



TAQUILLA

Manual de procedimientos operativos

MX-TRA-MPO-TQL-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: 20 de septiembre de 2016.

Cancela y sustituye: M.O. Taquilla revisión 00 publicado el 27 de junio de 2011.

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

1. Descripción del negocio	5
2. Infraestructura.....	9
3. Insumos	14
4. Habilitación.....	16
4.1. Áreas y complementos	17
4.2. Equipos.....	21
4.2.1. Taquilla automática (Kiosco)	22
4.2.2. POS (<i>Point of Sale</i>).....	26
4.3. Apertura de turno	29
5. Operación de Taquilla.....	32
5.1. Venta.....	34
5.1.1. Normal.....	35
5.1.2. Con Cineticket	37
5.1.3. Membresías Club Cinépolis	43
5.1.4. Cupones Ponte Palomita inventariables	46
5.1.5. Manual.....	48
5.1.6. Taquilla automática	56
5.2. Redención	57
5.2.1. Con cupones impresos	58
5.2.2. Folio electrónico.....	60
5.2.3. Cortesía abierta	62
5.2.4. Cinepass.....	64
5.2.5. Tarjeta Ponte Palomita.....	66
5.2.6. Pase Naranja.....	68
5.2.7. Pase Anual	70
5.2.8. Membresía Club Cinépolis.....	73
5.3. Cambio de boletos	75
5.4. Emisión de cortesía abierta	78
5.5. Devolución de efectivo	80
5.6. Informe a caseta de proyección.....	83

5.7. Recuperación de fondos	85
5.8. Retiro de efectivo.....	88
6. Conservación del negocio.....	91
7. Cambio de turno.....	93
8. Inhabilitación	97
8.1. Cierre de turno.....	98
8.2. Equipos.....	100
8.2.1. POS (<i>Point of sale</i>)	101
8.2.2. Taquilla automática (kiosko)	103
8.3. Áreas y complementos	104
9. Tabla de cambios.....	108
10. Documentos de referencia.....	110

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 Cinépolis Tradicional. Para consultar los diferentes tipos de entradas que se manejan en este negocio, consultar el **AV Tipos de entradas Taquilla** vigente.

La operación de Taquilla y control de salas debe apegarse a la versión vigente de las siguientes políticas:

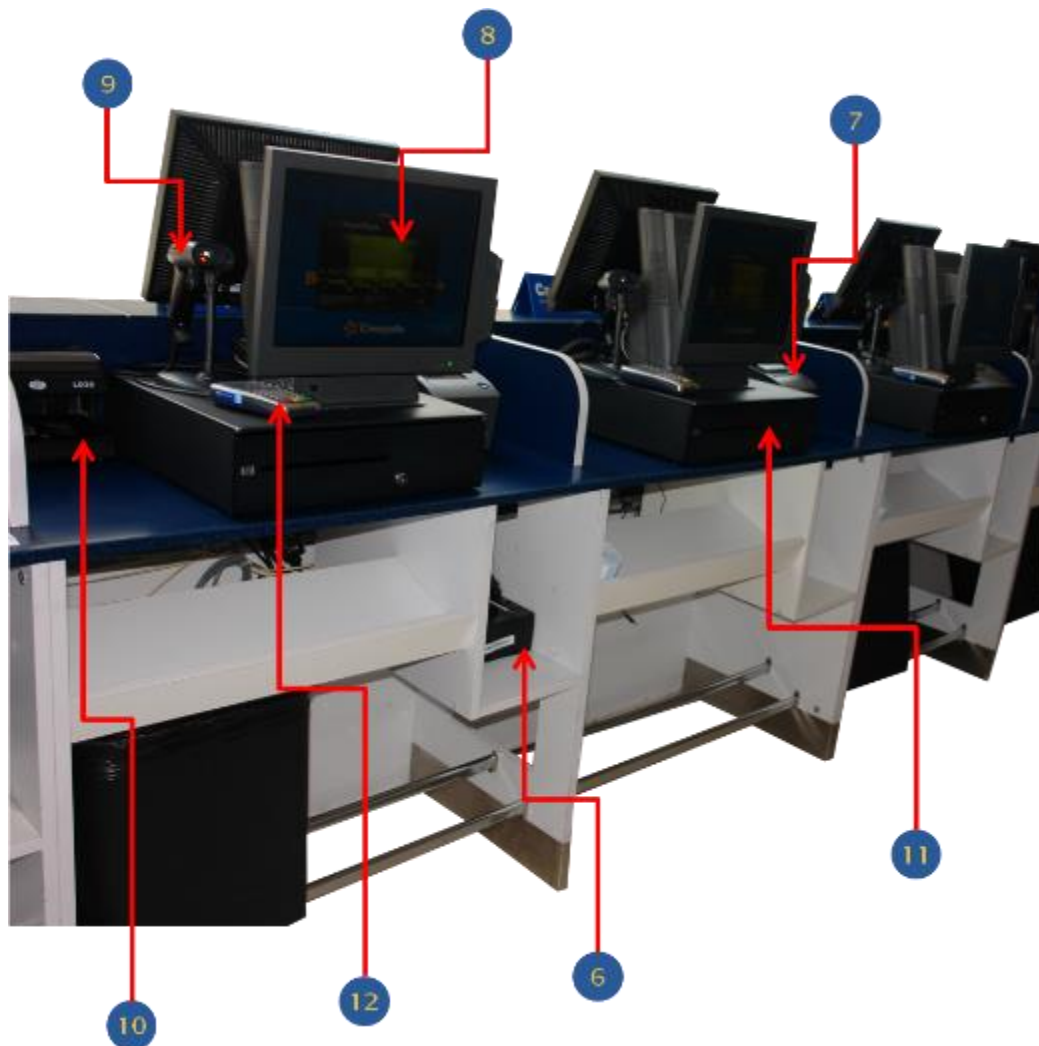
Taquilla	Política de matinés Política de Cortesías Emergentes en Conjuntos Política de cupones Ponte Palomita Política de cupones y otros productos Empresariales. Política de Pases Anuales Política de Tarjeta Club Cinépolis, Tarjeta Fanático Club Cinépolis, Tarjeta Súper Fanático Club Cinépolis y Membresía Club Cinépolis. Política de corporativa Venta de Funciones Especiales en Conjuntos Cinematográficos. Política de operación de ingresos y valores de conjuntos
Control de salas	Política de operación de Taquilla Política de sanciones

La presentación del personal operativo y administrativo que opere en Taquilla y control de salas debe cumplir con lo indicado en el apartado correspondiente del **AV Presentación personal** vigente.

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



- 1 Plazmas
- 2 Direccionador (no aplica para todos los conjuntos).
- 3 Publicidad de acuerdo al Cronograma de medios
- 4 Letrero caja cerrada
- 5 Monitores



- 6** Regulador
- 7** Impresora
- 8** Punto de venta
- 9** Pistola lectora de código de barras
- 10** Detector de billetes falsos
- 11** Caja de efectivo
- 12** *PIN pad*

2. Infraestructura



POS (Point of Sale)



Impresora térmica



Lector de código de barras



Caja de efectivo



Detector de billetes falsos



PIN pad



Radio



Regulador



Direccionador



Plasmas



Monitores



Taquilla automática kiosco



Letrero Caja Cerrada



Control remoto



Lapicera



Marca textos



Plumón para detectar billetes falsos



Bolígrafos



Cojín con tinta



Sello de cancelado



Sello fechador



Calculadora



Bote de basura



Trapeador



Limpiador de acero inoxidable



Escoba



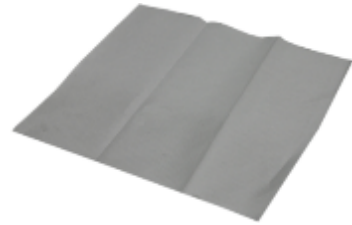
Recogedor



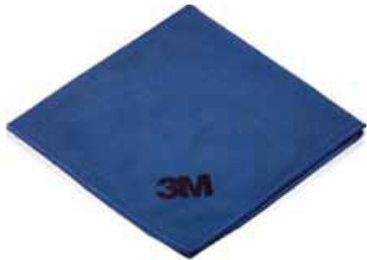
Postes unifila



Scotchgard #17L



Papel toalla



Paño azul



Bolsas negras para basura



Publicidad de acuerdo al
"Cronograma de medios" vigente

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 Vendedor(es) del primer turno. Y se debe realizar por lo menos una hora y media antes de la primera función. En el caso de que el Vendedor que habilita sea quien realiza la limpieza del área de Taquilla, éste deberá realizarla como se indica en el **M.P.O. Limpieza preoperativa** vigente.

La Taquilla se debe encontrar lista para operar 40 minutos antes del inicio de la primera función.

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, los puntos de venta y la Taquilla automática según lo indicado en la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él. Por ningún motivo se debe dejar la puerta de los interruptores abierta.



3. Revisar que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta. Siempre se deja en el mostrador al término de la operación, si no se encuentra, informarle al ROT.



4. Tomar los postes unifila de un costado de la Taquilla y colocarlos siguiendo el acomodo tipo unifila.



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



6. 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.



7. Solo se cuenta con direccionador en conjuntos que cuenten con siete o más puntos de venta instalados. Si cuentan con él, revisar que se encuentre encendido, en caso contrario notificar al ROT para que levante un soporte a Sistemas.



8. Sacar la publicidad de acuerdo al "Cronograma de medios" vigente y colocarla en los lugares indicados por el ROT.



9. Sacar los **Comprobantes para cambio a TCC Fanático** vigentes de donde se encuentren almacenados y colocar por lo menos cinco en el compartimento inferior de cada punto de venta. Si no se cuenta con ellos, sacar más copias o solicitarlas al ROT y recortar cada formato.



10. Acomodar cada uno de los botes de basura en su lugar correspondiente y revisar que éstos contengan una bolsa de plástico libre de cualquier residuo o desecho. Si la bolsa no está limpia, tomar de la bodega una nueva, colocarla en el bote correspondiente y desechar la sucia.



11. Sacar la **Bitácora de habilitación e inhabilitación de negocios** vigente del lugar asignado para su resguardo y realizar lo siguiente:

- 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 bitácora.

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

12. Almacenar **Bitácora de habilitación e inhabilitación de negocios** vigente en el lugar asignado para su resguardo.



4.2. Equipos

4.2.1. Taquilla automática (quiosco)

1. Verificar que esté conectado el cable que se encuentra en la parte trasera de la taquilla automática, de lo contrario, conectarlo.



2. Abrir con la llave correspondiente la puerta que se encuentra a un costado de la taquilla automática (solicitar las llaves al ROT).



3. Abrir el compartimiento de la impresora, girando hasta quitar la paloma del tornillo.



4. Bajar la impresora colocándola de manera horizontal.



5. Presionar el botón azul de la impresora y jalar el extremo derecho de la tapa para levantarla.



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



7. Revisar el rollo de papel para boletos. Si tiene papel continuar con el siguiente paso, de lo contrario, realizar indicado en la **GR Cambio de rollo de papel en impresoras punto de venta vigente**.



Cerrar la impresora bajando su tapa y presionando hasta que ensamble.



8. Levantar la impresora colocándola de manera vertical.



9. Introducir el extremo del papel en el orificio de la taquilla automática.



10. Retirar el papel para boletos que sale del orificio de la taquilla automática.



11. Cerrar compartimiento de la impresora girando hasta apretar la paloma en el tornillo.



12. Revisar que se cuente con un rollo de papel para boletos de repuesto al 100 % en el interior de la taquilla automática, de lo contrario colocar uno.



13. Cerrar la puerta de la taquilla automática con la llave correspondiente, regresarla al ROT.



14. Presionar el botón "On-Off" que se encuentra debajo de la pantalla.



Nota:

En caso de marcar error en el monitor, se debe avisar al ROT para que levante un soporte ante Sistemas.

4.2.2. POS (*Point of Sale*)

1. Abrir el compartimento de conexiones, oprimir el botón blanco de encendido y cerrar el compartimento.



Nota:

En los nuevos modelos se debe oprimir el botón negro de encendido que se encuentra en la parte inferior.



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 siguiente paso, de lo contrario, realizar lo indicado en la **GR Cambio de rollo de papel en impresoras punto de venta** vigente.



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



Nota:

En algunos modelos de impresoras se debe esperar a que encienda un foquito verde para empezar a operar.



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 funcionando. Si no funciona reportárselo al ROT.



8.

Verificar que la *PIN pad* se encuentre encendida y funcionando correctamente. Ésta siempre debe estar encendida, de lo contrario avisar al ROT para que levante un soporte a Sistemas.



9.

Presionar el botón de encendido/apagado de cada uno de los plasmas. En algunos conjuntos se encienden en automático al encender el interruptor de éstos.



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. El ROT debe acudir a la Taquilla directamente a hacer entrega de fondo y kit de venta.

1. Recibir fondo entregado por el ROT.



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.



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



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



6. Abrir la caja de efectivo presionando el botón “Abrir” del sistema y colocar el fondo recibido en ella. Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.



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.



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



5. Operación de Taquilla

El proceso de la operación de taquilla es responsabilidad del Vendedor y debe realizarlo basándose en el apartado de **Taquilla** de la **Técnica de venta Tradicional** vigente, de la siguiente manera:

1. Llamar al cliente al punto de venta, de la siguiente manera, dependiendo de si cuenta con direccionador o no:

- a) Si se cuenta con uno, presionar el botón que se encuentra en el punto de venta para activarlo y que le indique al cliente a qué punto de venta pasar.



- b) Si no se cuenta con uno, dirigirse al cliente de manera verbal, indicándole que pase al punto de venta.

2. Realizar la venta conforme a lo indicado en la **Técnica de venta Tradicional** vigente.

Nota:

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

3. Si el cliente quiere realizar una compra realizar lo indicado en la sección **5.1. Venta**

4. Si el cliente quiere realizar una redención, realizar lo indicado en la sección **5.2. Redención.**

Nota:

Una buena práctica que se sugiere realizar al momento de entregar los boletos es que éstos sean marcados con un marca textos de la siguiente manera, para un mejor control en arquilla:

- Boleto normal (cortesía o precio general): 2 rayas.
- Boleto niño o persona de la tercera edad: 3 rayas.
- Membresías: 4 rayas.

5.1. Venta

5.1.1. Normal

El proceso de venta normal es responsabilidad del Vendedor y debe realizarlo siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de la **Técnica de venta Tradicional** vigente, de la siguiente manera:

1. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta Tradicional** vigente y registrar la función en el sistema según lo indicado en el apartado correspondiente al **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

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

3. Preguntar al cliente si cuenta con TCC, de ser así recibirla e ingresarla según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente y regresársela al cliente.



Nota:

Después de realizar el cobro no es posible acumular los puntos Club Cinépolis. Se pueden realizar hasta 3 transacciones al día para acumular puntos. Si aparece la notificación de que el cliente puede incrementar TCC por TFCC o su TFCC a TSFCC, notificárselo.

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

5. Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

6. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

7. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora y despedirse de él haciendo contacto visual.



5.1.2. Con Cineticket

El proceso de venta con reservación pagada o sin pagar es responsabilidad del Vendedor y debe realizarlo siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de la **Técnica de venta tradicional** vigente de la siguiente manera:

1. Solicitar una identificación oficial al cliente y realizar lo siguiente, dependiendo del tipo de reservación:

- a) **Reservación pagada con tarjeta bancaria**
Realizar lo indicado en la sección **5.1.2.1.Reservación pagada con tarjeta bancaria.**



- b) **Reservación pagada con Pase Anual**
Realizar lo indicado en la sección **5.1.2.2. Reservación pagada con Pase Anual.**



- c) **Reservación pagada con Membresía Club Cinépolis**
Realizar lo indicado en la sección **5.1.2.3. Reservación pagada con Membresía Club Cinépolis.**



- d) **Reservación sin pagar**
Realizar lo indicado en la sección **5.1.2.4. Reservación sin pagar.**



5.1.2.1. Reservación pagada con tarjeta bancaria

1. Solicitar y recibir del cliente la tarjeta bancaria y registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

Tomar los *vouchers* de la impresora y verificar contra la tarjeta revisando los elementos que se muestran en la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** que se encuentre vigente. Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente una identificación oficial y que firme el *voucher* original.



2. Entregar la tarjeta bancaria y copia de *voucher* al cliente.



3. Guardar el *voucher* 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.



5. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

6. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora y despedirse de él haciendo contacto visual.



5.1.2.2. Reservación pagada con Pase Anual

La acumulación de puntos a la TCC/TCCF/TCCSF no aplica en este tipo de reservación.

1. Solicitar y recibir del cliente su Pase Anual, registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente y regresarle su pase e identificación al cliente.

Nota:

Si el cliente no es el titular del pase, ni familiar directo no podrá hacer uso del Pase Anual. Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

2. Realizar la venta conforme a lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.

3. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

5.1.2.3. Reservación pagada con Membresía Club Cinépolis

La acumulación de puntos a la TCC/TCCF/TCCSF no aplica en este tipo de reservación.

1. Solicitar y recibir del cliente su Membresía Club Cinépolis, registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** y regresarle su Membresía Club Cinépolis e identificación al cliente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

2. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

3. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora y despedirse de él haciendo contacto visual.



5.1.2.4. Reservación sin pagar

1. Registrar la función según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente y regresarle su identificación al cliente.

2. Preguntar al cliente si cuenta con TCC, de ser así recibirla e ingresarla según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente y regresársela al cliente.



Nota:

Después de realizar el cobro no es posible acumular los puntos Club Cinépolis y el Vendedor debe notificar al socio el incremento de nivel de su TCC por TFCC y de TFCC a TSFCC, si es que hay.

3. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como “Total” en la ventana de cobro.
4. Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente. Para este tipo de venta solo se permite el pago en efectivo o con tarjeta bancaria.

2. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

3. Entregar el/los boleto(s) al cliente y confirmarle el número de boletos, película, idioma, versión y hora y despedirse de él haciendo contacto visual.



5.1.3. Membresías Club Cinépolis

Este proceso lo lleva a cabo el Responsable de atención al cliente y se realiza en éste módulo, si el cliente llega a Taquilla, éste debe ser direccionado a Atención al cliente.

Explicar al cliente el uso y beneficios de cada uno de los tipos de membresías, según su tipo:

1.
 - Estándar (sencilla y doble).
 - Premium (sencilla y doble).
 - VIP (sencilla y doble).



El uso y beneficios vienen impresos en el contrato de cada membresía.

2. Mencionar al cliente que el pago de su membresía puede ser con tarjeta bancaria o en efectivo. Al pagar con tarjeta de crédito Banamex, Bancomer y American Express, el cliente tiene el beneficio de pagar a meses sin intereses.



Solicitarle al cliente la siguiente documentación:

3.
 - Tarjeta de programa Lealtad (TCC /TCCF/TCCSF).
 - Identificación oficial.
 - Comprobante de domicilio.
 - Tarjeta bancaria (solo si el pago es con tarjeta).

Ingresar la tarjeta (TCC/TFCC/TSFCC) de acuerdo a lo indicado en el apartado 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 Club Cinépolis. El Vendedor debe notificar al socio el incremento de nivel de su TCC por TFCC y de TFCC a TSFCC, si aplica.



Sacar una copia de:

5.
 - Identificación oficial.
 - Comprobante de domicilio.



Entregarle al cliente los siguientes formatos para que los llene:

6.
 - **Registro de activación de membresía, Autorización de pago en parcialidades** (solo se entrega cuando el pago se haya realizado en mensualidades con tarjeta bancaria).y **Contrato de membresía** vigente.



7. Regresar al cliente su tarjeta y registrar la venta de la Membresía Club Cinépolis en sistema, de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente.

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

9. Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

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



Entregarle los siguientes documentos:

11.
 - Membresía Club Cinépolis.
 - Identificación oficial.
 - Comprobante de domicilio.
 - Copia del ticket de compra.
 - Copia del **Contrato de Membresía** vigente.
 - Copia del **Registro de Activación de Membresía** vigente.
 - Si el pago fue con TB:
 - Tarjeta bancaria.
 - Copia de **Autorización de pago en parcialidades** vigente.
 - Copia del voucher.



12. Informarle al cliente que dentro de 24 horas podrá comenzar a utilizar su membresía en Taquilla.



13. Informarle al cliente que para cualquier aclaración debe conservar la documentación que se le entregó y que se puede comunicar a través de la cuenta membresia@cinepolis.com o llamando a la línea de Cineticket en la sección de Membresías.

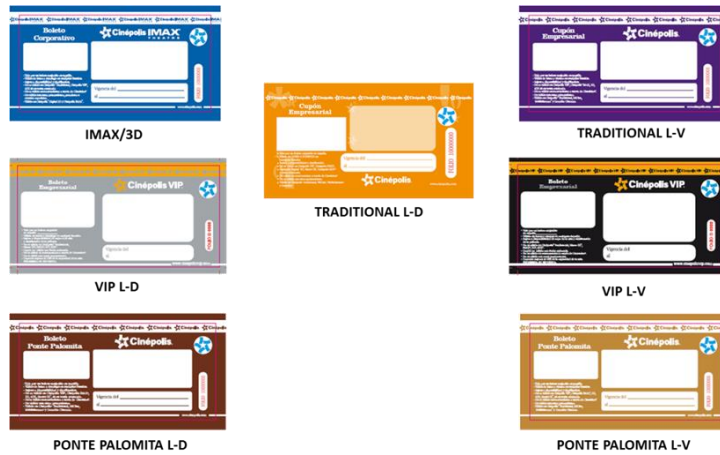
14. Se le da al cliente un resumen detallado de su contrato.

15. Despedirse de él haciendo contacto visual.

5.1.4. Cupones Ponte Palomita inventariables

Estos cupones no deben venderse en conjunto. El proceso para registrar una venta es:

1. Explicar al cliente el uso y beneficios de cada uno de los tipos de cupones Ponte Palomita y que para su venta es necesario contar con una credencial de la empresa en la que trabaja o el RFC de la misma.



2. Informarle al cliente que la cantidad mínima que se le puede vender es de 10 cupones.

3. Solicitarle al cliente una credencial o el RFC de la empresa donde trabaja.



4. Tomar la orden del cliente y registrar la función en el sistema de acuerdo a lo indicado en el **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



5. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.
6. Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

7. Tomar el *ticket* de la impresora y entregárselo al cliente junto con sus cupones Ponte Palomita.



5.1.5. Manual

Cuando no hay sistema la venta de boletos se realiza de forma manual y los boletos emergentes los debe entregar el ROT al Vendedor.

La acumulación de puntos a la tarjeta Lealdad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

Informar al cliente que por el momento no se cuenta con sistema por lo cual no aplica butaca numerada ni descuentos y únicamente se pueden recibir pagos en efectivo, con Membresía Club Cinépolis, cupones Ponte Palomita, cupones Empresariales, así como hacer válidas las compras o reservaciones de Cineticket. Si el cliente no tiene inconvenientes, continuar con la venta. El precio de los boletos manuales es el mismo que se maneja por sistema.

1.

Nota:

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

2.

Preguntar al cliente cuál sería su forma de pago y si cuenta con reservación y realizar lo siguiente dependiendo de su respuesta:

a) **Efectivo sin reservación**

Realizar lo indicado en la sección [5.1.5.1. Efectivo sin reservación](#).

b) **Efectivo con reservación**

Realizar lo indicado en la sección [5.1.5.2. Efectivo con reservación](#).

c) **Reservación pagada**

Realizar lo indicado en la sección [5.1.5.3. Reservación pagada](#).

Cupones empresariales o Ponte Palomita

d) Realizar lo indicado en la sección [5.1.5.4. Cupones empresariales o Ponte Palomita](#).

e) **Membresía Club Cinépolis**

Realizar lo indicado en la sección [5.1.5.5. Membresía Club Cinépolis](#).

3. Una vez que se restablezca el sistema, el ROT debe registrar las ventas manuales de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente, así como guardar los boletos y/o *tickets* para conciliarlos con los boletos emergentes usados.



Nota:

Si el sistema de operación se restablece al día siguiente, no se debe cerrar el día en que se presentó la falla hasta que se hayan registrado las ventas efectuadas.

Nota:

Al término de la operación el Responsable del Conjunto debe realizar un arqueo de los boletos emergentes utilizados, para soportar el consumo y registro en sistema en el **Formato de arqueo de boletos manuales** vigente. De manera mensual se debe llevar acabo un arqueo aunque no se hayan usado estos boletos.

Cinépolis **FORMATO DE ARQUEO DE BOLETOS MANUALES F-DCNR-04**

Fecha: Conjunto:

	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:

Más: Consumo boletos (del periodo de revisión hasta el día de hoy)

Más: Otros conceptos

= Total de boletos

Menos Existencia física de boletos de la auditoría anterior dotación de boletos recibidos en el periodo

Total

Firma del gerente

5.1.5.1. Efectivo sin reservación

1. Tomar la orden del cliente como se indica la **Técnica de venta tradicional** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

2. Anotar en cada una de las 3 partes de el/los boleto(s) emergente(s) el título de la película, la sala, el horario y el costo de acuerdo a la política de precios en Taquilla.



3. Indicar al cliente el monto total de su compra y realizar el cobro.

4. Despegar el/los boleto(s) marcados con la leyenda "ENTRADA" y "CLIENTE" del bloc y con el marca textos resaltar en ellos sala y el horario de la función.



5. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.1.5.2. Efectivo con reservación

Informar al cliente que tendrá prioridad en el acceso a sala, siempre y cuando ingrese antes de que comience la función y que si ingresa después sus lugares estarán sujetos a disponibilidad.

1. Solicitarle al cliente su número de reservación o el código de barras que le hayan hecho llegar y anotar en la **Bitácora de venta manual** vigente dicho número o clave, el número de boletos que le entregarán y la fecha.
2. Solicitarle al cliente su firma en la fila correspondiente a su reservación de la **Bitácora de venta manual** vigente.

3. Anotar en cada una de las 3 partes de el/los boleto(s) emergente(s) el título de la película, la sala, el horario y el costo de acuerdo a la política de precios en Taquilla.

Si alguno de estos datos no lo ha proporcionado el cliente, solicitárselo.



4. Indicar al cliente el monto total de su compra y realizar el cobro.

5. Despegar el/los boleto(s) marcados con la leyenda "ENTRADA" y "CLIENTE" del bloc y con el marca textos resaltar en ellos sala y el horario de la función.



6. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.1.5.3. Reservación pagada

Informar al cliente que tendrá prioridad en el acceso a sala, siempre y cuando ingrese antes de que comience la función y que si ingresa después sus lugares estarán sujetos a disponibilidad.

1. Solicitarle al cliente su número de reservación o el código de barras que le hayan hecho llegar y anotar en la **Bitácora de venta manual** vigente dicho número o clave, el número de boletos que le entregarán y la fecha.

2. Solicitarle al cliente su firma en la fila correspondiente a su reservación de la **Bitácora de venta manual** vigente.

3. Anotar en cada una de las 3 partes de el/los boleto(s) emergente(s) el título de la película, la sala, el horario y el costo de \$0. Si alguno de estos datos no lo ha proporcionado el cliente, solicitárselo.



Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

4. Despegar el/los boleto(s) marcados con la leyenda "ENTRADA" y "CLIENTE" del bloc y con el marca textos resaltar en ellos sala y el horario de la función.



5. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.1.5.4. Cupones empresariales o Ponte Palomita

1. Recibir del cliente el/los cupón(es) y validar las restricciones particulares y la vigencia.



2. Anotar en la **Bitácora de venta manual** vigente el número de folio de cada cupón y la fecha.
3. Solicitarle al cliente su firma en la fila correspondiente a los datos de su(s) cupón(es) de la **Bitácora de venta manual** vigente.
4. Tomar la orden del cliente como se indica la **Técnica de venta tradicional** vigente.

5. Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

6. Anotar en cada una de las 3 partes de el/los boleto(s) emergente(s) el título de la película, la sala, el horario y el costo de \$0.



7. Sellar de "Cancelado" la parte frontal del cupón con el sello correspondiente, colocar el nombre del conjunto y la fecha en él manualmente o con el sello correspondiente.



8. 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.



9. Despegar el/los boleto(s) marcados con la leyenda "ENTRADA" y "CLIENTE" del bloc y con el marca textos resaltar en ellos sala y el horario de la función.



10. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.1.5.5. Membresía Club Cinépolis

1. Solicitar y recibir del cliente la Membresía Cinépolis e identificación oficial y verificar que las firmas de ambos coincidan.



2. Anotar en la **Bitácora de venta manual** vigente los números de la Membresía, el número de boletos que le entregarán al cliente y la fecha.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

3. Solicitarle al cliente su firma en la fila correspondiente a los datos de su Membresía Club Cinépolis de la **Bitácora de venta manual** vigente y regresarle su Membresía Club Cinépolis y la identificación al cliente.

5.1.6. Taquilla automática

La taquilla automática es un medio alternativo de venta donde el cliente puede comprar o recoger boletos reservados con tarjeta bancaria.

1. Si se desea conocer el funcionamiento de la Taquilla automática, consultar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista Punto de venta** vigente.



2. Si hay alguna falla en la taquilla automática, invitar al cliente a que haga su compra en el módulo de Taquilla y levantar el soporte correspondiente en FootPrints de acuerdo a lo indicado en el **P.O. FootPrints** vigente.

5.2. Redención

5.2.1. Con cupones impresos

El proceso de redención con un Cupón Ponte Palomita, Cupón Empresarial, Cupón promocional, cortesías Club Cinépolis, Cupón HMM y/o cortesía es responsabilidad del Vendedor y debe realizarlo siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de la **Técnica de venta tradicional** vigente. La acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

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



2. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir el/los cupón(es) impresos en sistema de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

3. Marcar el/los asiento(s) según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.
4. 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.
 - b) Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

5. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

6. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



7. Sellar de "Cancelado" la parte frontal el cupón y/o cortesía con el sello correspondiente, colocar el nombre del conjunto y la fecha en él manualmente o con el sello correspondiente.



8. Guardar cupón y/o cortesía 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.



5.2.2. Folio electrónico

El proceso de redención con folio electrónico es responsabilidad del Vendedor y debe realizarlo siguiendo lo indicado en el apartado de **Taquilla** de la **Técnica de venta tradicional** vigente. La acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Recibir el folio electrónico del cliente de manera oral o escrita, éste consta de 12 a 17 dígitos y debe recibirse completo para que el sistema lo detecte.

2. Tomar la orden del cliente como lo indica la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir el folio electrónico en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

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

4. Si el folio es 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.

- b) Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

5. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

6. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.2.3. Cortesía abierta

El proceso de redención con una cortesía abierta es responsabilidad del Vendedor y el ROT. La cortesía abierta se emite previamente con autorización del ROT de acuerdo a la sección **5.4. Emisión de cortesía abierta** y la acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Recibir del cliente la(s) cortesía(s) y validar las restricciones particulares y la vigencia.



2. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir la cortesía abierta en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

3. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.



4. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5. Sellar de "Cancelado" la cortesía con el sello correspondiente, nombre del conjunto y la fecha, ya sea manualmente o con el sello.



6. Guardar la cortesía 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.



5.2.4. Cinepass

El proceso de redención con Cinepass es responsabilidad del Vendedor y la acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Solicitar y recibir del cliente su tarjeta Cinepass y validar las restricciones particulares de la tarjeta según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



2. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente, registrar la función y redimir el Cinepass de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente y regresárselo al cliente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

3. Si el Cinepass es 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.
 - b) Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

4. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.



5. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



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	
Cinépolis Taquilla Fecha: 27 Jun 15:45	Horario: 27 Jun 15:45 SALA 7
Boletos Entregados: 2	
Nombre y Firma	
Transacción: 2411106 Usuario: VENTA_Support	Punto de Venta: 3333703
CONTROL INTERNO SALA 7 \$0.00 Boleto: J, 27 CINEST Horario: 27 Jun 15:45 Clas. A	SALA 7 \$0.00 Boleto: J, 27 CINEST Horario: 27 Jun 15:45 Clas. A

5.2.5. Tarjeta Ponte Palomita

El proceso de redención con Tarjeta Ponte Palomita es responsabilidad del Vendedor y la acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Solicitar y recibir del cliente la tarjeta Ponte Palomita y validar las restricciones particulares y la vigencia en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



2. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir la tarjeta Ponte Palomita en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente y regresársela al cliente.

Nota:

3. Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.
4. Marcar el/los asiento(s) según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.
5. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como “Total” en la ventana de cobro.
6. Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

7. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

8. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.2.6. Pase Naranja

El proceso de venta con Pase Naranja es responsabilidad del Vendedor y la acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Solicitar y recibir del cliente el Pase Naranja e identificación oficial y validar las restricciones particulares y la vigencia en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



2. Verificar que el nombre de la identificación oficial corresponda al nombre del titular del Pase Naranja que aparece en sistema.



3. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir el Pase Naranja en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente y regresársela al cliente junto con la identificación.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

4. Marcar el/los asiento(s) según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.
5. Indicar al cliente el monto total de su compra, mismo que aparece como "Total" en la ventana de cobro.

6. Realizar el cobro correspondiente de acuerdo a la **G.R. Formas de pago** vigente.

7. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

8. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.2.7. Pase Anual

El proceso de redención con Pase Anual es responsabilidad del Vendedor y la acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Solicitar y recibir del cliente el Pase Anual e identificación oficial y validar las restricciones particulares y la vigencia en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



2. 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). En el caso de no poder comprobar parentesco, el hijo o cónyuge deben mostrar la identificación del titular, de lo contrario no podrá hacer uso del Pase Anual.



3. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir el Pase Anual en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

4. Desprender el/los boleto(s) y el/los *voucher*(s) de la impresora (se imprimirá de manera automática e intercalada, un boleto y un *voucher*). Separar el último *voucher* el cual contiene el número del total de boletos entregados y solicitarle al cliente que lo firme.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

5. Verificar que la firma del *voucher* sea igual a la del Pase Anual e identificación oficial del titular. Si la redención la realiza el cónyuge o hijos del titular, la firma debe coincidir con la identificación oficial que presentó para comprobar el parentesco directo.



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



7. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



8.

Guardar el *voucher* 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.



5.2.8. Membresía Club Cinépolis

El proceso de redención con una Membresía Club Cinépolis es responsabilidad del Vendedor y la acumulación de puntos a la tarjeta Lealtad (TCC/TCCF/TCCSF) no se puede realizar con este tipo de venta.

1. Solicitar y recibir del cliente la Membresía Club Cinépolis e identificación oficial, ingresarla según lo indicado en el **M.P.O. Vista punto de venta** vigente y verificar el tipo de Membresía Club Cinépolis y los beneficios con los que cuenta el cliente.



2. Verificar que el nombre de la identificación oficial corresponda al nombre del titular de la Membresía Club Cinépolis que aparece en sistema y regresárselas al cliente.



3. Tomar la orden del cliente como se indica en la **Técnica de venta tradicional** vigente y registrar la función y redimir la(s) entrada(s) en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.

Nota:

Si la película solicitada es clasificación B o B15 y el cliente va acompañado por personas menores a las edades recomendadas, se le debe informar que la entrada es bajo su responsabilidad. Si es clasificación C o D y el cliente o sus acompañantes no aparentan la edad permitida, se les debe solicitar una identificación oficial, ya que de lo contrario no se le(s) podrá permitir la entrada.

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

5. Tomar el/los boleto(s) de la impresora y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



Nota:

Si el punto de venta falla o bien se termina el papel de la impresora, se debe llamar al ROT o al Responsable de Conjunto para que autorice la reimpresión de boletos, misma que solo se podrá hacer en dichos casos.

6. Entregar el/los boleto(s) al cliente y realizar lo indicado en la **Técnica de venta tradicional** vigente.



5.3. Cambio de boletos

El cambio de boleto es realizado cuando se presenta un fallo o interrupción de funciones imputables a Cinépolis, Garantía Cinépolis o motivos personales del cliente. El ROT es el responsable de realizar este proceso, en casos especiales puede autorizar a un Vendedor para que lo realice.

Nota:

Los cambios de sala por fallas o desperfectos imputables a Cinépolis se podrán efectuar, siempre y cuando la falla o desperfecto se presente durante horario programado para la función. Los que sean por Garantía Cinépolis o motivos personales del cliente, cuando no hayan pasado 45 minutos iniciada la película.

Solicitar al cliente el/los boleto(s) que desea cambiar y realizar el cambio en sistema de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente. El cliente puede presentarse acompañado del ROT o puede formarse directamente en la fila de Taquilla.

1.

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”.



2.

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) y despedirse de él haciendo contacto visual.



3.

Sellar de “Cancelado” el/los boleto(s) cambiado(s) con el sello correspondiente, nombre del conjunto y la fecha, ya sea manualmente o con sello.



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



5. Guardar el/los boleto(s) entregado(s) por el cliente y el/los boleto(s) de cambio 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.



Nota:

El Responsable del Conjunto debe validar semanalmente los cambios, imprimiendo el reporte "Box Office refund Audit by date" según lo indicado en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente y firmando la columna SWAP.

5.4. Emisión de cortesía abierta

La emisión de la cortesía abierta es realizada cuando se presenta un fallo o interrupción de funciones imputables a Cinépolis o motivos personales del cliente. El ROT es el responsable de realizar este proceso, en casos especiales puede autorizar a un Vendedor para que lo realice.

1. Solicitar al cliente el/los boleto(s) que desea canjear por cortesía(s) abierta(s) y realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta vigente**.

2. Tomar la(s) cortesías abiertas de la impresora, entregársela(s) al cliente y despedirse de él haciendo contacto visual.



Nota:

La emisión de cortesía abierta debe ser de acuerdo a la marca (Tradicional, VIP, bajo costo) y formato en que se realizó la compra (2D, 3D, XE2D, XE3D, IMAX2D, IMAX3D, 4DX2D, 4DX3D).

5.5. Devolución de efectivo

La devolución de efectivo es realizada siempre y cuando se le haya ofrecido previamente un cambio de sala o emisión de cortesía abierta y la función no haya finalizado. Solo aplican para transacciones realizadas en efectivo o con tarjeta bancaria.

Este proceso lo debe llevar a cabo el Responsable del Conjunto o con su autorización, por el Vendedor de la siguiente manera:

1. Solicitar al cliente la parte del boleto marcada como “Cliente”.
2. Solicitar al cliente que llene el formato **Atención a inconformidades del cliente** vigente con sus datos (Nombre, teléfono y/o correo electrónico) y firmarlo.
3. Realizar la devolución en sistema de acuerdo a lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.

4. Guardar el boleto que se imprimirá, regresarle al cliente el efectivo correspondiente (si el pago fue en efectivo) y despedirse de él haciendo contacto visual.



5. Sellar de “Cancelado” el boleto reembolsado con el sello correspondiente, nombre del conjunto y la fecha, ya sea manualmente o con el sello.



6. El Responsable del Conjunto debe firmar el boleto con la leyenda “REEMBOLSO” que arroja el sistema.



7.

Guardar el boleto reembolsado 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.



Nota:

El Responsable del Conjunto debe validar y conciliar todas las devoluciones realizadas, de las cuales debe llevar un expediente permanente con lo siguiente:

- Reporte electrónico semanal "Box Office Refund Audit By Date"
- Formato Atención a inconformidades del cliente vigente con los datos del cliente.
- Si la devolución fue de una transacción con tarjeta bancaria deben tener:
 - Si fue antes de completar la transacción: *voucher* "PURCHASE" y *voucher* "VOID PURCHASE". Si el monto es mayor a \$250, deben estar firmados por el cliente.
 - Si fue después de concluir la transacción *voucher* "PURCHASE" y *voucher* "REFUND" y . Si el monto es mayor a \$250, deben estar firmados por el cliente.
- Soporte de FootPrints con su respectiva contestación y/o evidencia de la falla que da origen a la inconformidad del cliente.
- Si la devolución no cuenta con lo anterior, se debe contar con el reporte electrónico "Cash Up Daily" con el pago realizado por el Responsable del Conjunto.

5.6. Informe a caseta de proyección

En los conjuntos que cuentan con salas 4DX antes del inicio de cada función el Vendedor deberá realizar lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente e informarle al auxiliar de proyección por medio del radio, los asientos que se encuentren vendidos.



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. Debe efectuarse para cada uno de los Vendedores, antes de cualquier retiro de efectivo y debe recuperarse en billetes, de la siguiente manera:

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.



Nota:

En horas de alta afluencia no debe cerrarse la caja y el ROT debe seguir vendiendo mientras el Vendedor cuenta el dinero

3. El Vendedor debe entregar el fondo al ROT.



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



5. El ROT debe registrar la recuperación de fondos en sistema según lo indicado en la sección 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; guardar el comprobante en la caja para el momento de la conciliación. El comprobante original firmado lo debe resguardar el ROT



7. Retirar el letrero de caja cerrada.



5.8. Retiro de efectivo

El ROT y el Vendedor deben realizar retiros de efectivo a lo largo del día de operación. Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en la sección **5.7. Recuperación de fondos.**

La cantidad de retiros dependerá de la afluencia y flujo de efectivo. Es responsabilidad del Vendedor, solicitar retiros cuando cuente con altas cantidades de efectivo. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

Adicional a estos retiros, durante la operación diaria el ROT debe realizar mínimo 2 cortes sorpresa de forma aleatoria en distintos puntos de venta, siguiendo los pasos indicados en esta sección, también debe imprimir la hoja de firmas del reporte de Vista "Cashier Session Reconciliation" según lo indicado en el **M.P.O. Vista BackOffice** vigente, firmarla junto con el Vendedor y archivarla para fines de auditoría.

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



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



Nota:

En horas de alta afluencia no debe cerrarse la caja y el ROT debe seguir vendiendo mientras el Vendedor cuenta el dinero

3. El Vendedor debe entregar el efectivo al ROT.



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



5. Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



6. El Vendedor y el ROT deben firmar, de manera cruzada, el original y copia del comprobante de sistema; guardar el comprobante en la caja para el momento de la conciliación. El comprobante original firmado lo debe resguardar el ROT.



7. Retirar el letrero de caja cerrada.



6. Conservación del negocio

Durante la venta, el Vendedor debe realizar varias actividades para asegurar la operación del negocio. Se realizan cuando no tenga clientes de la forma siguiente:

1. Rocíar la superficie con Scotchgard #17L y secar con el paño azul. Colocar el letrero de caja cerrada mientras se está limpiando, retirarlo al terminar.



2. Rocíar en los postes de las unifilas, limpiador de acero inoxidable y secar con papel toalla.



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



4. Rocíar desengrasante #7L y secar con el paño de microfibra cada uno de los monitores, hasta eliminar todo el polvo y/o grasa que tengan.



7. 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 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 de manera cruzada 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 correspondientes.



12. Si existe algún faltante de dinero, el Vendedor debe pagarlo o firmar un **Vale de Caja** por la cantidad correspondiente.

8. Inhabilitación

8.1. 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 cerrada, el cual siempre se debe dejar en el mostrador al cierre del día.



2. Realizar el retiro de todo el efectivo que se tenga en caja como se indica en la sección **5.8. Retiro de efectivo.**



3. Realizar el cierre de turno de acuerdo a lo indicado en la sección **7. Cambio de turno.**



Entregar la lapicera con el kit de venta que contiene:

4.
 - Bolígrafo
 - Calculadora
 - Plumón para detectar billetes falsos
 - Sello de cancelado
 - Cojín con tinta
 - Sello fechador
 - Marca textos.



8.2. Equipos

8.2.1. POS (*Point of sale*)

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.



Nota:

En algunos puntos de venta es necesario apagar el monitor presionando el botón que se encuentra en la parte inferior derecha.



4. Verificar que la *PIN pad* se encuentre encendida. La *PIN pad* siempre debe estar encendida, de lo contrario se debe avisar al ROT y éste debe levantar un soporte a Sistemas.



5. Verificar que en el detector de billetes falsos no haya alguna luz encendida.



6. Apagar cada uno de los plasmas presionando el botón de encendido/apagado. En algunos conjuntos se apagan en automático al apagar el interruptor de éstos.



8.2.2. Taquilla automática (quiosco)

1. Apagar la taquilla automática presionando el botón "On-Off" que se encuentra debajo de la pantalla.



8.3. 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. Si se cuenta con direccionador, verificar que éste se encuentre encendido, de lo contrario avisar al ROT para que levante un soporte a sistemas.



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



5. Vaciar la basura de todos los botes del área en una bolsa y tirarla en el depósito de basura del conjunto. Si las bolsas de cada bote están muy sucias, tirarlas también.



Sacar la **Bitácora de habilitación e inhabilitación de negocios** vigente 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 inhabilitación.
 - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la inhabilitación e indicadas en la bitácora.

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

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



8. Almacenar la carpeta con los “Comprobantes para cambio a TCC Fanático” en el lugar designado.



9. Apagar los interruptores de energía eléctrica que corresponda a las luces, plasmas, puntos de venta y Taquilla automática de acuerdo a la etiqueta que se encuentra en la puerta del gabinete o cerca de él.

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



10. Entregar las llaves del módulo al ROT.



9. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	<ul style="list-style-type: none">• Se modificó la estructura del documento.• Se eliminó la información de la sección “Descripción del proceso” y se elaboró una Guía Rápida con esta información, a la cual se referencia en la sección.• La sección de formas de pago se eliminó del documento y se hace referencia a G.R. Formas de pago.	20/09/16

10. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
M.P.O. Limpieza preoperativa	MX-TRA-MPO-LMPO
M.P.O. Vista punto de venta	MX-TRA-MPO-VPV
M.P.O. Vista BackOffice	MX-TRA-MPO-VBO
P.O. FootPrints	MX-TRA-PO-FPT
G.R. Medidas de seguridad en transacciones	MX-TRA-GR-MST
G.R. Cambio de rollo de papel en impresoras de punto de venta	MX-TRA-GR-CRIPV
G.R. Formas de pago	MX-TRA-GR-FPA
Técnica de venta Tradicional	MX-TRA-GR-TV
Presentación personal	MX-TRA-AV-PPE
Comprobantes para cambio a TCC Fanático	N/A
Bitácora de habilitación e inhabilitación de negocios	N/A
Vale de entrega de fondos y morralla	MX-TRA-FT-VEFM
Bitácora de venta manual	MX-TRA-FT-BVTM
Formato de arqueo de boletos manuales	MX-TRA-FT-ABM
Atención a inconformidades del cliente	MX-TRA-FT-AINC
Formato de inscripción de la TCC	N/A
Vale de caja	N/A
Registro de activación de membresía	N/A
Autorización de pago en parcialidades	N/A
Contrato de membresía	N/A