



## COMBO LUNES TCC

### Guía rápida

MX-TRA-GR-CLT-01

**Revisión 01:** 10 de junio de 2019.

**Cancela y sustituye:** GR Combo lunes TCC Rev. 00, publicada el 01 de abril de 2019.

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.

#### AUTORIZACIONES Y FIRMAS

	NOMBRE	PUESTO	RÚBRICA
Elaboró	Alberto Alcaraz Aguilar	Subdirector de Procesos y Calidad	
Revisó	Luis Omar Vargas Hernández	Líder de Estrategia Comercial	
Autorizó	Carlos Covarrubias Cisneros	Gerente de Operaciones	

## ÍNDICE

Introducción.....	2
1. Objetivo .....	3
2. Alcance.....	3
3. Políticas aplicables .....	3
4. Infraestructura e insumos.....	3
5. Venta en Taquilla.....	4
6. Redención en Dulcería.....	5
7. Venta y redención en modelo Atmósfera .....	8
8. Indicadores de desempeño.....	11
9. Tabla de cambios.....	11
10. Documentos de referencia .....	11

## 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:



El combo se adquiere y se paga en su totalidad en Taquilla



El combo incluye: dos entradas para Cinépolis Tradicional y un Combo Cuates (dos refrescos jumbo y unas palomitas grandes)



Al hacer la compra en Taquilla se carga el cupón en la TCC, la cual debe presentarse en Dulcería para la entrega del Combo Cuates



En la compra del combo en Taquilla, se reciben dos entradas para Cinépolis Tradicional, aplica para funciones en formato 2D o PLUUS.



No aplica para funciones en formatos y salas 3D, IMAX®, Cinema Park®, 4DX®, Cinépolis VIP®, Sala Junior Cinépolis® y Macro XE



Las entradas serán válidas únicamente en el mismo Conjunto y el lunes en que se emitió el cupón.



Las dos entradas deben ser iguales, para la misma función y horario



Es válido un combo al día por TCC



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, procedimientos correspondientes al Combo lunes TCC, 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 Tradicional de la República Mexicana.

## 3.Políticas aplicables

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 e insumos

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



Caja de efectivo



PIN pad

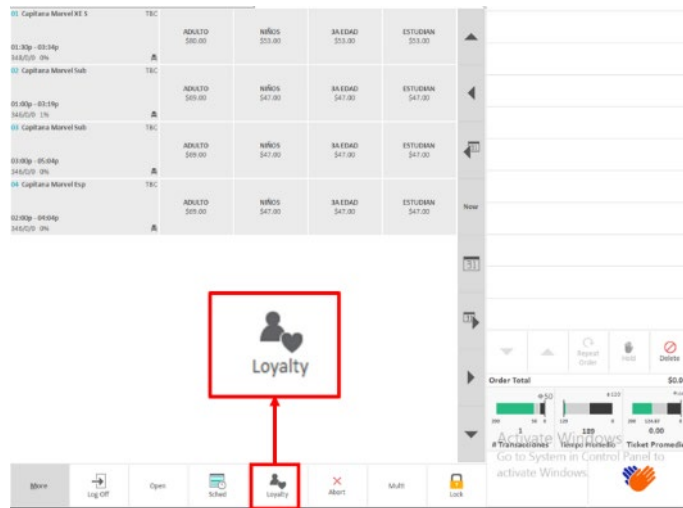


Bolígrafos

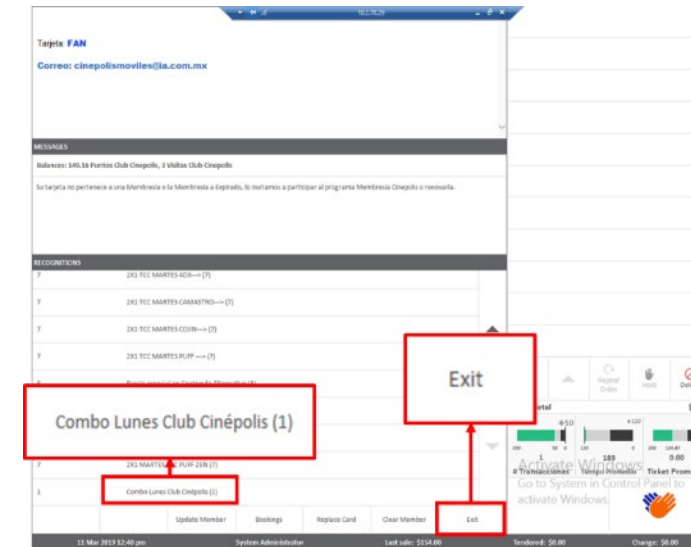
### 5. Venta en Taquilla

Los días lunes en Taquilla, el Cinépolito 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.

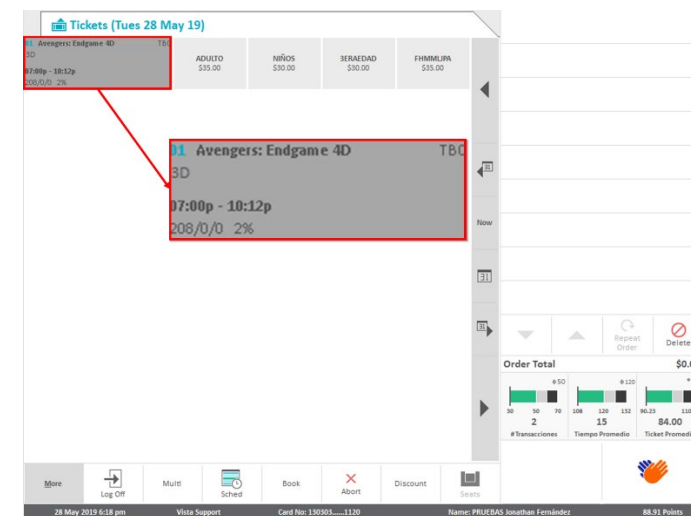
1. Presionar el botón "Loyalty" y deslizar la TCC del cliente.



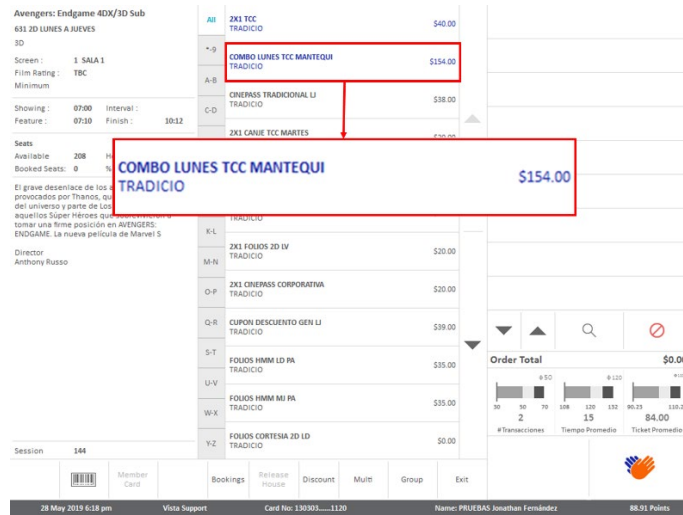
2. Verificar que se encuentre el beneficio en la lista "Reconocimientos" y presionar el botón "Exit". Si no se deslizó una TCC válida, no aparecerá esta promoción en el menú.



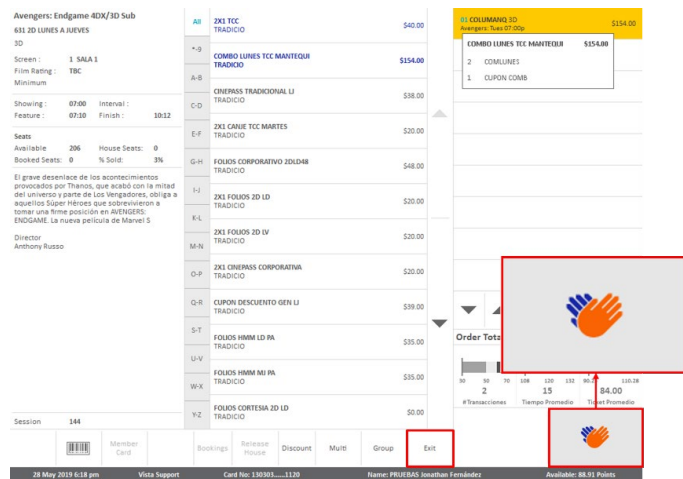
3. Presionar sobre el botón de la película elegida por el cliente.



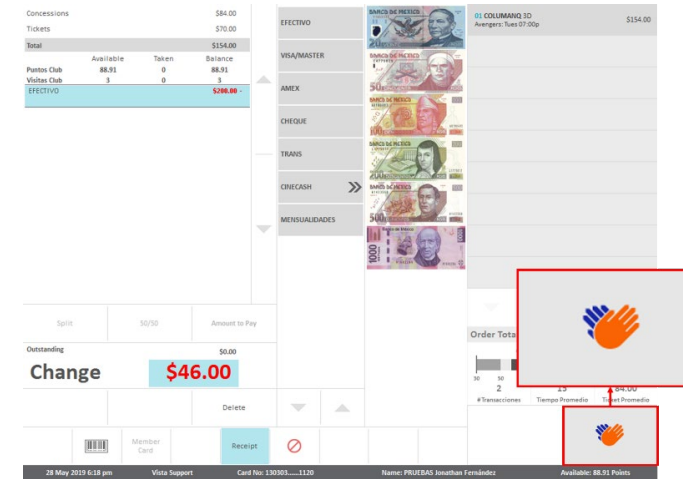
4. Buscar y seleccionar la opción "COMBO LUNES TCC MANTEQUI".



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 y voucher (si aplica).

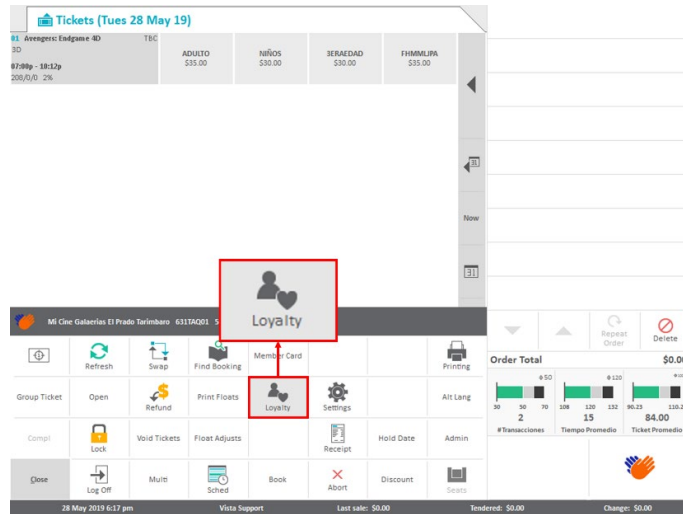
## 6.Redención en Dulcería

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

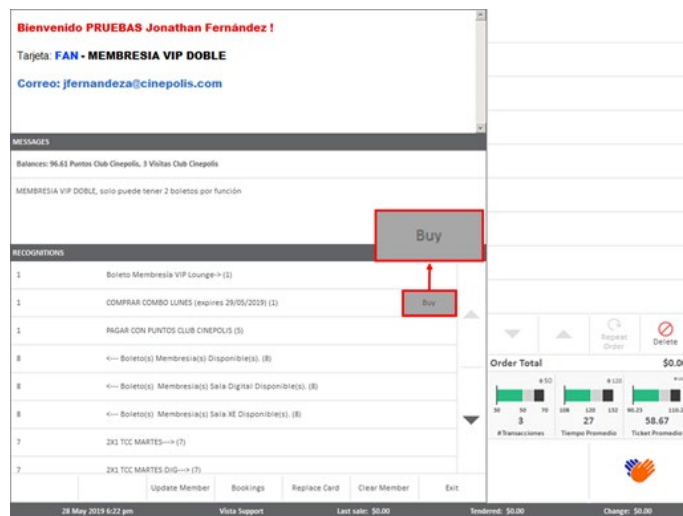
1. Solicitar al cliente la TCC para verificar el registro del combo.



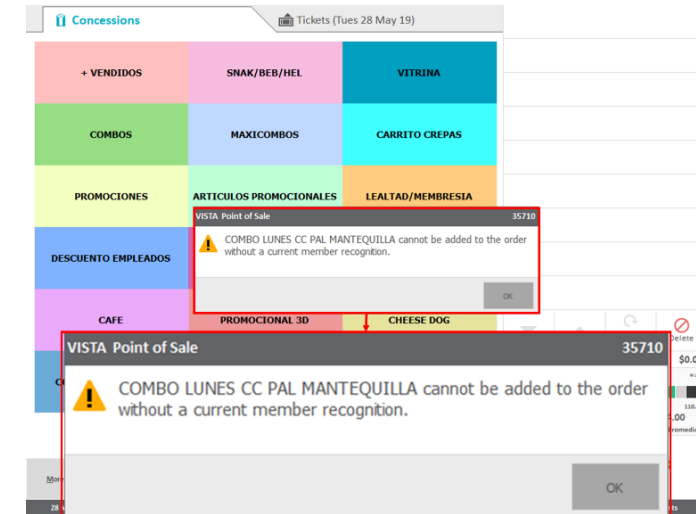
2. Presionar el botón "Loyalty" y deslizar la TCC.



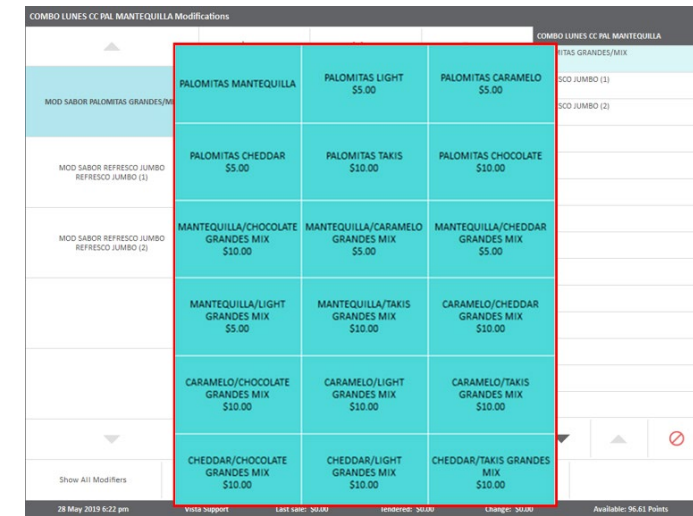
3. Verificar que se encuentre el beneficio en la lista de "Reconocimientos" y presionar el botón "Buy".



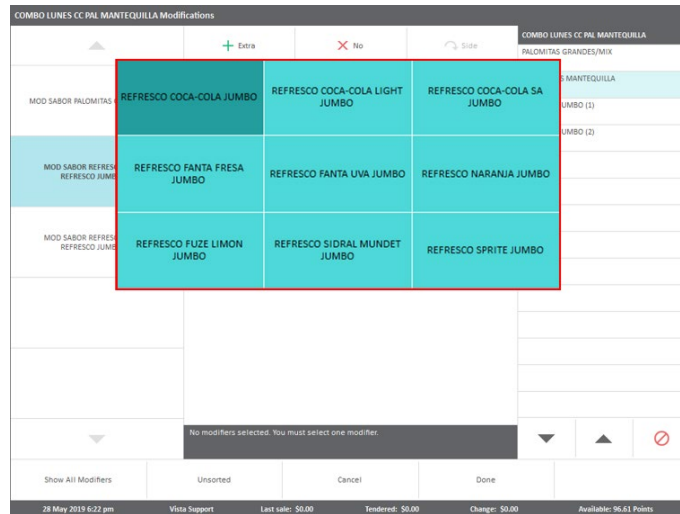
**Nota:** si no se deslizó una TCC válida o no se realizó primero la compra de los boletos en Taquilla, no aparecerá esta promoción en el menú para poder ser redimirlo.



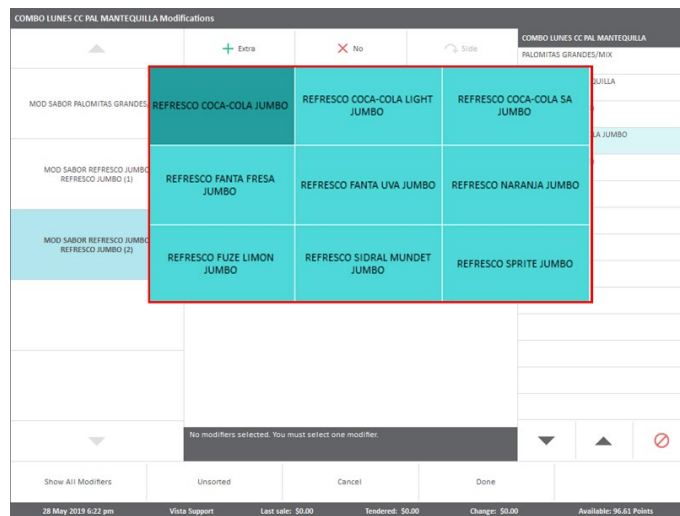
4. Preguntar al cliente si desea cambiar el sabor de sus palomitas, hacerlas Mix o para llevar y seleccionar la opción elegida. Si no desea cambiarlas, seleccionar la opción de mantequilla.



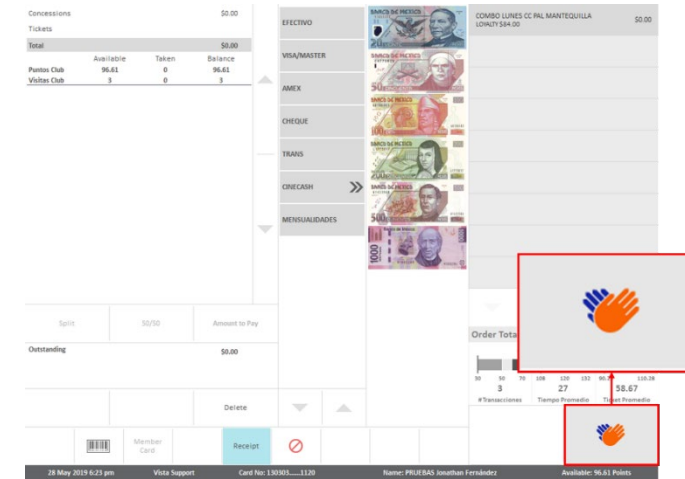
5. Marcar el sabor del primer refresco elegido por el cliente de acuerdo con lo indicado en el **MPO Vista punto de venta** vigente.



6. Marcar el sabor del segundo refresco elegido por el cliente de acuerdo con lo indicado en el **MPO Vista punto de venta** vigente.



7. Presionar el botón “Manitas” y finalizar la transacción como se indica en el **MPO Dulcería** vigente, ya sea a precio cero o cobrando la diferencia en cualquier forma de pago por el cambio de las palomitas o cualquier otro producto que se haya agregado.



8. 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.



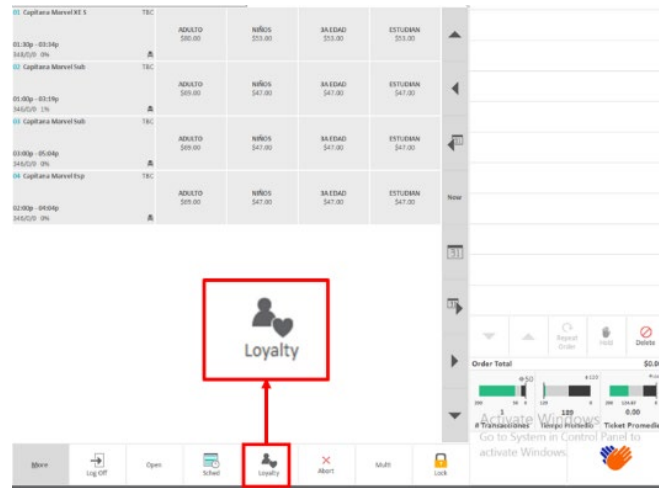
9. Servir los refrescos y las palomitas y entregarlos al cliente de acuerdo con lo indicado en la **GR Técnicas de Venta** vigente.

**Nota:** El sistema mostrará el cupón para canjear el combo solo una vez durante el día lunes de la compra, si no se canjea durante ese plazo ya no podrá redimirse.

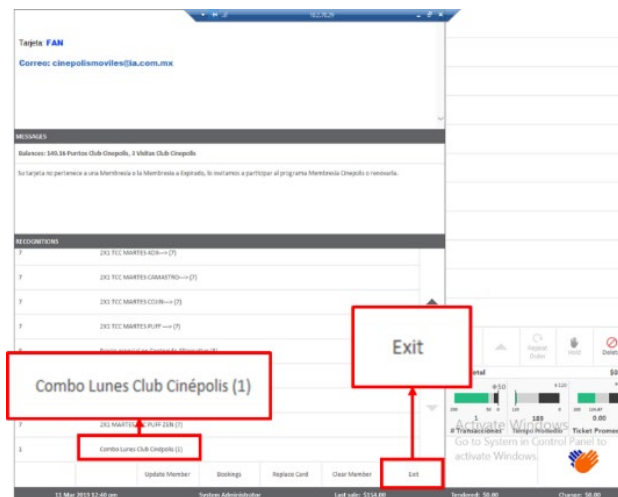
## 7. Venta y redención en modelo Atmósfera

En los puntos de venta de los conjuntos con modelo Atmósfera, el Vendedor deberá realizar lo siguiente para vender y redimir el combo lunes.

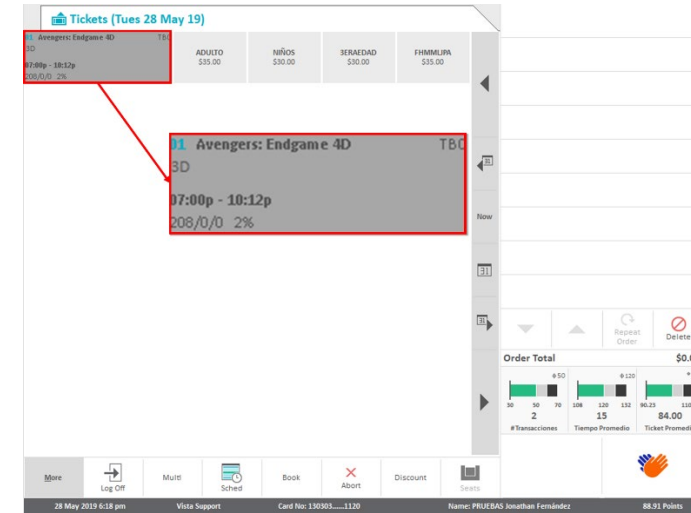
1. Presionar el botón "Loyalty" y deslizar la TCC del cliente.



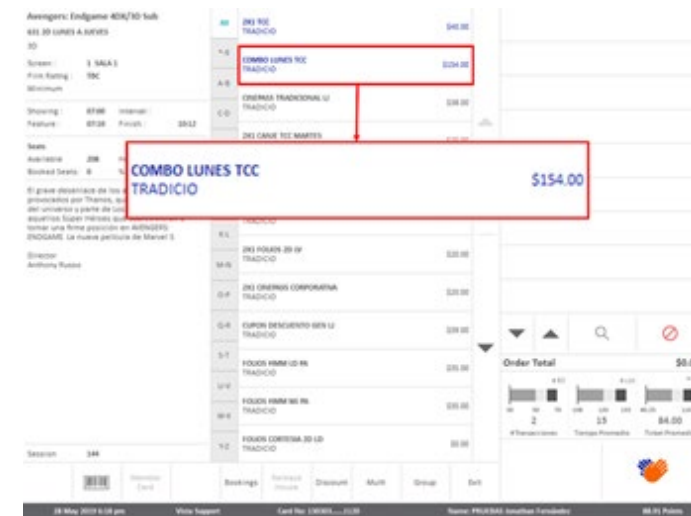
2. Verificar que se encuentre el beneficio en la lista "Reconocimientos" y presionar el botón "Exit". Si no se deslizó una TCC válida, no aparecerá esta promoción en el menú.



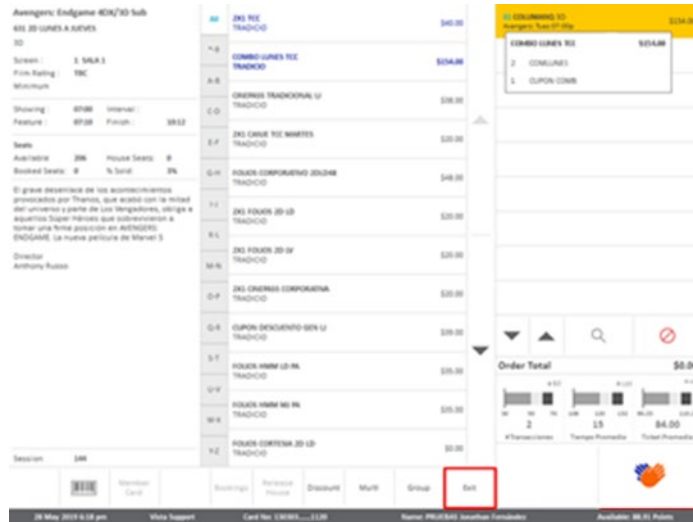
3. Presionar sobre el botón de la película elegida por el cliente.



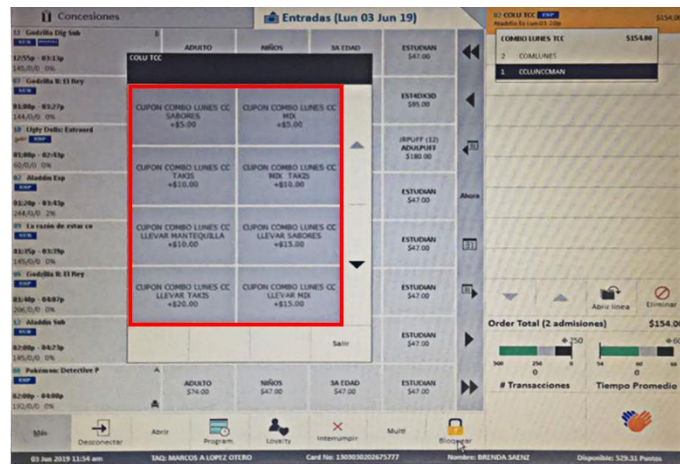
4. Buscar y seleccionar la opción "COMBO LUNES TCC".



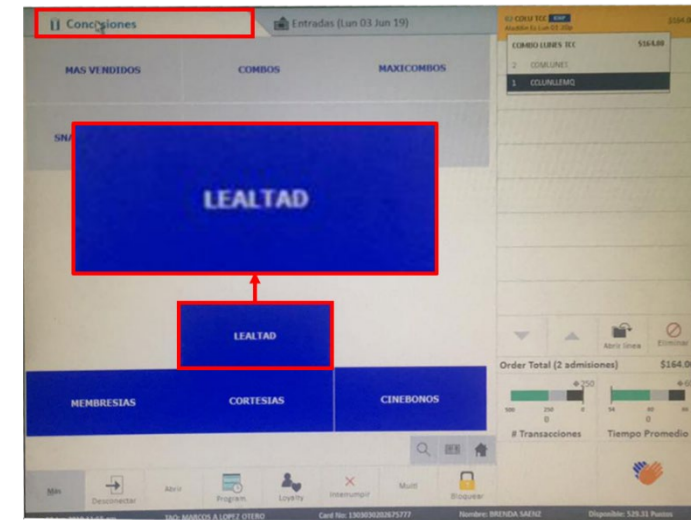
- 5. Presionar el botón "Salir" para continuar con la transacción.



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



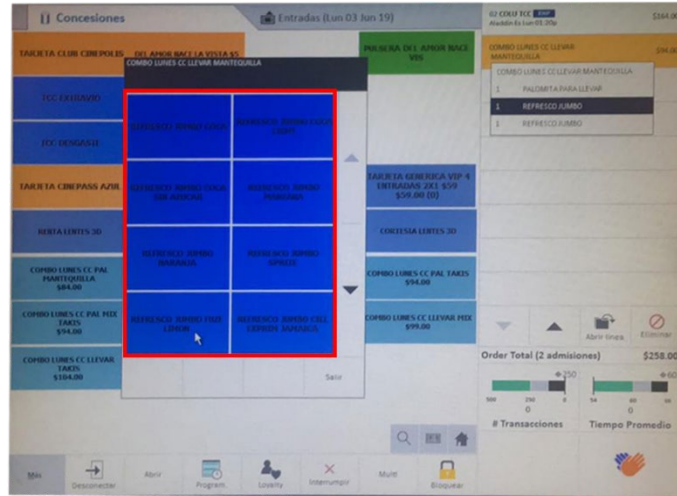
- 7. Presionar la pestaña "Concesiones" y seleccionar el botón "LEALTAD".



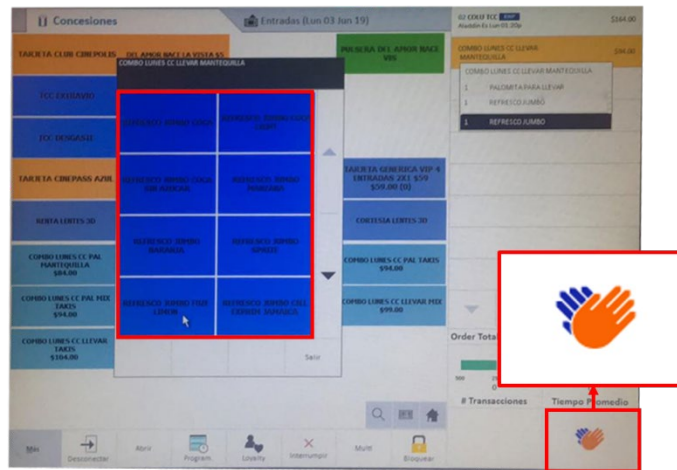
- 8. En la ventana que aparece volver a seleccionar el sabor y tamaño de las palomitas.



9. Marcar el sabor del primer refresco elegido por el cliente de acuerdo con lo indicado en el **MPO Vista punto de venta** vigente.

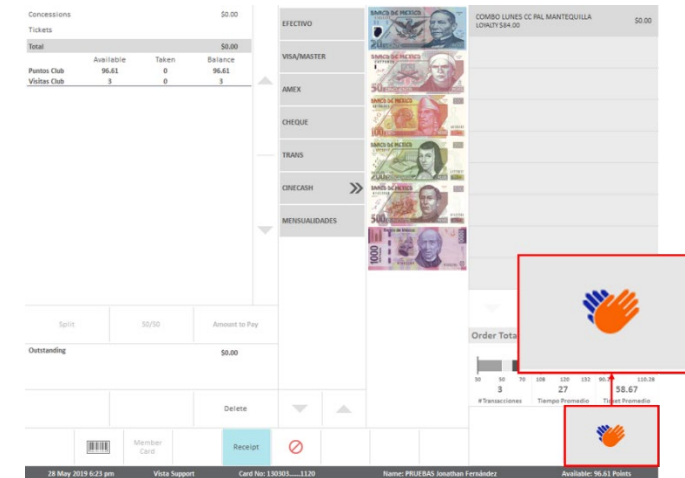


10. Marcar el sabor del segundo refresco elegido por el cliente de acuerdo con lo indicado en el **MPO Vista punto de venta** vigente y presionar el botón “Manitas”.



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

11. 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.



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



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

## 8. Indicadores de desempeño

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

## 9. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
01	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó el proceso de la redención del combo lunes, ya no se entregará un cupón al cliente.</li> <li>Se eliminó la sección de cierre del Vendedor en CashDesk ya que no aparecerá como Combo lunes, si no como efectivo.</li> <li>Se realizó cambio de imagen corporativa.</li> </ol>	10/06/19

## 10. Documentos de referencia

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