



Combo lunes TCC

Guía rápida

MX-TRA-GR-CLT-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: 01 de abril de 2019.

Cancela y sustituye: GR Mercado combo lunes TCC Rev. 00, publicada el 12 de septiembre de 2016.

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 (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo 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.

Índice

Introducción 2

1. Objetivo 3

2. Alcance 3

3. Políticas 3

4. Infraestructura 3

5. Venta en Taquilla 4

6. Redención en Dulcería 6

7. Cierre de sesión de Vendedor..... 8

8. Indicadores de desempeño 10

9. Control de cambios 10

10. Documentos de referencia 10

Introducción

En el año 2016 se lanzó por primera vez Combo lunes, el cual es uno de los beneficios de la Tarjeta Club Cinépolis (TCC) que tiene como objetivo el incentivar las ventas en los conjuntos. El desempeño del Combo lunes ha avalado que hasta la fecha se mantenga vigente dentro de los beneficios que Cinépolis ofrece a sus clientes.

La importancia de la correcta ejecución de los procesos de operación de venta y redención de Combo lunes radica en garantizar que la experiencia del cliente sea la mejor posible, para ello se debe considerar la siguiente mecánica y las restricciones siguientes:

			
<p>El combo se adquiere y se paga en su totalidad en Taquilla</p>	<p>El combo incluye: dos entradas para Cinépolis Tradicional y un Combo Cuates (dos refrescos jumbo y unas palomitas grandes)</p>	<p>Al hacer la compra en Taquilla se entrega un cupón, el cual debe presentarse en Dulcería junto con la TCC para la entrega del Combo Cuates</p>	<p>En la compra del combo en Taquilla, se reciben dos entradas para Cinépolis Tradicional únicamente para funciones en formato 2D y Macro XE</p>
			
<p>No aplica para funciones en formatos y salas 3D, IMAX®, Cinema Park®, 4DX®, Cinépolis VIP®, Sala Junior Cinépolis® y Cinépolis PLUUS</p>	<p>Las entradas serán válidas únicamente en el mismo Conjunto y el lunes en que se emitió el cupón.</p>	<p>Las dos entradas deben ser iguales, para la misma función y horario</p>	<p>Es válido un combo al día por TCC</p>



No aplica con otras promociones y no es acumulable



No aplica en premieres, funciones especiales o contenido alternativo



No aplica en reservaciones por Cineticket o venta cruzada



No podrá canjearse en taquillas automáticas, canales alternos de venta, página web, aplicaciones móviles y/o cualquier otro medio no especificado



Sujeto a disponibilidad o cupo en sala



Por seguridad del establecimiento y los clientes, Cinépolis® se reserva el derecho de admisión



Los cupones redimidos en Dulcería deben cuadrar contra el número de combos vendidos en Taquilla; por ningún motivo la redención debe ser mayor a la venta



El presente documento se estructura en ocho partes: objetivo, alcance, políticas aplicables, infraestructura, procesos, indicadores de desempeño, tabla de cambios y documentos de referencia.

- El objetivo describe lo que se intenta lograr con la elaboración de este documento y posteriormente con su respectiva utilización.
- El alcance delimita los conjuntos que deben atender todo lo indicado en el presente documento.
- Las políticas aplicables identifican las normativas que el área de control interno tiene previstas para estos procesos.
- La infraestructura por su parte presenta todos los equipos y/o herramientas necesarias para el correcto desarrollo de los procesos descritos.
- Los procesos e indicadores de desempeño explican la secuencia de pasos necesarios para ejecutar los procesos tanto de la venta como de la redención del combo lunes. Por otro lado, los indicadores de desempeño presentan la forma en que se medirá el desempeño de estos.

- La tabla de cambios y los documentos de referencia indican el número de modificaciones hechas en la presente Guía Rápida (GR) así como todos los documentos independientes a los que se hace referencia.

El uso de este documento será vigente mientras que lo aquí descrito no sea integrado al MPO correspondiente de Cinépolis Tradicional.

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos de operación en la venta y redención del Combo lunes.

2. Alcance

La presente guía rápida deberá ser utilizada en todos los Conjuntos de Cinépolis de la República Mexicana.

3. Políticas

Actualmente aplica la **Política de Operación de Inventarios en Conjunto** y la **Política de Operación de Ingresos y Valores de Conjuntos y Nuevos Negocios** vigentes.

4. Infraestructura

Para el desarrollo de las actividades los Vendedores deberán contar con algunos de los equipos que se muestran a continuación:



Punto de venta (POS)



Impresora térmica



Lector de código de barras



Caja de efectivo



PIN pad



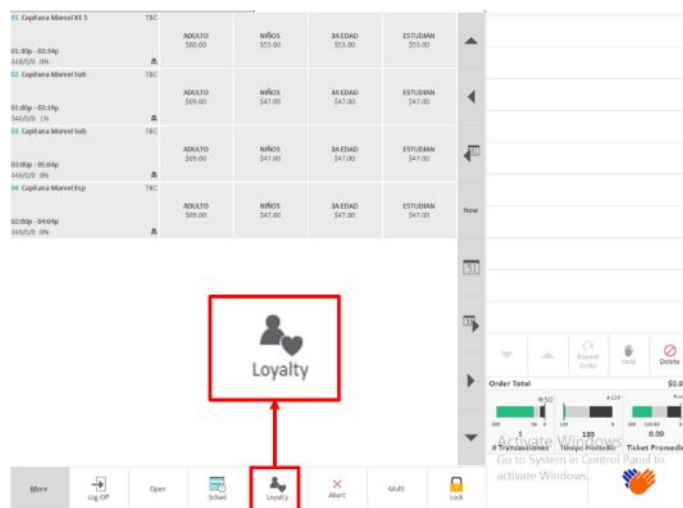
Bolígrafos

5. Venta en Taquilla

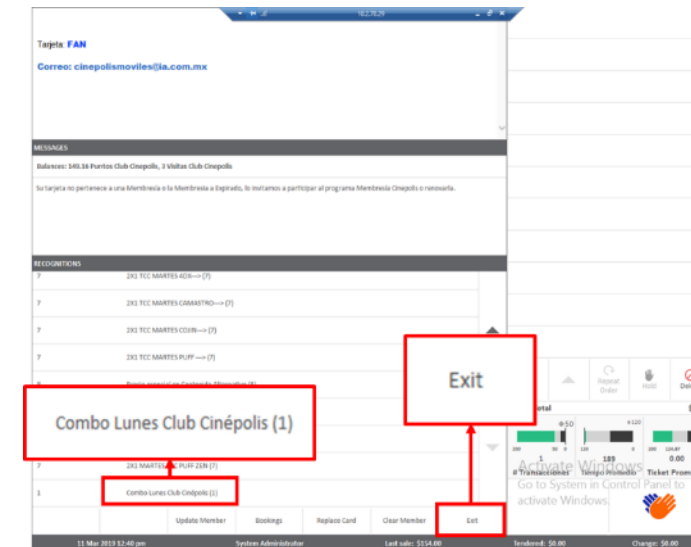
Los días lunes en Taquilla, el Cinepolito debe ofrecer a todos los clientes que cuenten con TCC la promoción de Combo Lunes y si este accede a adquirirlo, debe llevar a cabo el siguiente procedimiento.

En los conjuntos con modelo Atmósfera, el Vendedor además de realizar el procedimiento de venta que se detalla a continuación, también debe generar la redención, una vez impreso el cupón, como se indica en la sección **6. Redención en Dulcería**.

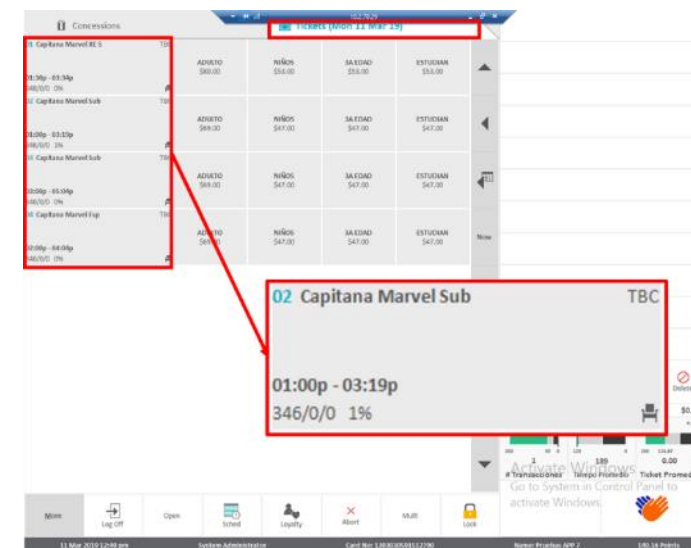
1. Presionar el botón “Loyalty” y deslizar la TCC del cliente.



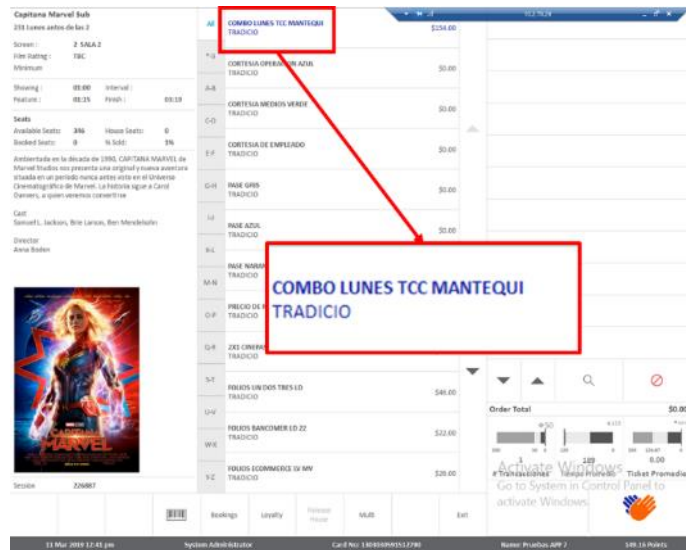
2. Verificar que se encuentre el beneficio en la lista “Reconocimientos” y presionar el botón “Exit”. Si no se deslizó una TCC válida, no aparecerá esta promoción en el menú.



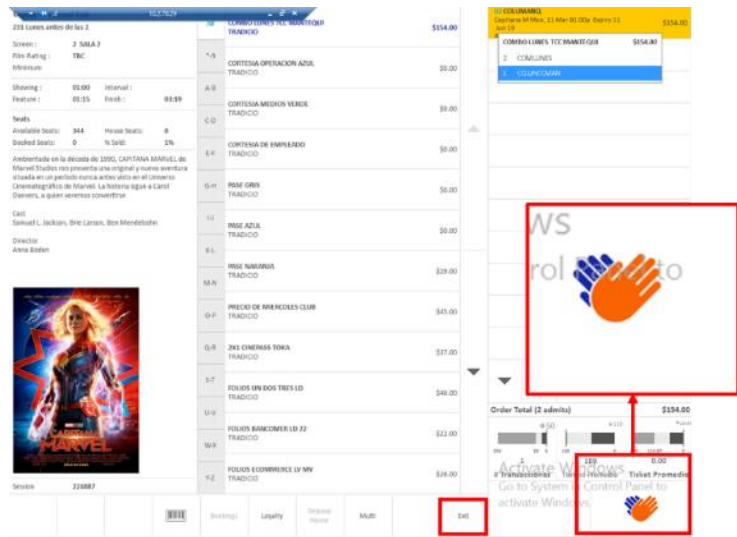
3. Presionar sobre el botón de la película elegida por el cliente.



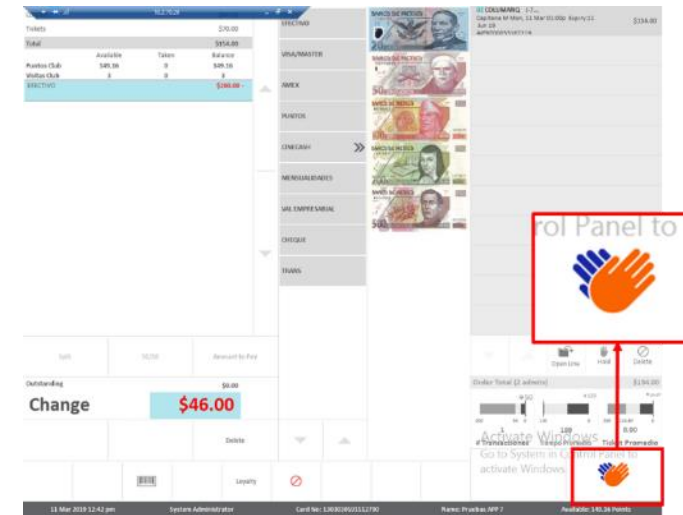
4. Buscar y seleccionar la opción “COMBO LUNES TCC MANTEQUI”.



5. Indicar al cliente que si lo desea, puede cambiar el sabor de sus palomitas en Dulcería.
6. Presionar el botón “Exit” y presionar el botón “Manitas” para continuar con la transacción.



7. Realizar el marcado de los asientos y el cobro como se indica en el MPO Taquilla vigente y presionar el botón “Manitas” para finalizar la transacción.



8. Entregar al cliente: boletos, ticket de compra, voucher (si aplica) y el cupón con el folio que se imprime automáticamente.

9. Indicar al cliente que con el folio de este cupón y su TCC le harán entrega de su Combo Cuates en Dulcería.

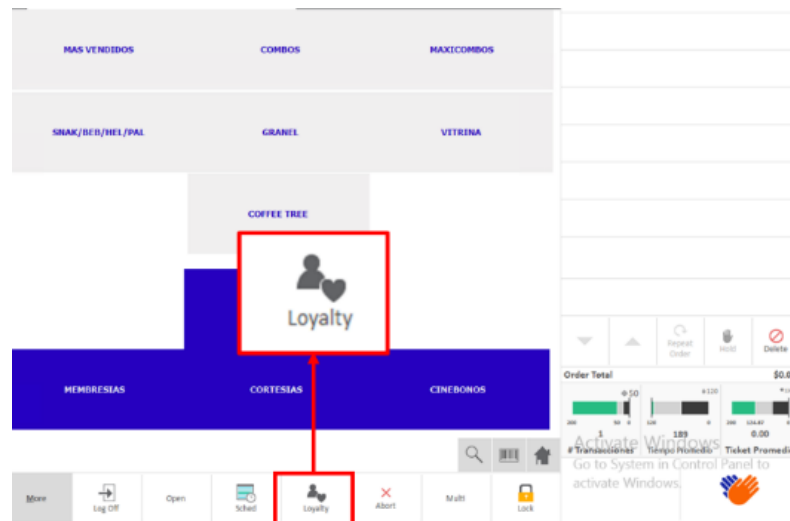


6. Redención en Dulcería

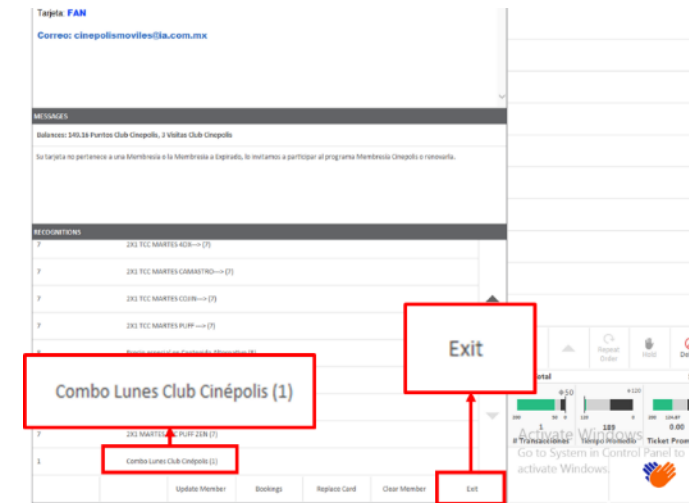
Los días lunes en Dulcería, el Cinepolito debe preguntar a los clientes que cuenten con TCC, si adquirieron el Combo Lunes. De ser así, debe realizar lo siguiente:



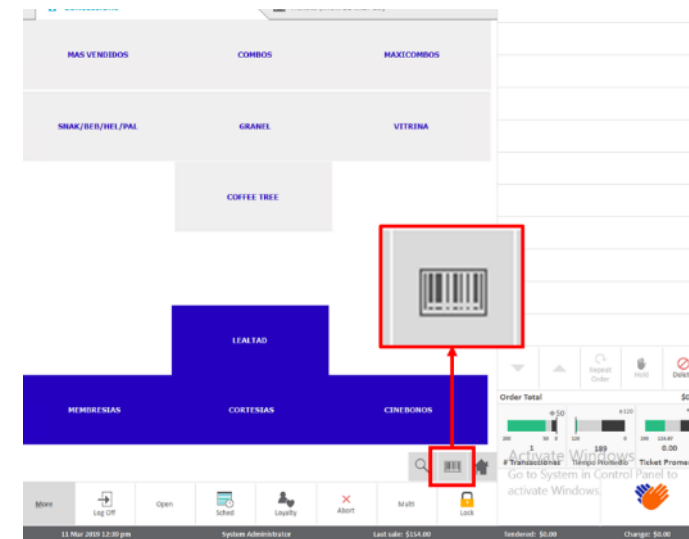
1. Solicitar al cliente el cupón con el folio que le entregaron en Taquilla y la TCC.
2. Presionar el botón "Loyalty" y deslizar la TCC.



3. Verificar que se encuentre el beneficio en la lista "Reconocimientos" y presionar el botón "Exit". Si no se deslizó una TCC válida, no aparecerá esta promoción en el menú.



4. Presionar el botón del código de barras.

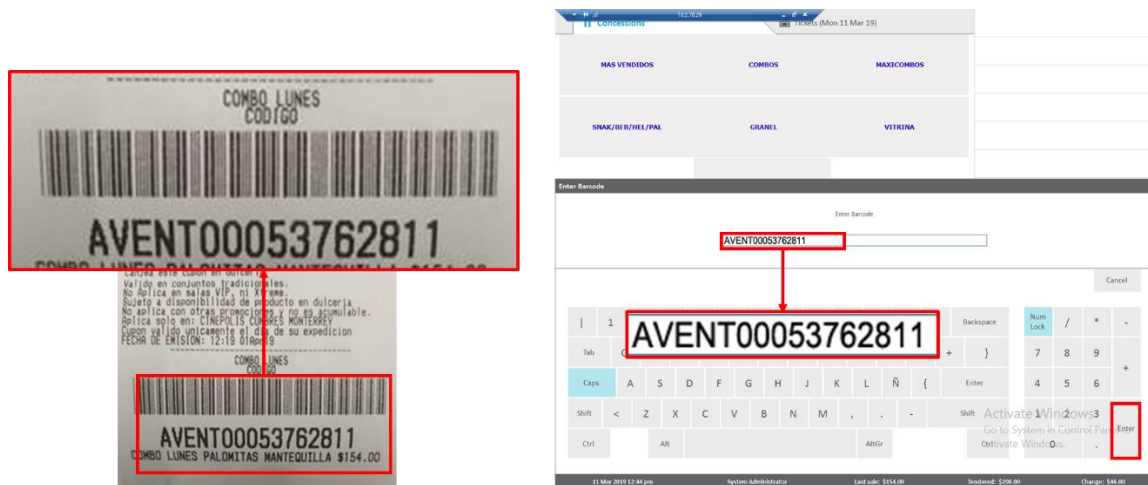


5. Realizar lo siguiente según sea el caso:

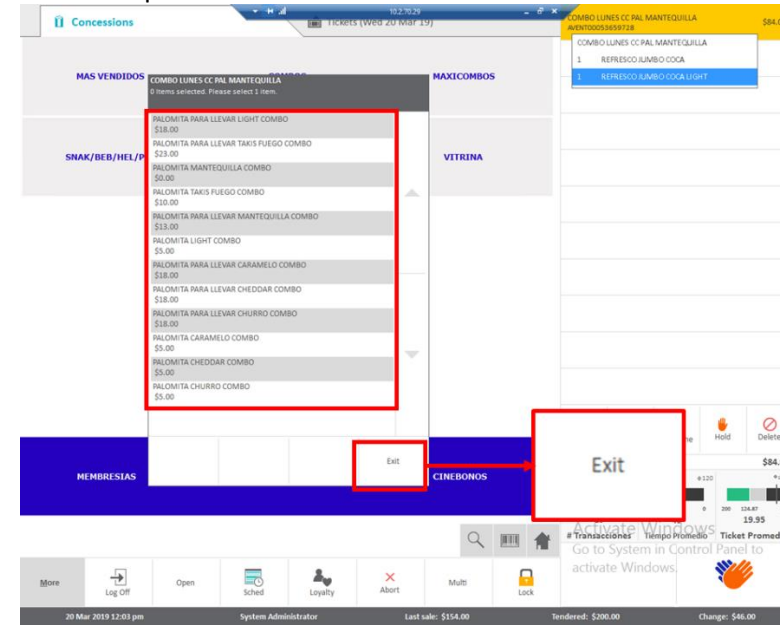
- a) **Cuenta con lector láser**
Pasar por el lector el código de barras que se encuentra en el cupón.



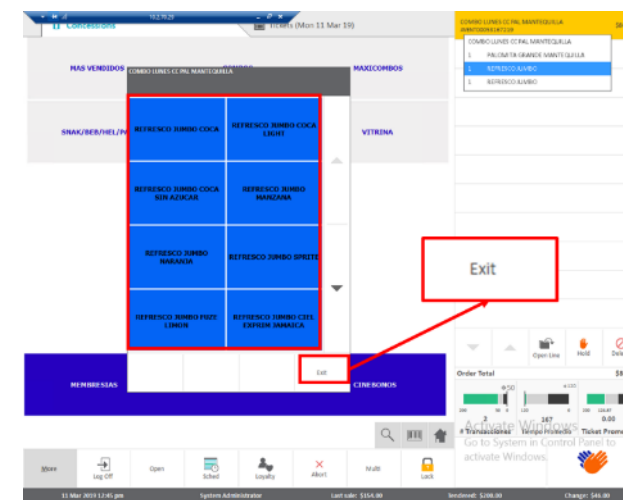
- b) **No cuenta con lector láser**
Ingresar el folio que se encuentra en el cupón, debajo del código de barras, y presionar "Enter".



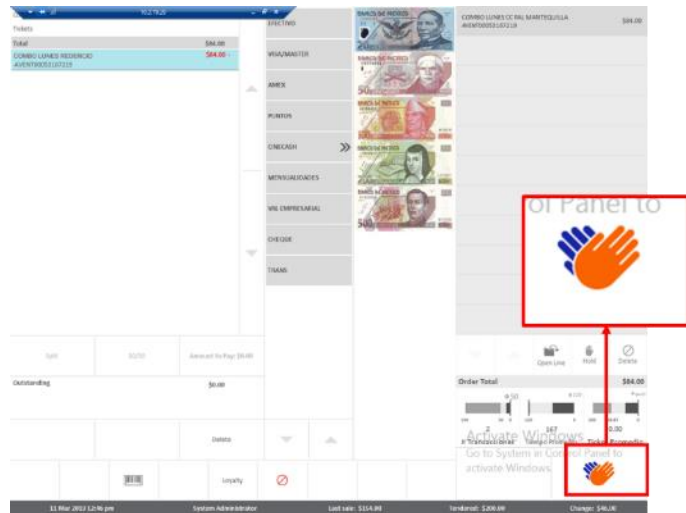
- 6. Preguntar al cliente si desea cambiar el sabor de sus palomitas, hacerlas Mix o para llevar. Seleccionar la opción elegida y presionar el botón "Exit". Si no desea cambiarlas, seleccionar la opción de mantequilla.



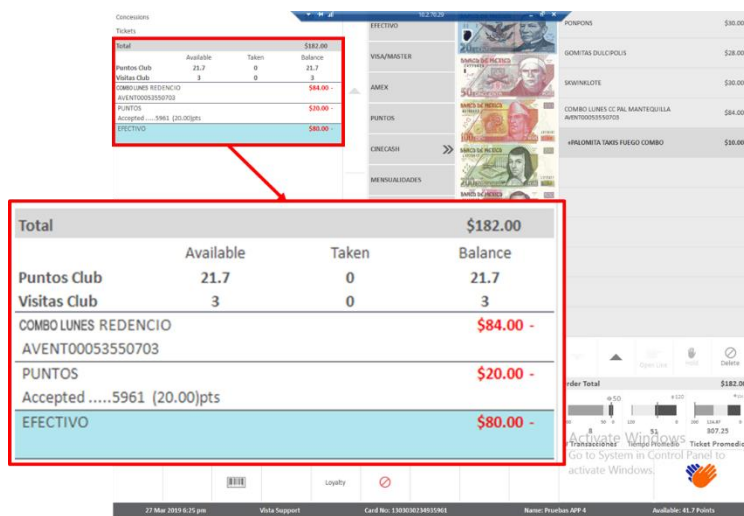
- 7. Marcar el sabor de los refrescos elegidos por el cliente de acuerdo con lo indicado en el MPO Vista punto de venta vigente.



- Presionar el botón “Manitas” y finalizar la transacción como se indica en el **MPO Dulcería** vigente, ya sea a precio cero o cobrando el extra por el cambio de las palomitas (si aplica).



Nota: en caso de que el cliente haya elegido otro sabor de palomitas o adquirido algún otro producto, el cargo lo puede pagar con cualquier forma de pago: efectivo, puntos Club Cinépolis, mixto, etc.



- Entregar al cliente el *ticket* de compra y *voucher* (si aplica). Si el cliente cambió el sabor de las palomitas, este aparecerá en el *ticket* de compra.

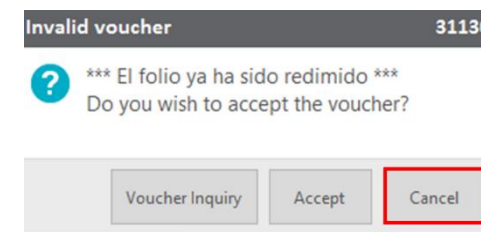


- Guardar cupón debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja, según aplique, cuidando que no se maltrate ni se doble.



- Servir los refrescos y las palomitas y entregarlos al cliente de acuerdo con lo indicado en la **GR Técnicas de Venta** vigente.

Nota: el folio solo debe redimirse una vez, si se quisiera hacerlo nuevamente, el sistema mostrará un mensaje indicando que ya se hizo anteriormente y se debe presionar el botón “Cancel”.



7. Cierre de sesión de Vendedor

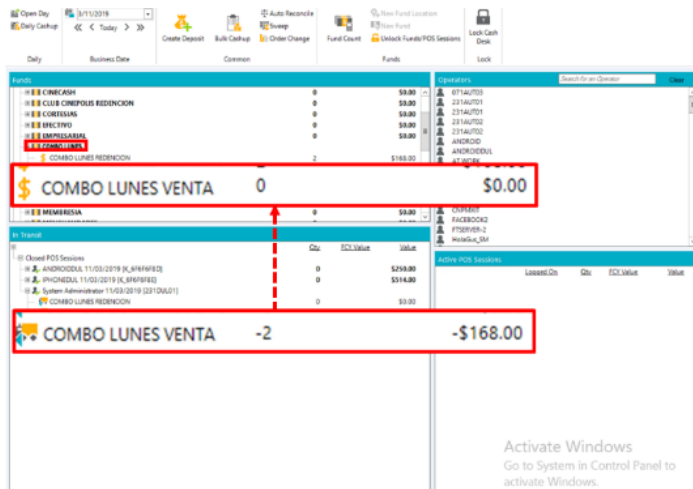
El cierre de sesión de Vendedor lo debe realizar el Encargado de Valores de acuerdo con lo indicado en el **MPO Vista CashDesk** vigente, pero considerando lo siguiente para el Combo Lunes:

- Recoger los cupones de Combo lunes que redimió el Vendedor.

2. Realzar lo siguiente dependiendo del área en donde laboró el Cinepolito:

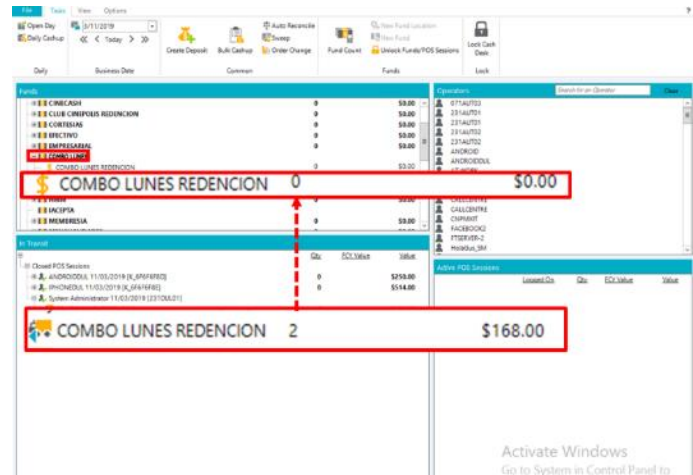
Taquilla

a) En la ventana “En tránsito”, seleccionar la fajilla "COMBO LUNES VENTA" (importe negativo) y arrastrarla a la fajilla con el mismo nombre de la ventana “Fondos”.



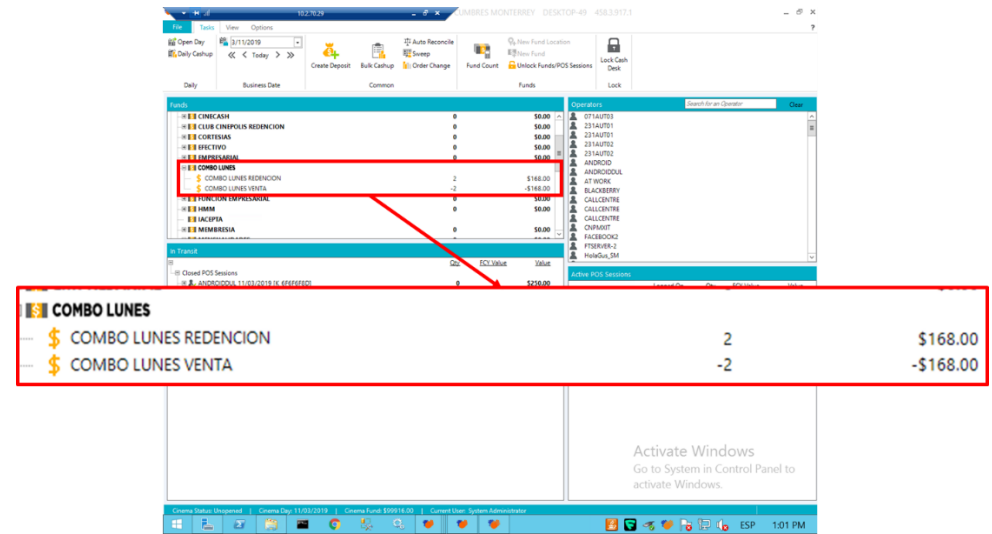
Dulcería

b) En la ventana “En tránsito”, seleccionar la fajilla "COMBO LUNES REDENCIÓN" (importe positivo) y arrastrarla a la fajilla con el mismo nombre de la ventana “Fondos”.



3. Finalizar el cierre de sesión como se indica en el MPO Vista CashDesk vigente.

4. Una vez cerradas las sesiones de todos los vendedores, verificar en la ventana "Fondos", que coincidan las cantidades de las ventas (negativo) y las redenciones (positivo).



8. Indicadores de desempeño

No	Proceso	KPI	Unidad de medida	Fórmula
1.	NA			
2.	NA			

9. Control de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	01/04/2019

10. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
MPO Taquilla	MX-TRA-MPO-TQL
MPO Dulcería	MX-TRA-MPO-DUL
MPO Vista CashDesk	MX-TRA-MPO-VCD
MPO Vista punto de venta	MX-TRA-MPO-VPV
GR Técnicas de venta	MX-TRA-GR-TV