



RENTA LENTES 3D

Guía Rápida

MX-TRA-GR-RL3D-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: 14 de mayo de 2018.

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 (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.

Hoja de firmas

Elaboró	Revisó
	
Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos	Luis Omar Vargas Hernández Líder Estrategia Comercial
Autorizó	
	
Linda Carolina Herrejón Arias Gerente Mercadeo y Promociones	

Índice

1. Introducción	3
2. Venta	3
3. Renta de lentes con puntos	4
4. Redención de cortesías, cupones y folios	6
5. Redención cortesía abierta	8
6. Emisión cortesía abierta	11
7. Cambio de boleto	13
8. Reembolso	14
9. Reportes.....	16
10. Tabla de cambios.....	16
11. Documentos de referencia	16

1. Introducción

La renta de lentes 3D, sustituye el esquema actual en el que los lentes se prestan a los clientes por una renta que se asociará a la emisión de cada boleto adquirido para proyecciones 3D, ya sea por venta o por redención de cortesías, boletos empresariales, cupones, etc.; la **membresía** es la única excepción que no requiere dicho pago.

El costo de la renta de lentes se desglosa en el recibo de pago y es independiente al precio del boleto, aplica en cualquier canal de venta: Taquilla, WEB, APP, Cell Center y Taquilla automática y es el mismo para los diferentes formatos con exhibición en 3D: 4DX-3D, Junior 3D. Variará dependiendo de la marca del conjunto como se muestra en la siguiente tabla:

MARCA	PRECIO DE RENTA
Tradicional	\$4.00
Mi Cine	\$3.00
VIP	\$5.00

La renta de lentes 3D abona puntos Club Cinépolis y se podrá facturar como se realiza con cualquier otro producto.

A continuación, se desglosan cada uno de los procedimientos relativos a la renta de lentes 3D en los conjuntos Cinépolis.

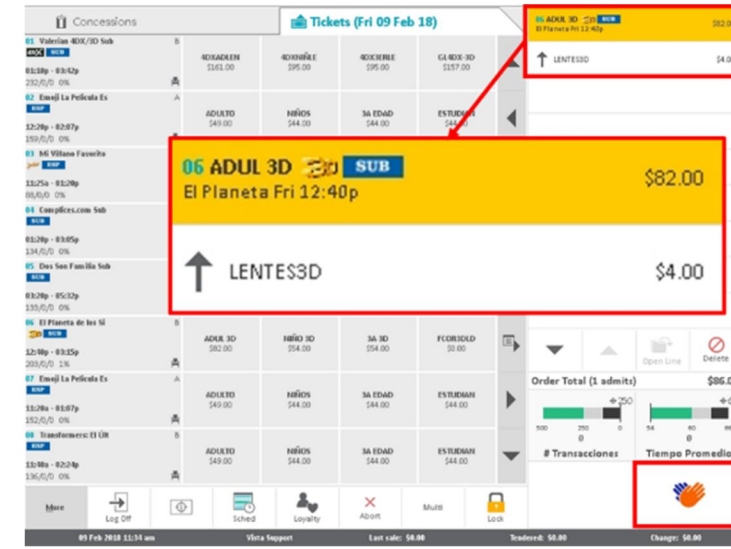
2. Venta

1.

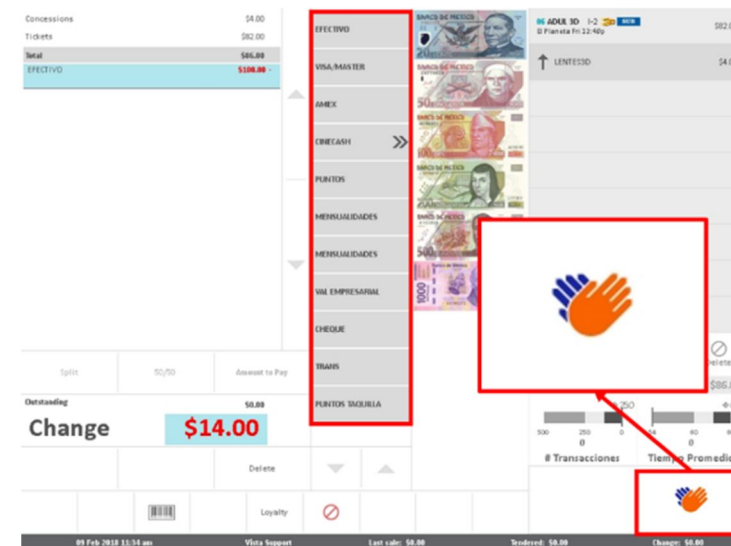
Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta Tradicional** vigente, incorporando el siguiente diálogo al momento de la compra de boletos para funciones en 3D: **“Usted eligió una película en formato 3D, para este tipo de funciones se cobra por separado el precio del boleto y la renta de los lentes”.**



2. Seleccionar el tipo de boleto que el cliente vaya a adquirir: niño, adulto, tercera edad, etc. Aparecerá en la orden la película seleccionada más la renta de los lentes.
Nota: Se debe tener cuidado en el monto que se va a cobrar al cliente ya que al costo del boleto se le deberá agregar la renta de los lentes.



3. Seleccionar los asientos y el método de pago (puede ser cualquiera, incluyendo puntos Club Cinépolis) como se indica en el **M.P.O. Vista punto de venta** vigente y finalizar la venta.

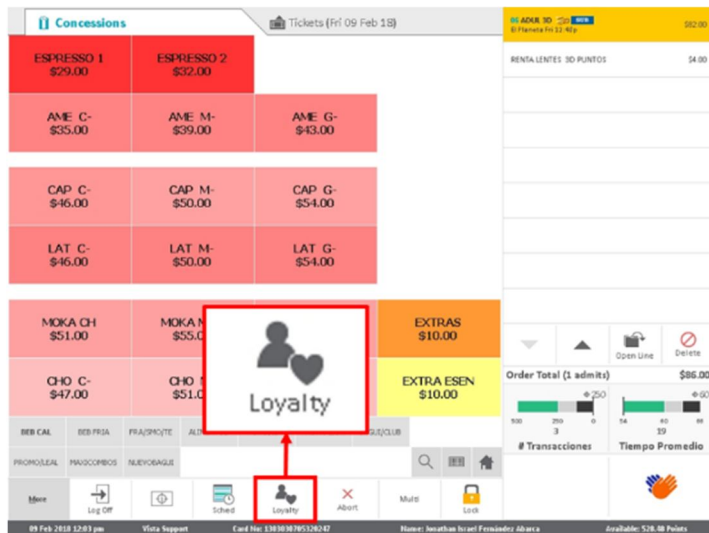


En el recibo se podrá observar una línea con el concepto e importe de la renta de lentes.

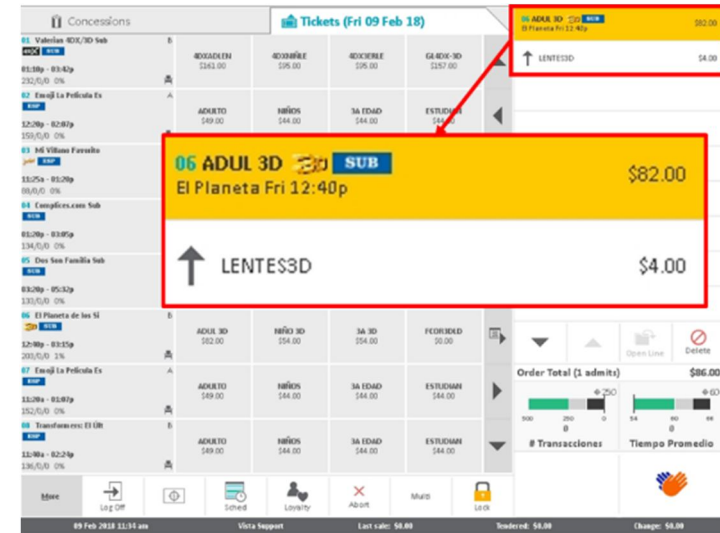


3. Renta de lentes con puntos

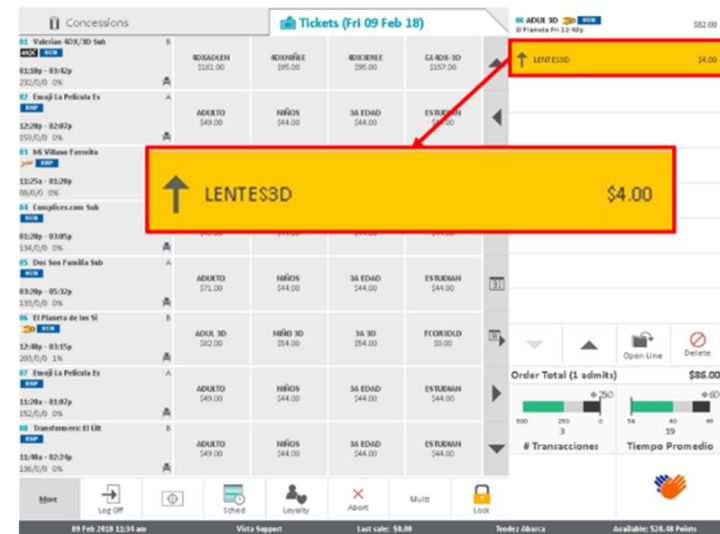
1. Ingresar a "Loyalty" de acuerdo con el M.P.O. Vista punto de venta vigente.



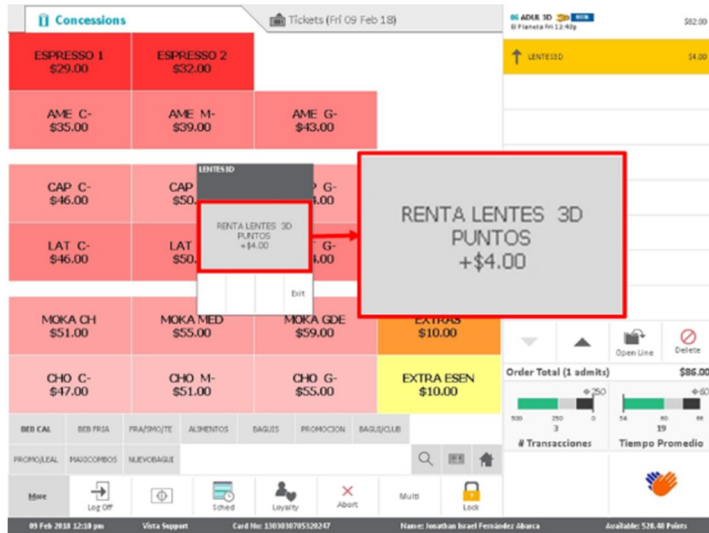
2. Seleccionar el tipo de boleto que el cliente vaya a adquirir: niño, adulto, tercera edad, etc. Aparecerá en la orden la película seleccionada más la renta de los lentes.



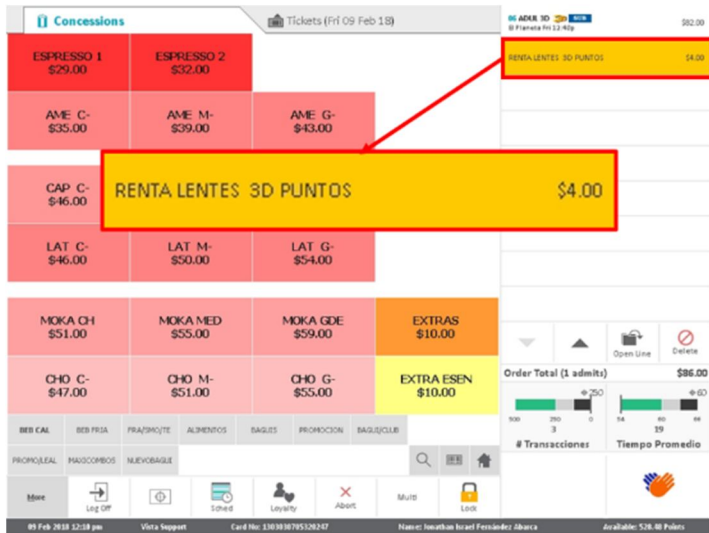
3. Dar clic en el renglón "LENTE3D" del panel de la orden.



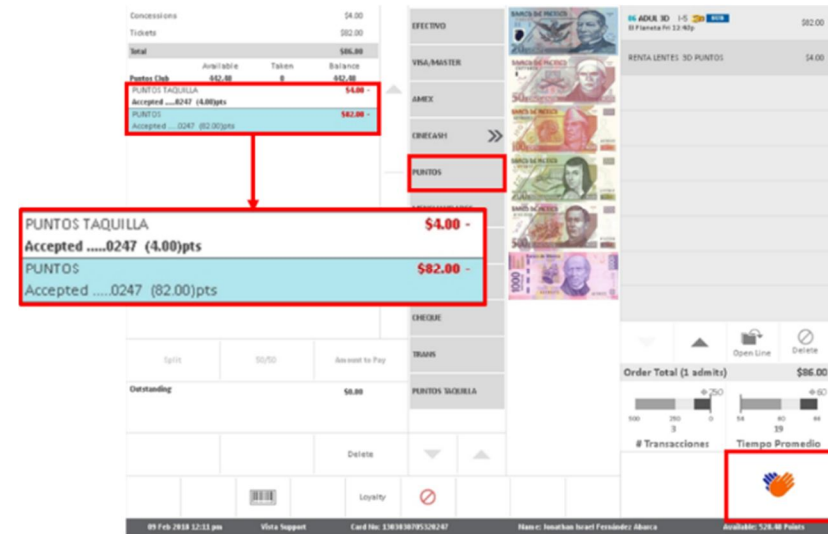
4. En la ventana que se despliega, dar clic en el botón “RENTA LENTES 3D PUNTOS”



5. Observar que el renglón “LENTE3D” cambia a “RENTA LENTES 3D PUNTOS”, indicando que se descontarán puntos Club Cinépolis para pagar la renta de los lentes. Dar clic en “manitas”.



6. Seleccionar los asientos y el método de pago (puede ser cualquiera, incluyendo puntos Club Cinépolis) de acuerdo con el M.P.O. Vista punto de venta vigente y finalizar la venta.

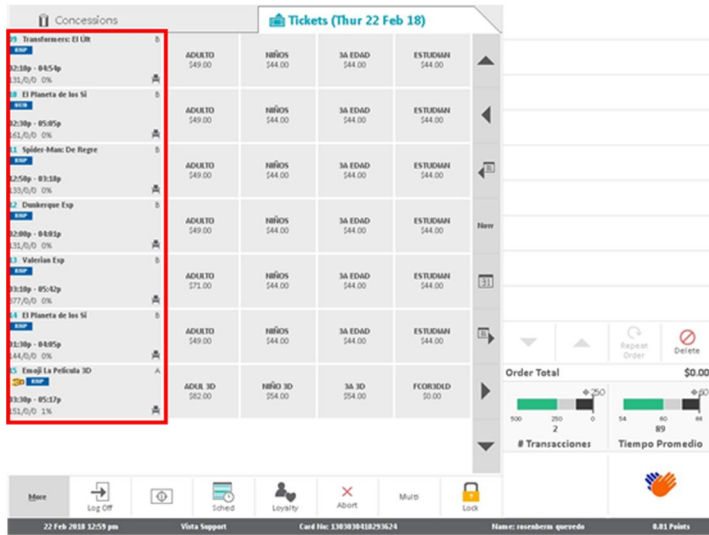


En el recibo se podrá observar una línea indicando que la renta de lentes se pagó con puntos Club Cinépolis.

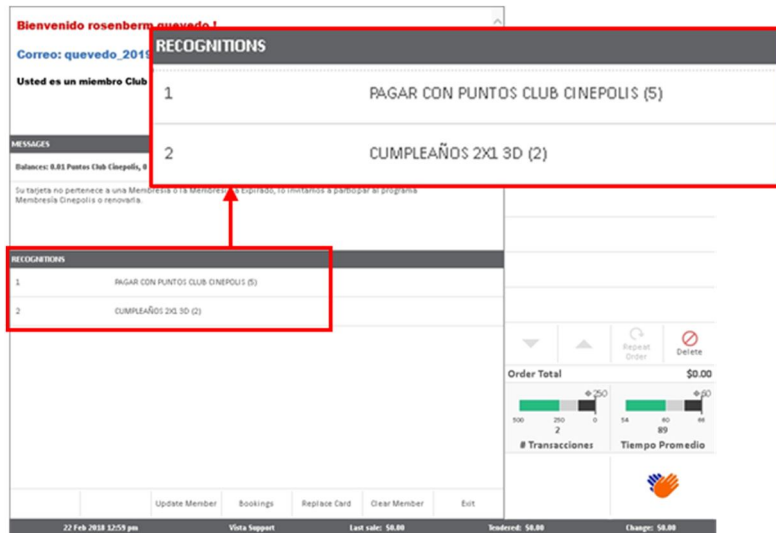


4. Redención de cortesías, cupones y folios

1. Oprimir el botón de la función elegida por el cliente. Asegurarse que es el horario, formato (3D o 4DX) e idioma (doblado o subtítulado) elegido por el cliente.



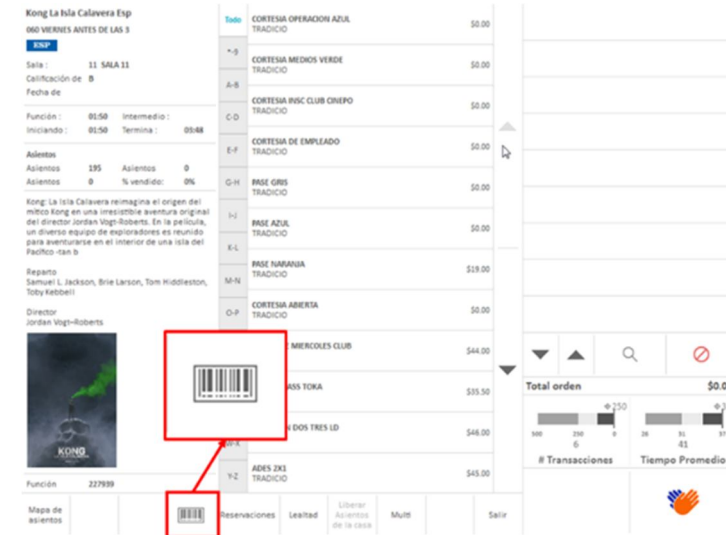
Nota: Si son cortesías o cupones: Tarjeta Club Cinépolis/ Ponte Palomita/ Cinepass/ Cinepass cinepolito/ Pase naranja, deslizar previamente la tarjeta correspondiente de acuerdo con el M.P.O. Vista punto de venta vigente y validar que cuente con la entrada disponible.



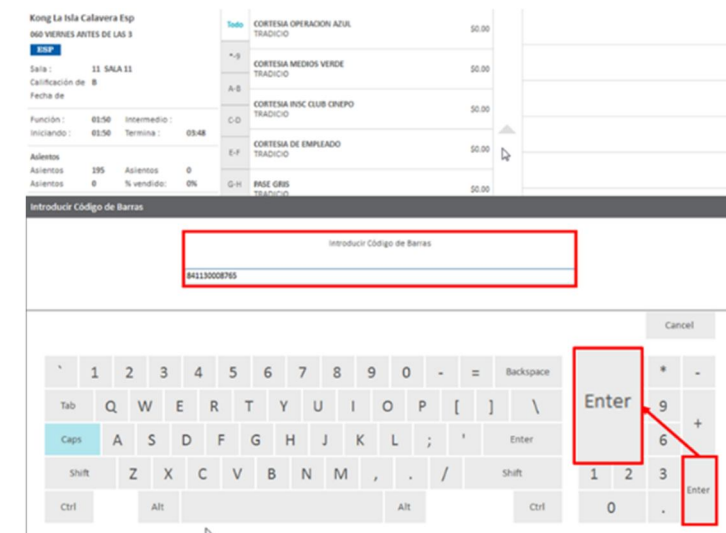
2. Seleccionar el cupón, cortesía o folio de acuerdo con una de las siguientes opciones:

- a) Cupones con código de barras o folios electrónicos

1. Presionar el botón "Código de barras".

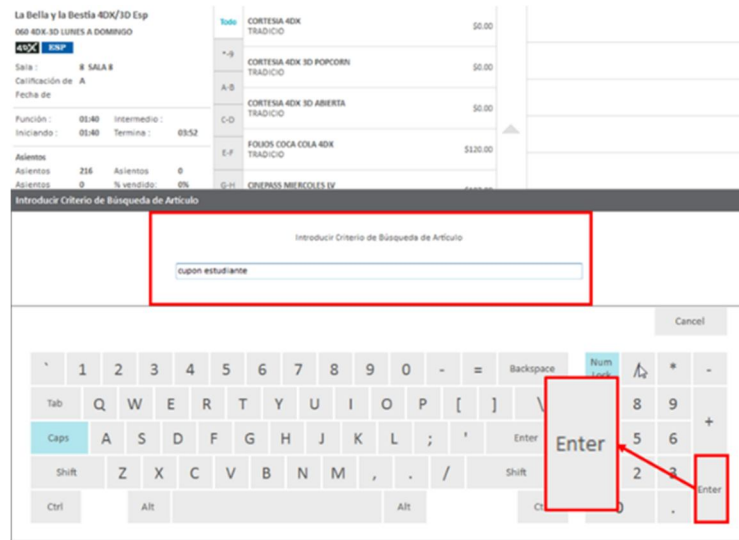


2. Introducir el número de folio y presionar el botón "Enter".

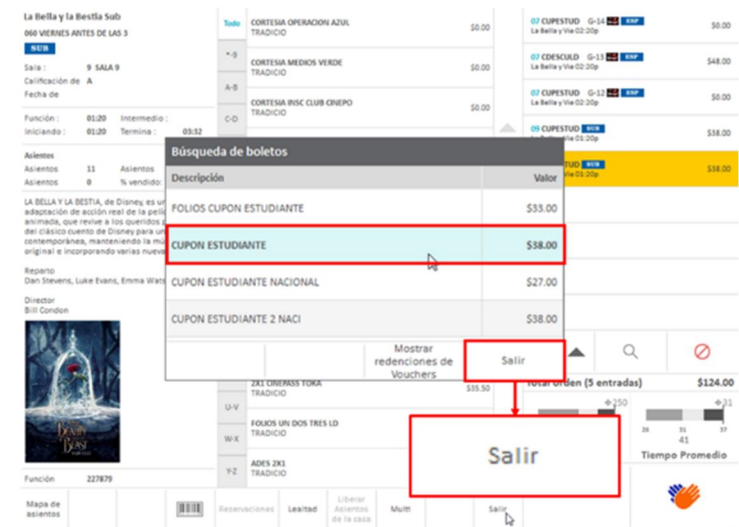


b) Cupones y cortesías promocionales

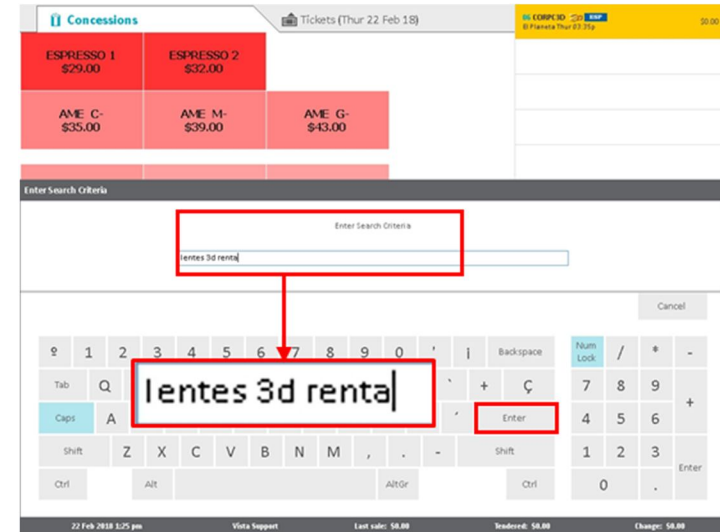
1. Presionar el botón de la lupa e introducir el nombre de la cortesía y/o cupón en la ventana que aparece, después seleccionar el botón "Enter".



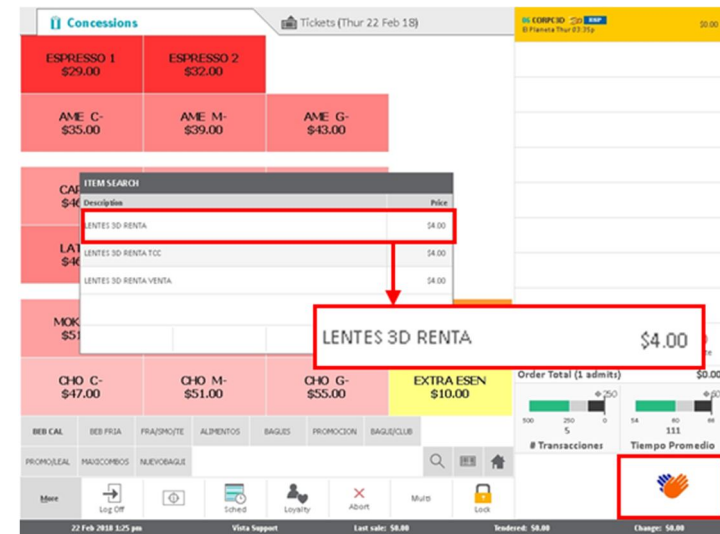
2. Seleccionar el cupón y/o cortesía con la que cuenta el cliente y después oprimir el botón "Salir".



3. En el menú "Concessions", dar clic en la lupa y en la búsqueda ingresar "LENTES 3D RENTA". Después dar clic en "Enter".



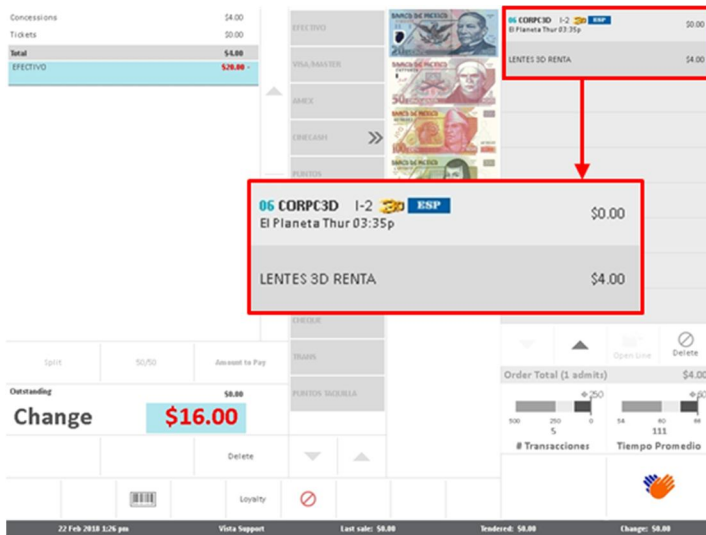
4. Seleccionar la opción "LENTES 3D RENTA" del menú que se despliega y dar clic en "manitas".



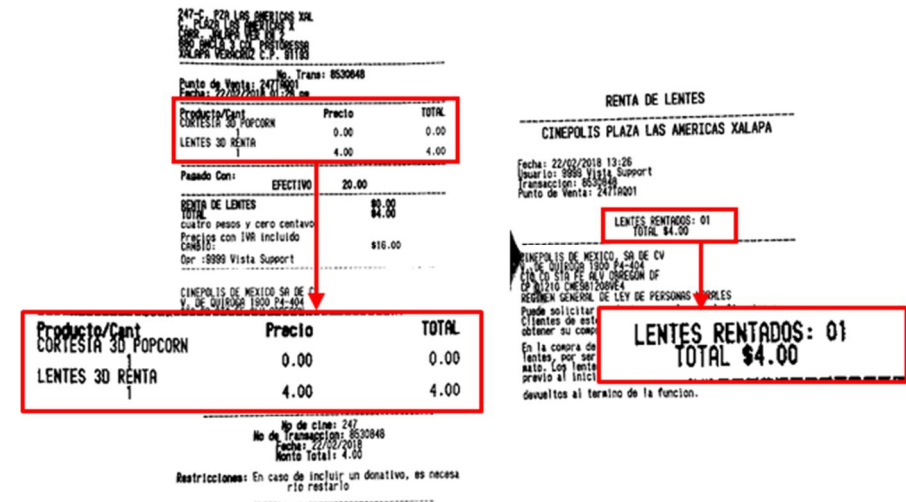
- Validar que en el panel de la orden se tenga el renglón "LENTEs 3D RENTA". Dar clic en "manitas".



- Seleccionar los asientos y el método de pago de acuerdo con el M.P.O. Vista punto de venta vigente y finalizar la venta. Solo se cobrará la renta de los lentes si la cortesía tiene \$0.00.

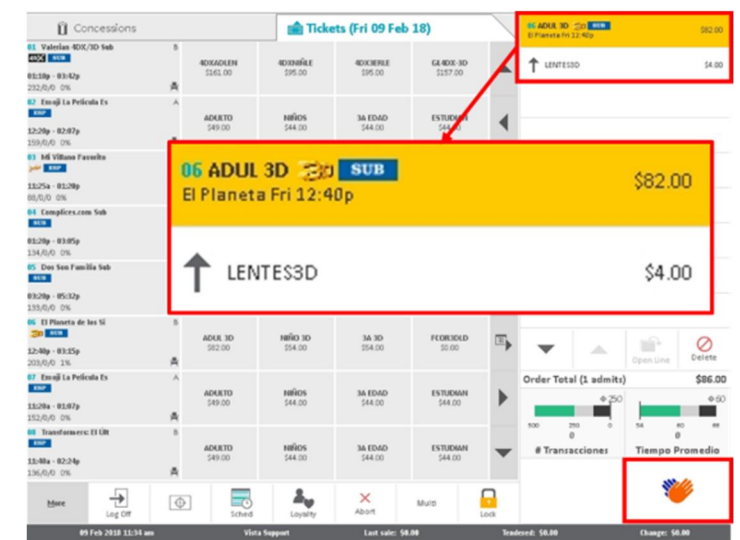


- En el recibo y comprobante se podrá observar una línea indicando el cobro de la renta de lentes.

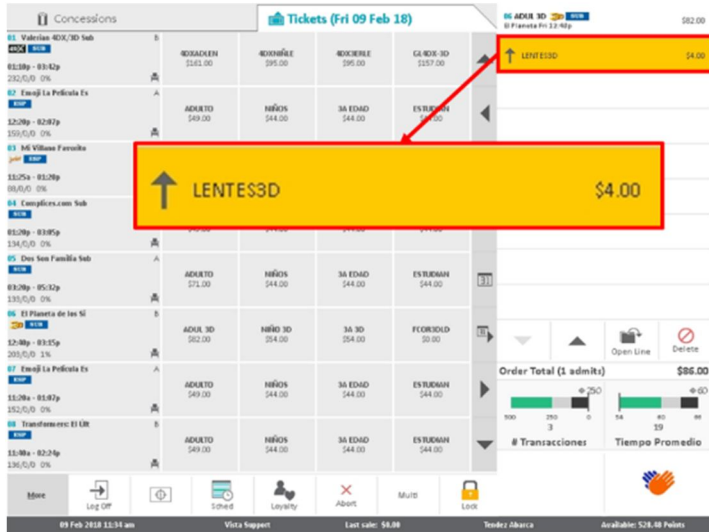


5. Redención cortesía abierta

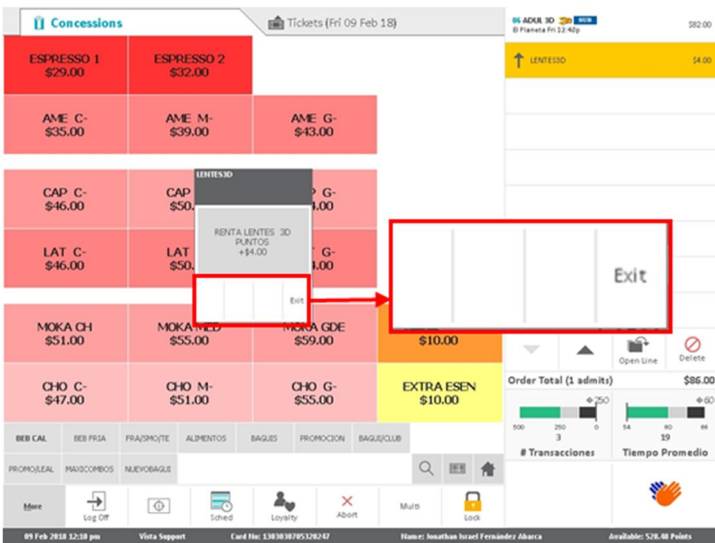
- Seleccionar el tipo de boleto que el cliente vaya a adquirir: niño, adulto, tercera edad, etc. Aparecerá en la orden la película seleccionada más la renta de los lentes.



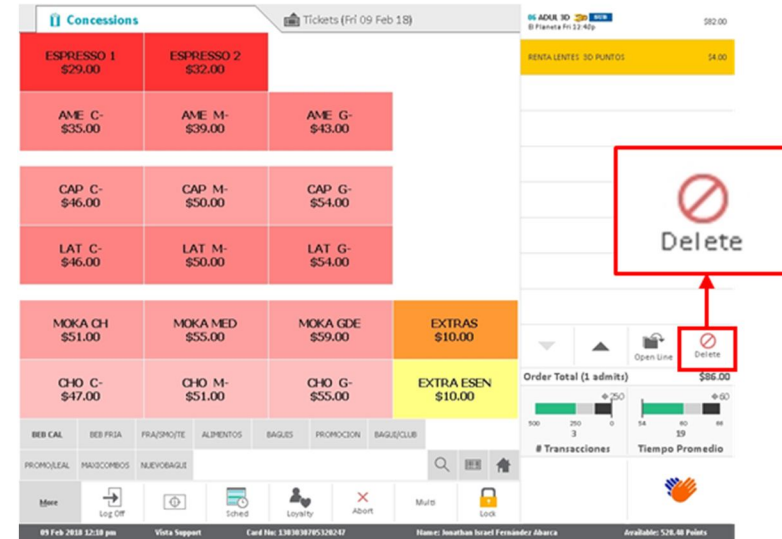
2. Dar clic en el renglón "LENTE3D" del panel de la orden.



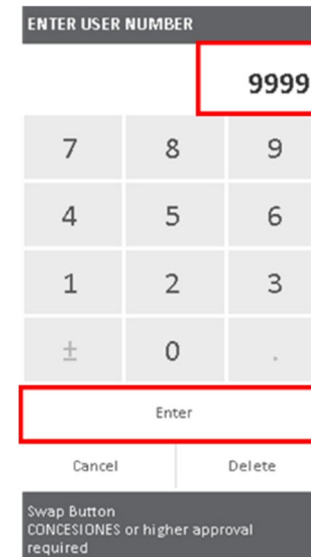
3. En la ventana que se despliega, dar clic en el botón "Exit"



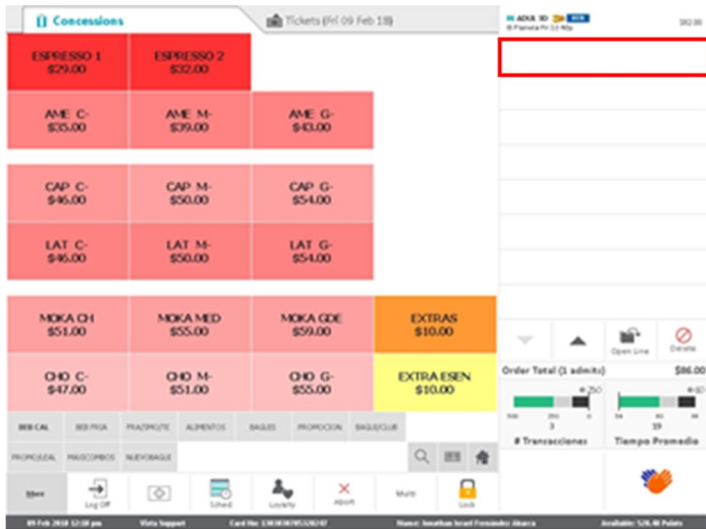
4. Dar clic en "Delete".



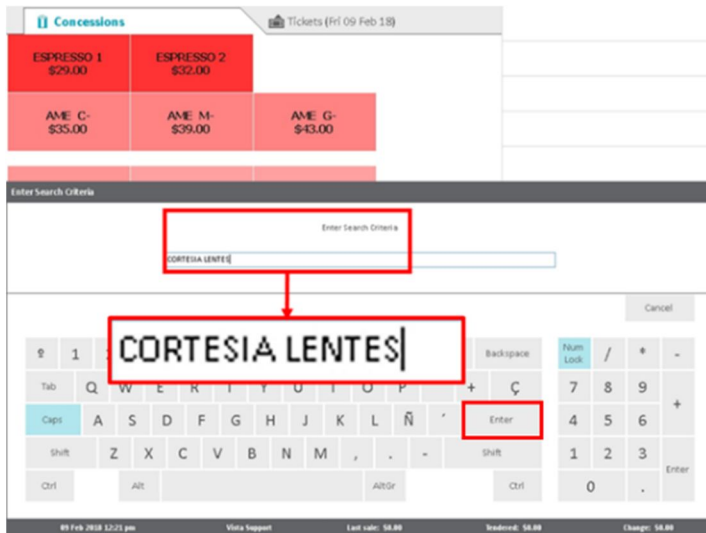
5. Pedir que un Supervisor ingrese su número de usuario y contraseña.



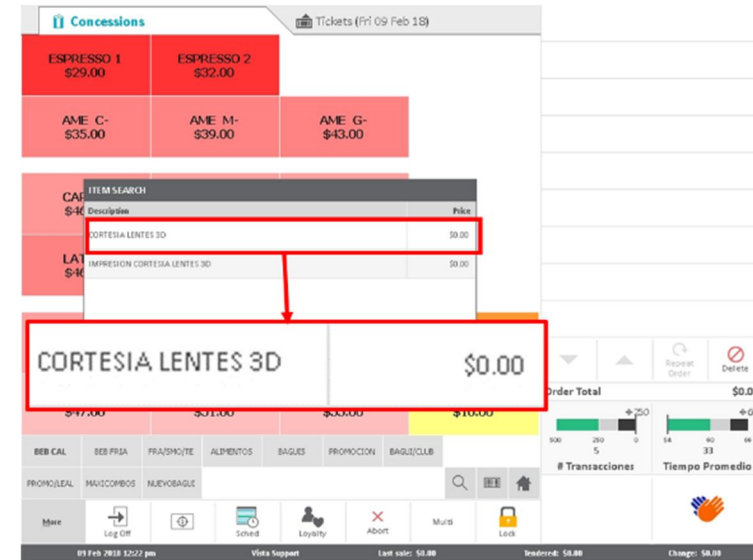
Observar que el renglón "LENTE3D" del panel de la orden ya no se encuentra.



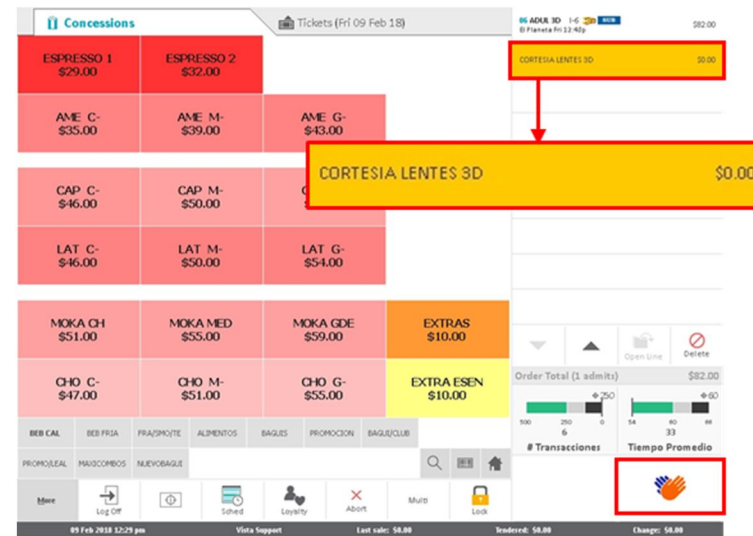
6. En el menú "Concessions", dar clic en la lupa y en la búsqueda ingresar "CORTESIA LENTES". Dar clic en "Enter".



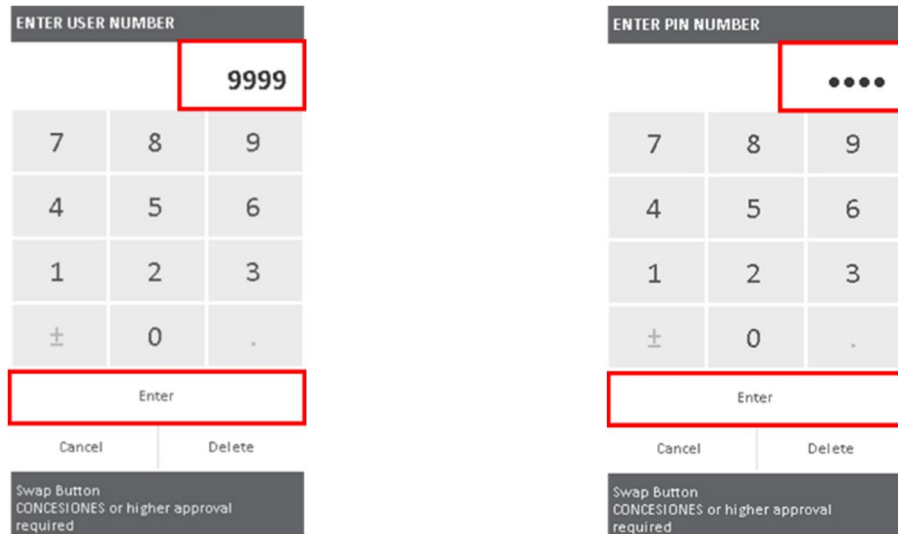
7. Seleccionar la opción "CORTESIA LENTES 3D" del menú que se despliega.



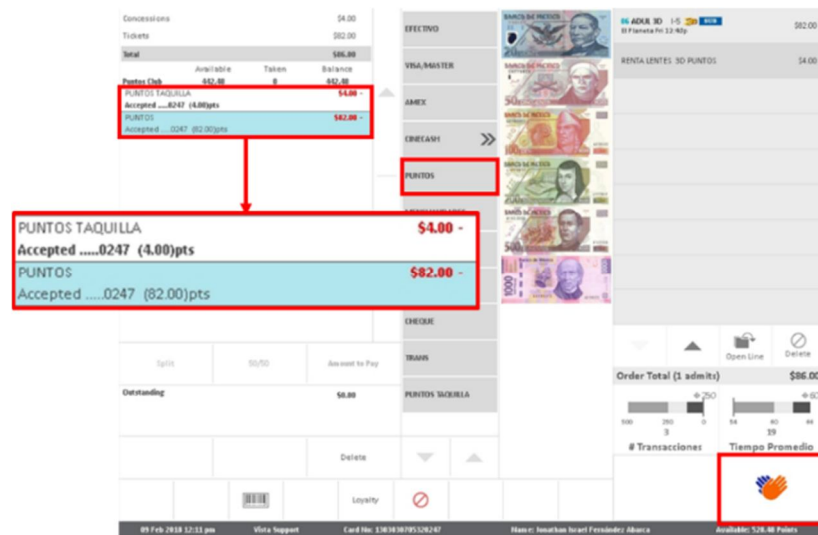
8. Validar que en el panel de la orden se tenga el renglón "CORTESIA LENTES 3D \$0.00". Dar clic en "manitas".



9. Pedir que un Supervisor ingrese su número de usuario y contraseña.



10. Seleccionar los asientos y el método de pago de acuerdo con el M.P.O. Vista punto de venta vigente y finalizar la venta.

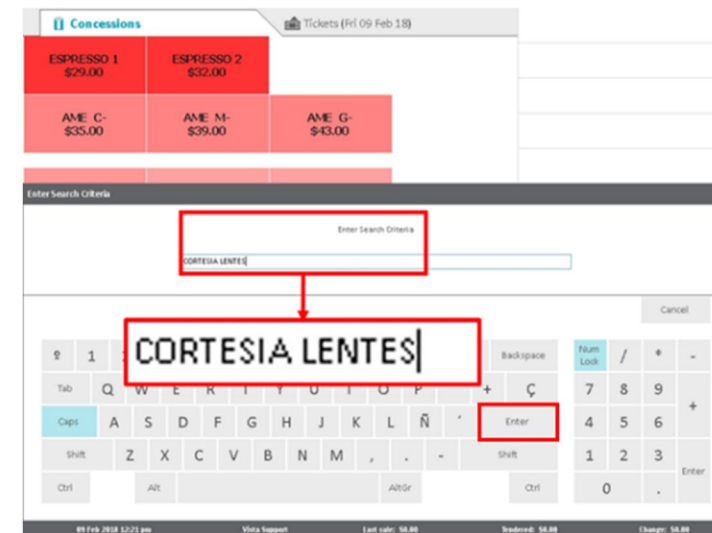


En el recibo y el comprobante se podrá observar que la cortesía sólo incluye la renta de los lentes

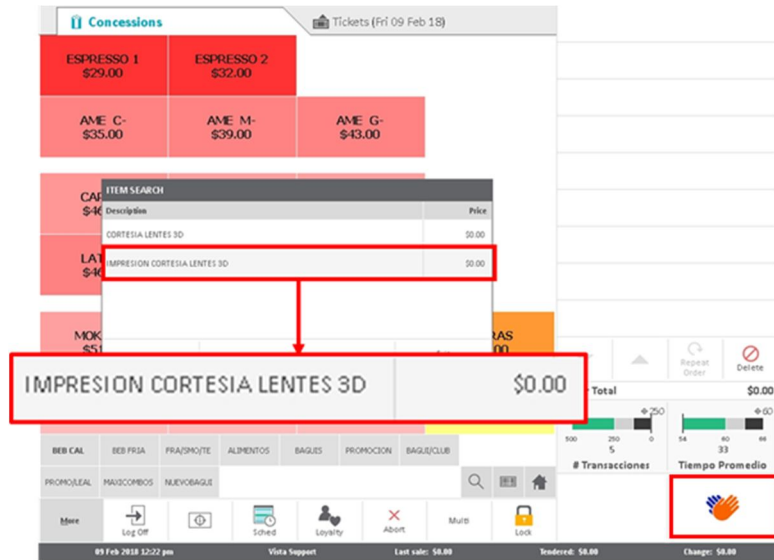


6. Emisión cortesía abierta

1. Seleccionar el menú "Concessions", dar clic en la lupa y en la búsqueda ingresar "CORTESIA LENTES". Dar clic en "Enter".



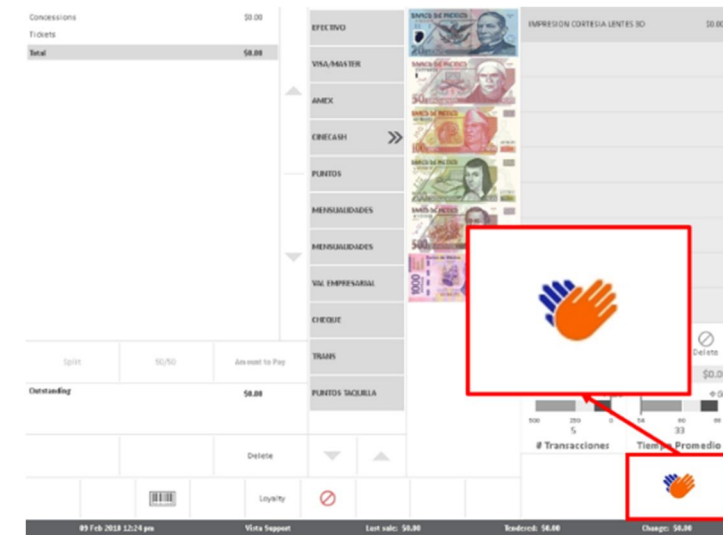
2. Seleccionar la opción "IMPRESIÓN CORTESIA LENTES 3D" del menú que se despliega y dar clic en "manitas".



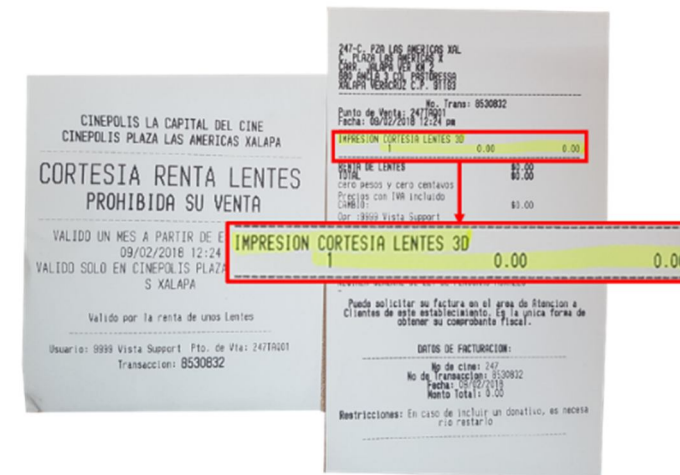
3. Pedir que un Supervisor ingrese su número de usuario y contraseña.



4. En la ventana de pago, dar clic en "manitas" y finalizar la transacción.

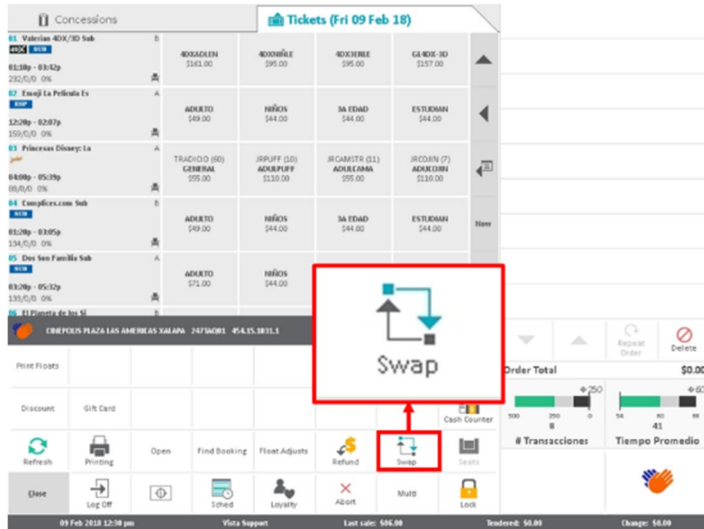


En el recibo se podrá observar que se generó una cortesía a precio \$0.

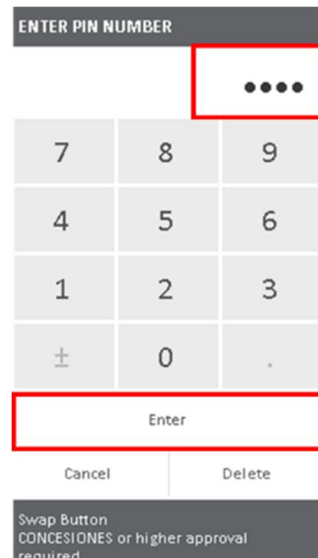


7. Cambio de boleto

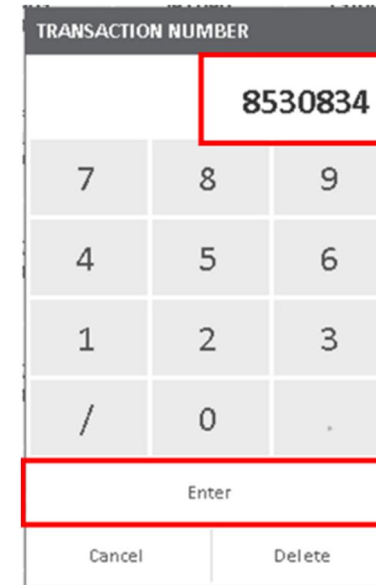
1. Desplegar el menú presionando el botón "Más" y después dar clic en el botón "Swap".



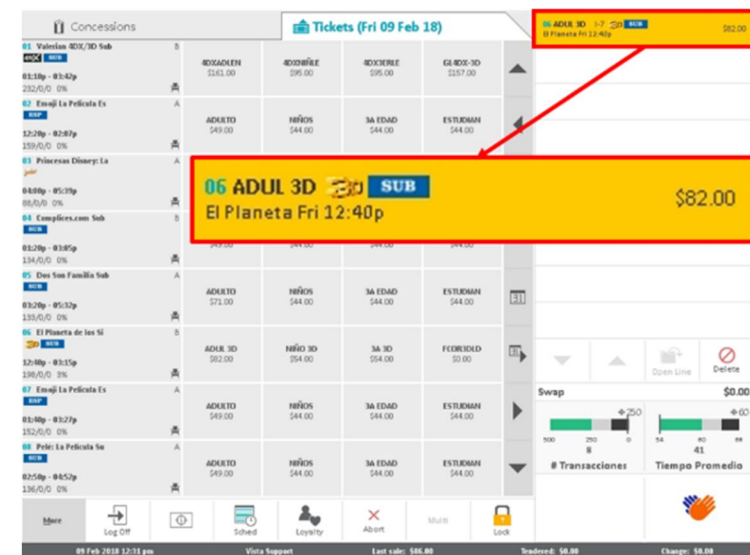
2. Pedir que un Supervisor ingrese su número de usuario y contraseña para poder ingresar.



3. En la ventana que se despliega, ingresar el número de transacción del boleto que se desea cambiar y dar clic en "Enter".

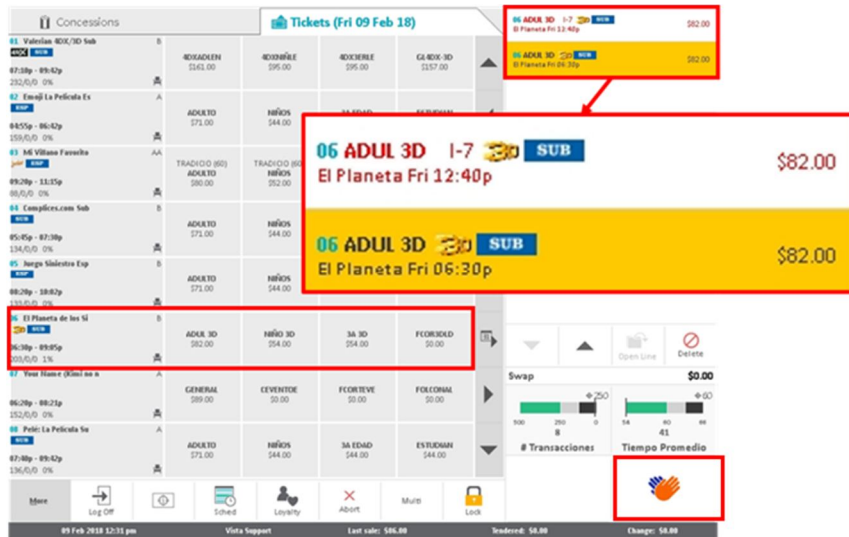


4. Verificar que el boleto de la transacción aparezca en el panel de orden y seleccionarlo.



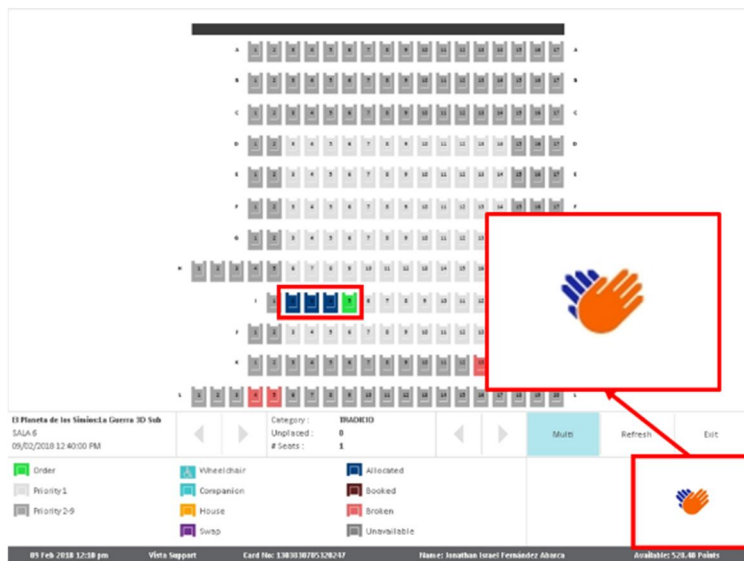
Presionar sobre el boleto que corresponda a la nueva función que desee el cliente. Si el precio del boleto solicitado es menor, por política no se podrá efectuar el cambio y se perderá la diferencia. Dar clic en manitas.

5.



6.

Seleccionar los asientos de acuerdo con el M.P.O. Vista punto de venta vigente y finalizar la transacción.



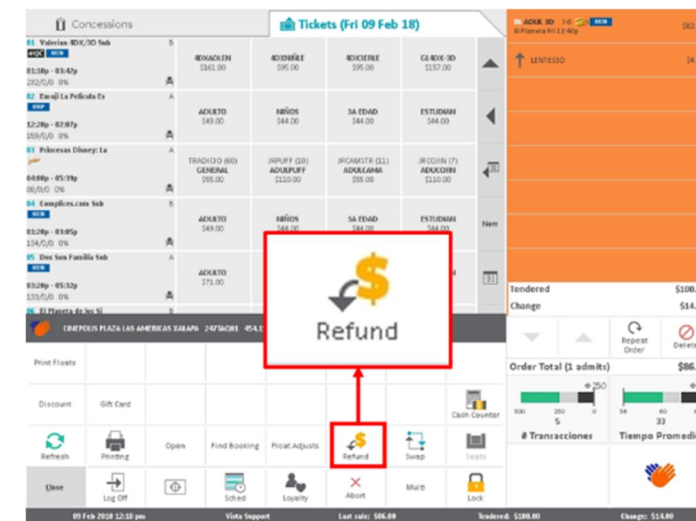
El cambio se aplica en los boletos, por lo que la renta de los lentes no se cobrará nuevamente.



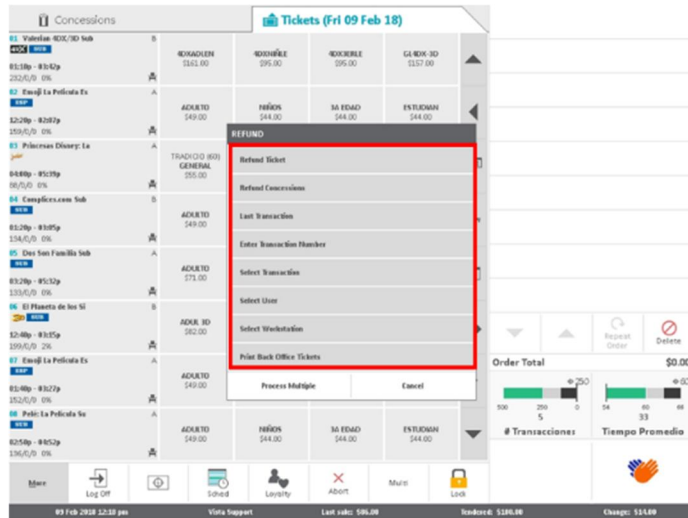
8. Reembolso

Solo se deberá hacer un reembolso si previamente se ofreció un cambio de boleto o cortesía abierta y no procedió, sin embargo, el costo de los lentes no se puede devolver.

1. Desplegar el menú presionando el botón "Más" y dar clic el botón "Refund".



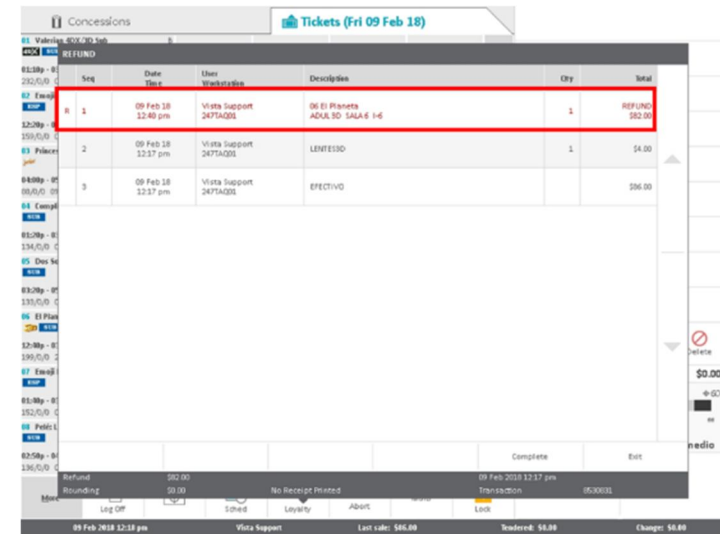
2. Seleccionar el método de reembolso.



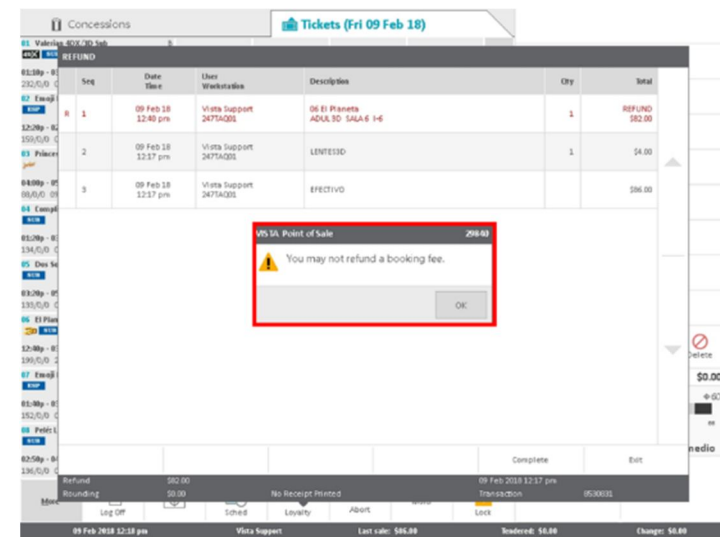
3. Pedir que un Supervisor ingrese su número de usuario y contraseña.



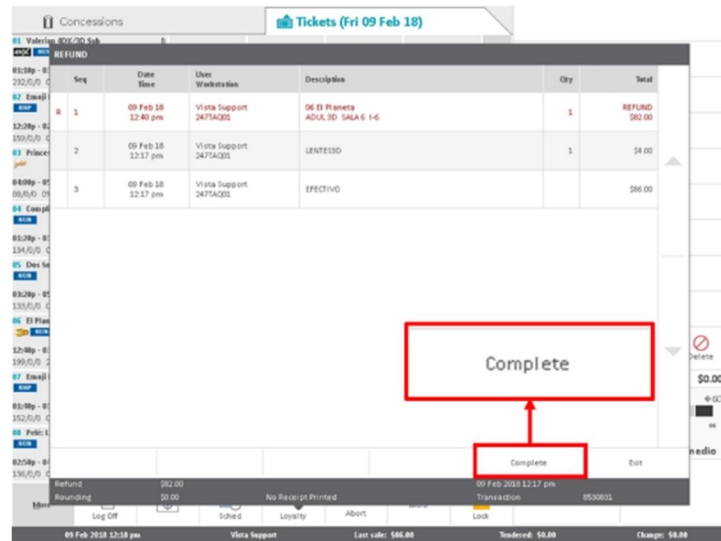
4. En el panel que se despliega, seleccionar el boleto que se desea reembolsar.



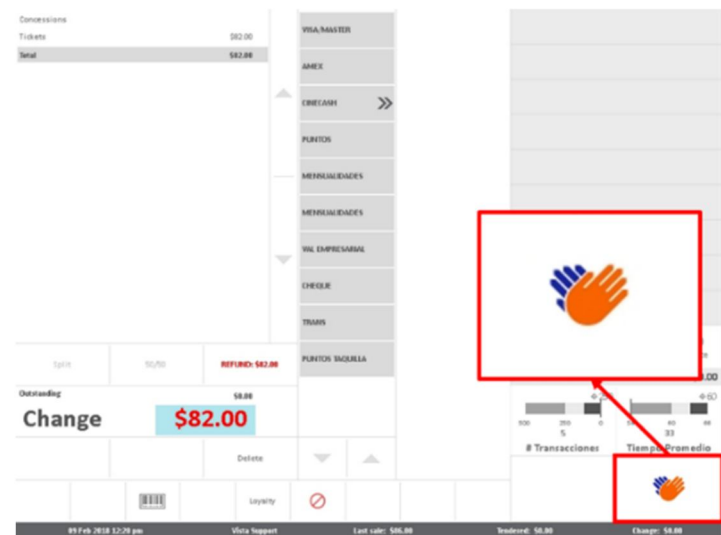
Nota: Sólo se podrá reembolsar el costo del boleto, NO EL DE LA RENTA DE LOS LENTES, si se selecciona la renta, aparecerá el siguiente error: "You may not refund a booking fee".



5. Dar clic en "Complete".

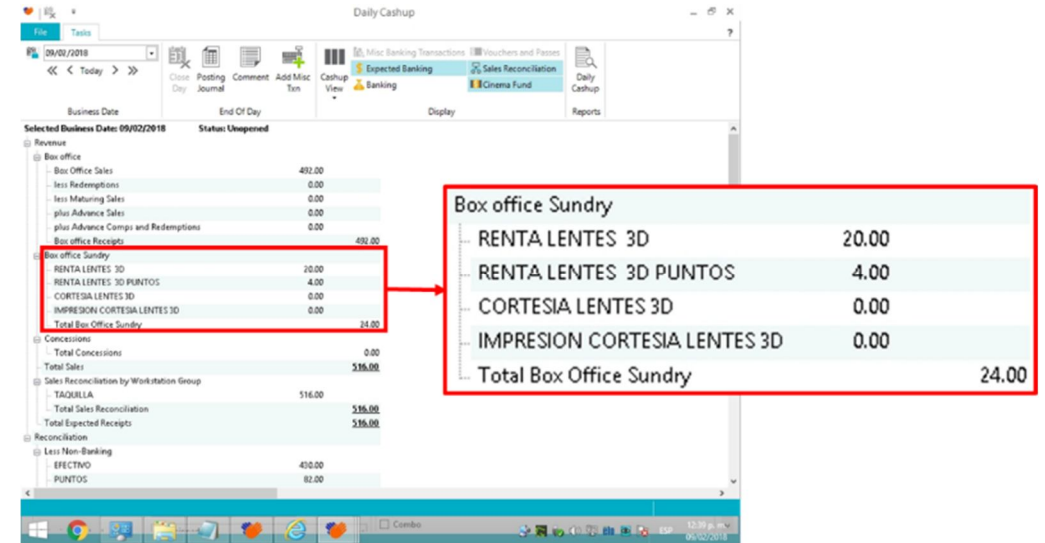


6. Dar clic en "manitas" para finalizar el reembolso.



9. Reportes

1. La renta de lentes se podrá observar en la categoría "Box office Sundry" en el reporte que se requiera.



10. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original.	05/03/18

11. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
M.P.O. Vista punto de venta	MX-TRA-MPO-VPV-02
Técnica de venta Tradicional	MX-TRA-GR-TV-05