente según la sección 5.2. **Formas de pago**.



12. Tomar el boleto de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento.



13. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



14. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.8. Venta con Pase Anual

El proceso de venta con un Pase Anual es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con Pase Anual, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



4. Recibir del cliente titular su Pase Anual e identificación oficial³¹



³¹ La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para el Pase Anual. Si el cliente no es el titular del pase, ni familiar directo no podrá hacer uso del Pase Anual.

5. Validar las restricciones particulares de la tarjeta según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**. Si está vigente, ir al siguiente paso. Si no, solicitar otra forma de pago al cliente e ir al apartado correspondiente de esta sección.



6. Verificar que el nombre y/o firma de la identificación oficial corresponda al nombre y/o firma del titular del Pase Anual o en su caso, al cónyuge o hijo (a).



7. Tomar la orden del cliente como lo indica el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine vigentes**³².



8. Registrar la función en sistema, de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**.



³² En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente.

9. Desprender el/los boleto(s) y el/los *voucher*(s) de la impresora, separar el último *voucher* el cual contiene el número del total de boletos entregados y solicitarle al cliente que lo firme³³.



10. Verificar que la firma del *voucher* sea igual a la del Pase Anual e identificación oficial del titular³⁴.



11. Regresar al cliente el Pase Anual e identificación oficial.



³³ El sistema imprimirá de manera automática y en forma intercalada, un boleto y un *voucher* por cada boleto.

³⁴ Si la redención la realiza el cónyuge o hijos del titular, verificar que la firma coincida con la identificación oficial que presentó para comprobar el parentesco directo. Al cliente sólo se le entregan sus boletos.

12. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



13. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



14. Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso.



5.1.9. Venta con cortesía abierta

El proceso de venta con una cortesía abierta es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con cortesía abierta, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección³⁵.



4. Recibir del cliente la cortesía abierta y validar las restricciones y vigencia³⁶.



³⁵ Se debe llamar al ROT para que autorice la redención de la cortesía abierta.

³⁶ La cortesía abierta se emite previamente con autorización del ROT de acuerdo a la sección 5.3. **Emisión de cortesía abierta.** La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para la cortesía abierta.

5. Tomar la orden del cliente como se indica el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes³⁷.



6. Registrar la función y redimir el/las cortesía(s) abiertas en sistema, de acuerdo a lo indicado en los apartados correspondientes del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



7. Tomar boleto de la impresora y con el marca textos marcar sala, fila y asiento.



³⁷ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente. Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

8. Entregar el boleto al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



9. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



10. Sellar de "Cancelado" la cortesía con el sello correspondiente.



11. Colocar la fecha con el sello correspondiente.



12. Guardar la cortesía debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirla por la ranura frontal de la caja de efectivo según aplique el caso.



13. Registrar cortesía en la **Bitácora de control de cortesías**.



5.1.10. Venta con la Membresía Cinépolis

El proceso de venta con una Membresía Cinépolis es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Preguntar al cliente si usará alguna promoción para pagar o si cuenta con reservación. Si el cliente cuenta con Membresía Cinépolis, ir al paso 4. Si no, ir al apartado correspondiente de esta sección.



4. Solicitar y recibir del cliente la Tarjeta Club Cinépolis e identificación oficial.



5. Ingresar la Tarjeta Club Cinépolis del cliente de acuerdo a lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente y verificar el tipo de membresía y los beneficios con los que cuenta el cliente³⁸.



6. Verificar que el nombre que aparece en sistema y la firma de la TCC coincida con la de la identificación oficial³⁹.



7. Regresar al cliente la Tarjeta Club Cinépolis e identificación oficial.



³⁸ La Tarjeta Club Cinépolis no aplica para abonar puntos por la transacción.

³⁹ Si no coinciden los datos verificados, informarle al cliente la situación y solicitarle al cliente otra forma de pago.

8. Tomar la orden del cliente como lo indica en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.



9. Registrar la función y redimir la(s) entradas en sistema, de acuerdo a lo indicado en los apartados correspondientes del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



10. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y con el marca textos resaltar sala, fila y asiento(s).



11. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora.



12. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



5.1.11. Venta Membresías Cinépolis

El proceso de venta cuando el cliente desea adquirir una Membresía Cinépolis es responsabilidad del vendedor y debe hacer lo siguiente, siempre siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible. Si el cliente menciona que desea adquirir una Membresía Cinépolis, ir al paso 3⁴⁰.



3. Recibir del cliente la Tarjeta Club Cinépolis.



4. Ingresar la Tarjeta Club Cinépolis del cliente de acuerdo a lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente, indicarle el nombre que aparece en la pantalla e informarle que ese será el titular de la Membresía.



⁴⁰ El cliente debió pasar previamente al MAC para llenar los formatos correspondientes para adquirir la Membresía.

5. Regresar al cliente la Membresía Cinépolis.



6. Registrar la venta de la Membresía Cinépolis en sistema, de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. **Vista punto de venta vigente.**



7. Indicar al cliente el monto total de su compra, que aparece en la venta de cobro.



8. Realizar el cobro con pago domiciliado o único, dependiendo de cómo haya elegido el cliente, en la sección **5.2. Formas de pago.**



9. Tomar los comprobantes de pago de la impresora y verificar que se haya impreso el nombre del cliente, la fecha, el monto total pagado y los puntos acumulados por la compra de la membresía⁴¹.



10. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



11. Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso.



⁴¹ Se debe informar al cliente que para cualquier aclaración, deberá conservar el comprobante de pago de la compra de la membresía y el **Formato de inscripción de la TCC** y que su membresía podrá usarse en Taquilla, 24 horas después de su contratación.

5.1.12. Venta con boletos emergentes

Cuando no hay sistema, la venta de boletos se realiza de forma manual y los boletos emergentes se los debe entregar el ROT al vendedor. La venta manual se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible.



3. Informar al cliente que por el momento no se cuenta con sistema por lo cual no aplica butaca numerada y únicamente se pueden recibir pagos en efectivo, con membresía, cupones Ponte Palomita y cupones Empresariales. Si el cliente no tiene inconvenientes para pagar, continuar con el paso 4⁴².



4. Tomar la orden del cliente como se indica en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes⁴³.



⁴² La Tarjeta Club Cinépolis no aplica en la venta manual.

Si el cliente presenta su Membresía, se le deberá otorgar una cortesía azul de operaciones, si presenta un cupón, se le otorgará un boleto manual, que posteriormente se deberá registrar en sistema una vez que se restablezca.

⁴³ En el caso de que existan promociones vigentes, informarlas al cliente. Si el cliente solicita información sobre la renta de la sala o venta de cupones, llamar al gerente en turno para que éste lo atienda.

5. Anotar en el/los boleto(s) emergente(s) el monto del boleto por las diferentes categorías de precio, horario, número de sala y tipo de boleto.



6. Indicar al cliente el monto total de su compra.



7. Recibir y cobrar al cliente con cualquiera de las formas de pago previamente señaladas⁴⁴.



8. Despegar el/los boleto(s) del block y con el marca textos resaltar sala y el horario de la función.



⁴⁴ Una vez que se restablezca el sistema se realizará el registro de los pagos recibidos, de acuerdo a la sección **5.2. Formas de pago**. En caso de que el sistema se restablezca un día posterior a la contingencia, no se deberá cerrar el día en que se presentó la falla hasta no registrar los ingresos por la venta manual.

9. Entregar el/los boleto(s) al cliente indicándole: “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)”.



10. Despedir al cliente haciendo contacto visual con él.



11. Si el pago se realizó con membresía Cineticket, boleto empresarial o ponte palomito, registrarlos en la **Bitácora de venta manual**

Cinépolis BITÁCORA DE VENTA MANUAL				
Conjuntos: _____				
Membresía	Número	No. Cortesías otorgadas	Firma del cliente	Fecha
Cineticket	No. De confirmación	No. Boleto otorgados	Firma del cliente	Fecha
Boleto empresarial	No. De folio		Firma del cliente	Fecha
Boleto Ponte Palomita				
Firma del gerente _____				

Nota:

Al término de la operación en el conjunto se debe realizar por el gerente un arqueo de los boletos emergentes utilizados, para soportar el consumo y registro en sistema. Si no se presenta la necesidad de realizar la venta con boletos emergentes durante la operación diaria del conjunto, de manera mensual se debe llevar a cabo el arqueo, según lo indicado en el **Formato de arqueo de boletos manuales** mismo que debe ser firmado por el gerente.

Cinépolis FORMATO DE ARQUEO DE BOLETOS MANUALES F-DCNR-04				
Fecha: _____		Conjuntos: _____		
	Inicial	Final	Subtotal	Total
UNIVERSAL				
NOTA: La diferencia de boletos será cobrada al gerente de conjunto al precio más alto de acuerdo a la política vigente de "Precios emergentes".				
Existencia física de boletos de admisión al:				
Máx: Consumo boletos (del periodo de revisión hasta el día de hoy)				
Máx: Otros conceptos				
= Total de boletos				
Menos: Existencia física de boletos de la auditoría anterior (diferencia de boletos recibidos en el periodo)				
				Total
Firma del gerente _____				

5.2. Formas de pago

5.2.1. Efectivo⁴⁵

1. Recibir el efectivo que entrega el cliente.



2. Colocar cada billete recibido de acuerdo a lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad en las transacciones** que se encuentre vigente⁴⁶.



3. Colocar el efectivo en el mostrador a la vista del cliente.



4. Registrar el pago total o parcial en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



⁴⁵ En caso de recibir dólares, realizar el cobro de acuerdo a lo indicado en la presentación “Manejo de dólares en conjuntos Cinépolis”.

⁴⁶ Si se detecta un billete falso, regresar el billete al cliente y solicitar otra forma de pago. Llamar al ROT, entretener al cliente de manera discreta hasta que llegue el responsable para que lo boletine en los demás módulos.

5.2.2. Tarjeta de crédito/débito

1. Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y si el monto es mayor a \$250, también pedirle una identificación oficial⁴⁷.



2. Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad de las transacciones** que se encuentre vigente.



3. Registrar el pago total o parcial en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



⁴⁷ No se le debe regresar al cliente la tarjeta ni la identificación (si aplica) hasta que finalice la transacción.

4. Tomar los *vouchers* de la impresora y verificar contra la tarjeta revisando los elementos que se muestran en la G.R. **Medidas de seguridad de las transacciones** que se encuentre vigente⁴⁸.



5. Entregar la tarjeta bancaria, identificación oficial y copia de *voucher* al cliente.



6. Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso⁴⁹.



⁴⁸ Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el *voucher* original.

⁴⁹ Cuidar que el *voucher* no se maltrate ni doble.

5.2.3. Cinecash

1. Solicitar al cliente la tarjeta Cinecash.



2. Registrar el pago total o parcial en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. **Vista punto de venta vigente.**



3. Entregar la Cinecash y el comprobante de pago al cliente.



5.2.4. Puntos BBVA

Los pagos con puntos BBVA solo se pueden realizar para completar un pago parcial o bien para hacer un pago total.

1. Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y si el monto es mayor a \$250, también pedirle una identificación oficial⁵⁰.



2. Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad en las transacciones** que se encuentre vigente.



3. Registrar el pago en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente⁵¹.



4. Tomar los *vouchers* de la impresora y verificar contra la tarjeta revisando los elementos que se muestran en la **G.R. Medidas de seguridad de las transacciones** que se encuentre vigente⁵².



⁵⁰ No se le debe regresar al cliente la tarjeta ni la identificación (si aplica) hasta que finalice la transacción.

⁵¹ Indicar al cliente que si no cuenta con puntos suficientes para efectuar el pago, la diferencia se cargará a la tarjeta de crédito de manera automática. No existe forma de revisar el saldo de puntos BBVA.

⁵² Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el *voucher* original.

5. Entregar la tarjeta bancaria, identificación oficial y copia de *voucher* al cliente.



6. Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso ⁵³.



⁵³ Cuidar que el *voucher* no se maltrate ni doble.

5.2.5. Puntos Club Cinépolis

Solo se podrán redimir los puntos Club Cinépolis, cuando se tenga acumulado el valor total del boleto.

1. Si no se ha ingresado la Tarjeta Club Cinépolis, realizar lo siguiente, de lo contrario ir al siguiente paso⁵⁴:

- a) Recibir del cliente la Tarjeta Club Cinépolis.



- b) Ingresar la Tarjeta Club Cinépolis del cliente de acuerdo a lo indicado en la sección correspondiente del M.P.O. Vista punto de venta vigente.



- c) Regresar al cliente su Tarjeta Club Cinépolis.



2. Redimir los puntos Club Cinépolis de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. Vista punto de venta vigente.



⁵⁴ Después de realizar el cobro no es posible acumular los puntos Club Cinépolis.

5.2.6. Mensualidades sin intereses con tarjeta de crédito

El pago a meses sin intereses aplica únicamente para realizar el pago de una membresía con tarjetas Bancomer y Banamex⁵⁵.

1. Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y una identificación oficial⁵⁶.



2. Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en **G.R. Medidas de seguridad de las transacciones** que se encuentre vigente⁵⁷.



3. Registrar el pago a meses sin intereses en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



4. Tomar los *vouchers* de la impresora y verificar contra la tarjeta revisando los elementos de que se muestran en la **G.R. Medidas de seguridad de las transacciones** que se encuentre vigente.



⁵⁵ Las tarjetas de otros establecimientos o negocios comerciales que estén afiliados a Bancomer no participan en el esquema a 12 Meses sin intereses. Posteriormente se incluirán otras tarjetas bancarias para realizar el pago a meses sin intereses.

⁵⁶ Verificar que la firma del cliente sea la misma en la tarjeta bancaria y en la identificación oficial.

⁵⁷ Mantener en su poder la tarjeta hasta que finalice la transacción.

5. Solicitar al cliente que firme el *voucher*.



6. Entregar la tarjeta bancaria, identificación oficial y copia del *voucher(s)* al cliente.



7. Guardar el voucher debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso⁵⁸.



⁵⁸ Cuidar que el *voucher* no se maltrate ni doble.

5.3. Emisión de cortesía abierta

La cortesía abierta es emitida por el ROT cuando se presenta en la operación un fallo o interrupción de funciones o por motivos personales del cliente. Se debe emitir de la siguiente manera:

1. Recibir del cliente el/los boleto(s) que desea canjear por cortesía(s) abierta(s).



2. Realizar lo indicado en el apartado correspondiente del M.P.O. Vista punto de venta vigente.



3. Tomar la(s) cortesías abiertas de la impresora.



4. Entregar al cliente la(s) cortesía(s) abierta(s).



5.4. Cambio de boletos

Cuando un cliente manifieste que desea realizar un cambio de boleto, el vendedor y el ROT deberán realizar lo siguiente:

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible. Si el cliente desea realizar un cambio de boleto(s), continuar con el paso 3, de lo contrario realizar la venta según lo indicado en la sección **5.1 Venta**.



3. Solicitar al cliente el boleto que se desea cambiar.



4. Realizar el cambio en sistema de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



Nota:

El sistema arrojará dos boletos por cada boleto cambiado (boleto nuevo y boleto cambiado). El/los boleto(s) cambiado(s) debe(n) aparecer con la leyenda impresa “CAMBIO”.



5. El vendedor debe tomar de la impresora, el/los boletos nuevo(s) y el/los boleto(s) a cambiar y entregar al cliente el /los nuevo(s) boleto(s).



6. Sellar de “Cancelado” el/los boleto(s) cambiado(s) con el sello correspondiente.



7. Colocar la fecha con el sello correspondiente.



8. El ROT debe firmar el/los boleto(s) con la leyenda “CAMBIO” para anotar el número de boletos que se cambiaron en la parte central del mismo.



9. Guardar debajo de la bandeja de la caja de efectivo el/los boleto(s) entregado(s) por el cliente y el/los boleto(s) de cambio o introducirlo(s) por la ranura frontal de la caja según aplique el caso, para uso posterior en la conciliación.



5.5. Devolución de efectivo

Cuando un cliente manifieste que desea que se le haga una devolución de efectivo, el vendedor y el ROT deberán realizar lo siguiente:

1. Dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase a la caja.



2. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo con una voz clara y audible. Si el cliente solicita se le haga una devolución de efectivo por su compra, continuar con el paso 3, de lo contrario realizar la venta según lo indicado en la sección **5.1 Venta**.



3. Informar al cliente que las devoluciones de efectivo no aplican para compras que se hayan realizado con membresía, pago con puntos de TCC/TFCC/TSFCC, Cinecash, Pase Anual, cupones empresariales y/o cortesías, únicamente aplicará cambio de sala o emisión de cortesía abierta. Si la devolución aplica, ir al siguiente paso. Si no, despedir al cliente según lo indicado en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.



4. Solicitar al cliente la parte del boleto marcada como "Cliente".



9. El vendedor deberá despedir al cliente como lo indica en el apartado de **Taquilla** de las **Técnicas de venta Micine** vigentes.



10. Sellar de “Cancelado” el boleto reembolsado con el sello correspondiente.



11. Colocar la fecha con el sello correspondiente.



12. El ROT debe firmar el boleto con la leyenda “REEMBOLSO” que arroja el sistema.



13.

Guardar debajo de la bandeja de la caja de efectivo, el boleto reembolsado o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso, para uso posterior en la conciliación.



5.6. Conservación del negocio

Durante la venta, el vendedor debe realizar varias actividades para asegurar la operación del negocio, aun cuando no tenga clientes.

- a) Rociar las superficies con limpiador de cristales #1L y secar con el paño azul⁵⁹.



- b) Rociar en los postes de las unifilas, limpiador de acero inoxidable y secar con papel toalla⁶⁰.



- c) Barrer el piso del área, y con un recogedor colocar la basura en el bote de basura.



- d) Rociar el limpiador de vidrios #1L y secar con papel toalla cada uno de los monitores, hasta eliminar todo el polvo y/o grasa que tengan.



⁵⁹ Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando las superficies, retirarlo al terminar.

⁶⁰ Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando las unifilas, retirarlo al terminar.

5.7. Recuperación de fondos

La recuperación de fondos la realiza el vendedor en conjunto con el ROT, cuando se tenga dinero de ventas suficiente en caja, de la siguiente manera⁶¹:

1. El vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. El vendedor debe contar la cantidad de dinero que le entregaron como fondo al abrir turno.



3. El vendedor debe entregar el fondo al ROT.



4. El ROT debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



⁶¹ El proceso de recuperación de fondos debe efectuarse para cada uno de los vendedores, antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes.

5. El ROT debe registrar la recuperación de fondos en sistema según lo indicado en la sección de correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



6. El vendedor y el ROT deben firmar, de manera cruzada, el original y copia del comprobante de sistema que arroja la impresora y guardar la copia en la caja para el momento de la conciliación⁶².



7. Retirar el letrero de caja cerrada.



⁶² El comprobante original firmado lo debe resguardar el ROT.

5.8. Retiro de efectivo

El ROT y el vendedor deben realizar retiros de efectivo a lo largo del día de operación⁶³. Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en la sección **5.10. Recuperación de fondos.**

1. El vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. El vendedor debe contar la cantidad de dinero que va a ser entregada.



3. El vendedor debe entregar el fondo al ROT.



4. El ROT debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



⁶³ Se deberán realizar como mínimo 2 cortes sorpresa diarios, de forma aleatoria en los distintos puntos de venta (o más según la necesidad de operación y control) durante la operación.

5. El ROT debe registrar el retiro de efectivo en sistema según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**.



6. Tomar de la impresora los dos comprobantes que arroja el sistema (original y copia)



7. El vendedor y el ROT deben firmar, de manera cruzada, el original y copia del comprobante de sistema y guardar la copia en la caja para el momento de la conciliación⁶⁴.



8. Retirar el letrero de caja cerrada.



⁶⁴ El comprobante original firmado lo debe resguardar el ROT.

5.9. Cambio de turno

El vendedor y el ROT deben realizar el cambio de turno de la siguiente manera:

1. El vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. Contar el total del efectivo que se tiene en ese momento en la caja.



3. Entregar el efectivo al ROT e indicarle la cantidad contada.



4. El ROT debe contar frente al vendedor la cantidad de dinero que recibe.



5. El ROT debe registrar el retiro de efectivo en sistema según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**.



6. Firmar (tanto el vendedor como el ROT) el comprobante emitido por el sistema y guardarlo en la caja para el momento del corte.



7. Cerrar sesión en sistema según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**.



8. Reunir todos los comprobantes que se hayan acumulado durante el turno (comprobantes de sistema, cupones, cortesías, *vouchers*).



9. Guardar las herramientas del kit de venta en el estuche.



En la gerencia el vendedor debe entregar al ROT el kit de venta, el cual consiste en lo siguiente:

- 10.
- Bolígrafo
 - Calculadora
 - Plumón para detectar billetes falsos
 - Sello de cancelado
 - Cojín con tinta
 - Sello fechador
 - Marca textos



11. Acudir a la gerencia para que se realice la conciliación de ingresos correspondientes⁶⁵.



⁶⁵ Si existe algún faltante de dinero, el vendedor debe pagarlo o firmar en Vale de Caja por la cantidad correspondiente.

6. Inhabilitación

6.1. Cierre de turno

El cierre de turno lo realiza el vendedor y el ROT, en el horario que se haya definido.

1. El vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada⁶⁶.



2. Realizar el retiro de todo el efectivo que se tenga en caja como se indica en la sección **5.11. Retiro de efectivo.**



3. Realizar el cierre de turno de acuerdo a lo indicado en la sección **5.12. Cambio de turno.**



⁶⁶ El letrero de caja cerrada siempre se debe dejar en el mostrador al cierre del día.

6.2. Equipos

1. Presionar el botón azul de la impresora hasta que la tapa se levante.



2. Presionar el botón blanco hasta que la impresora se apague.



3. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



4. Verificar que la *PIN pad* se encuentre encendida⁶⁷.



⁶⁷ La *PIN pad* siempre debe estar encendida, de lo contrario se debe avisar al ROT y éste levante un soporte a Sistemas.

5. Verificar que el detector de billetes falsos se encuentre apagado.



6. Apagar cada uno de los plasmas presionando el botón de encendido/apagado (si aplica).



6.3. Áreas y complementos

1. Soltar las cintas que unen los postes de la unifila desenganchando cada uno de los extremos de las ranuras de los postes.



2. Retirar los postes de las unifilas colocándolos a un costado del módulo de Taquilla.



3. Guardar la publicidad (trípticos, volates y mini-displays) en la bodega de Taquilla.



4. Guardar en las gavetas del módulo de Taquilla, la carpeta de control de cortesías de empleado.



5. Vaciar la basura de todos los botes del área en una bolsa y tirarla en el depósito de basura del conjunto⁶⁸.



Sacar la **Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla** del lugar asignado para su resguardo y realizar lo siguiente:

6.
 - Anotar la semana o verificar que la registrada sea la que esté en curso.
 - Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación.
 - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la inhabilitación e indicadas en la bitácora⁶⁹.

Cinépolis		TAQUILLA						
		Semana del _____						
		MARTES						
		Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio
1. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
2. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
3. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
4. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
5. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
6. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
7. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
8. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
9. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
10. Limpieza de áreas comunes	Respetar y cuidar el ambiente y el buen estado de las áreas comunes.							
Observaciones:								
Firma:								

7. Almacenar bitácora en el lugar asignado para su resguardo.



⁶⁸ Si las bolsas de cada bote están muy sucias, tirarlas también.

⁶⁹ Si alguna de las actividades no ha sido realizada o no cumple con los criterios definidos, realizarla y marcarla después de haberla realizado.

8. Apagar los interruptores de energía eléctrica que corresponda a las luces, plasmas (si aplica), puntos de venta de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él⁷⁰.



9. Entregar las llaves del módulo al ROT.



⁷⁰ No se deben apagar los interruptores con etiqueta roja correspondientes al sistema. Por ningún motivo se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.

7. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	23/06/14

8. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
Política de Operación de Taquilla	POL-AD0401-002
Política: Tarjeta Club Cinépolis, Tarjeta Fanático Club Cinépolis, Tarjeta Súper Fanático Club Cinépolis y Membresía Cinépolis	POL- AD0401-005
Política Corporativa Venta de Funciones Especiales en Conjuntos Cinematográficos.	T DCMR-09
Política de matinés	POL-AD1501-001
Política Sanciones	POL-AD1501-001
M.P.O. Limpieza preoperativa	MX-MPO-LMPO-TRA
M.P.O. Vista punto de venta	MX-MPO-VPV-MC
G.R. Medidas de seguridad de las transacciones	MX-GR-MST-MC
Técnicas de venta Micine	MX-GR-TV-MC-00
Bitácora de control de cortesías de empleados	MX-FT-BCCE-MC
Comprobantes para cambio a TCC Fanático	MX-FT-CTCCF-MC
Bitácora de control de cortesías	MX-FT-BCC-MC
Bitácora de habilitación-inhabilitación Taquilla	MX-FT-BHIT-MC
Vale de entrega de fondos y morralla	MX-FT-VEFM-MC
Bitácora de venta manual	MX-FT-BVTM-MC
Formato de arqueo de boletos manuales	MX-FT-ABM-MC
Atención a inconformidades del cliente	MX-FT-AINC-MC
Formato de inscripción de la TCC	MX-FT-ITCC-MC
Vale de caja	MX-FT-VCJ-MC