



ENTREGA DE ÓRDENES RSB

Procedimientos operativos

MX-VIP-PO-ENT-02

CINÉPOLIS

Revisión 02: 28 de julio de 2017.

Cancela y sustituye: P.O. Entrega de órdenes RSB revisión 01, publicado el 4 de junio de 2015.

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 |
|--|
| |
| Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos |

| Revisó |
|---|
| |
| Xavier López Grajeda Coordinador de Servicio VIP |

| Autorizó |
|--|
| |
| Carlos Lomelí Orozco Gerente de Operaciones VIP |

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Descripción del proceso | 5 |
| 2. Infraestructura | 7 |
| 3. Habilitación | 10 |
| 3.1. Personal..... | 11 |
| 3.2. Mesa de órdenes..... | 12 |
| 3.3. Área de entrega..... | 17 |
| 3.3.1. Cocina Industrial..... | 17 |
| 3.3.2. Dulcería..... | 22 |
| 3.3.3. Bar..... | 24 |
| 3.3.4. Híbrido | 25 |
| 4. Entrega de órdenes | 28 |
| 4.1. Cocina Industrial..... | 29 |
| 4.1.1. Alimentos..... | 29 |
| 4.1.2. Dulcería..... | 33 |
| 4.1.3. Bar..... | 37 |
| 4.2. Híbrido..... | 39 |
| 4.3. APP VIP | 44 |
| 4.4. Mesa de órdenes..... | 45 |
| 4.4.1. Mesa de órdenes nueva | 45 |
| 4.4.2. Mesa de órdenes Vista | 52 |
| 5. Entrega de órdenes manual | 56 |
| 5.1. Cocina industrial..... | 57 |
| 5.2. Híbrido..... | 58 |
| 6. Protocolo de entrega..... | 59 |
| 6.1. Sala luces encendidas..... | 60 |
| 6.2. Sala función iniciada (luces apagadas) | 65 |
| 6.3. Lobby | 69 |
| 7. Inhabilitación..... | 71 |
| 7.1. Área de entrega..... | 72 |
| 7.2. Mesa de órdenes..... | 74 |
| 7.3. Personal..... | 76 |
| 8. Tabla de cambios..... | 77 |

9. Documentos de referencia..... 79

1. Descripción del proceso

La presentación de los Corredores que operen en los conjuntos VIP deben cumplir con lo indicado en el documento: **Presentación personal VIP** vigente.

Una vez realizada la venta de productos VIP se debe realizar la entrega de órdenes al cliente. Este proceso se alinea a los estándares de un conjunto VIP Cinépolis, donde tres factores son clave: rapidez, calidad e higiene.

Se cuenta con dos modelos de operación en los conjuntos VIP: Cocina Industrial e híbrido.

El cliente puede pedir su orden para que le sea entregada en sala o *lobby*.

Entrega en sala

Se puede realizar la entrega de las órdenes en la sala.



Entrega en lobby

Se puede realizar la entrega de las órdenes en el *lobby*.



2. Infraestructura



Mesa de órdenes



Impresora



Transmisor del sistema Vellux



CPU del sistema Vellux



Monitor del sistema Vellux



Charola de servicio grande



Charola de servicio chica



Cubiertas de policarbonato



Picanotas



Barra portacomandas



Paño blanco



Paño verde



Sanitizante #16L



Desengrasante #7L



Bolígrafo



Radio de comunicación

3. Habilitación

3.1. Personal

La habilitación de los Corredores se debe realizar 40 minutos antes de iniciar la primera función del día.

1. Todos los Corredores deben portar el uniforme correctamente de acuerdo a lo indicado en **Presentación personal de Corredores** vigente.



2. Tomar y guardar el bolígrafo en el mandil. El bolígrafo es proporcionado diariamente por el Supervisor o Gerente en turno como parte de sus herramientas.



3. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe portar el radio y *headset*.



3.2. Mesa de órdenes

La mesa de órdenes debe ser habilitada por el primer Corredor en turno 40 minutos antes de iniciar la primera función.

1. Dirigirse a la mesa de órdenes y jalar la tapa del compartimiento que se encuentra del lado derecho del punto de venta. El botón de encendido puede variar de posición dependiendo del modelo de POS.



2. Presionar el botón blanco que se encuentra en la parte superior del compartimiento.



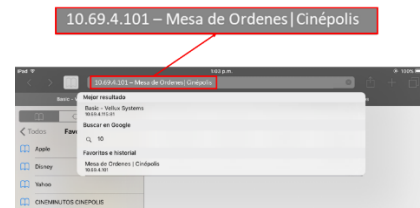
3. Empujar la tapa del compartimiento hasta que ensamble para cerrarla



4. Dependiendo del modelo de mesa de órdenes que tenga el conjunto realizar lo siguiente:

Mesa de órdenes nueva

- a) Ingresar a Internet Explorer y seleccionar la dirección IP, correspondiente a la mesa de órdenes.



Mesa de órdenes Vista

- b) Ingresar con número de usuario y contraseña asignado a la mesa de órdenes.



5. Abrir la tapa de la impresora presionando el botón azul.



6. Verificar que la impresora cuente con papel. En caso de ser necesario, cambiar el rollo realizando lo siguiente:

- a) Sacar el carrete vacío del compartimiento de la impresora.



- b) Tomar un rollo de papel nuevo del lugar asignado para ello y despegar el extremo con cuidado de no romperlo.



- c) Introducir el rollo en el espacio de la impresora.



- d) Dejar una parte del extremo del papel por fuera del orificio de la impresora.



7. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido. Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.



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



9. Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, realizar lo siguiente:

- a) El equipo debe habilitarse a más tardar a las 12:00 hrs (tiempo del centro del país). Oprimir el botón de encendido del CPU del sistema Vellux.



- b) Oprimir el botón de encendido del monitor del sistema Vellux.



- c) Mover el botón del transmisor Vellux a la posición de encendido.



- d) Habilitar el sistema Vellux de acuerdo a lo indicado en el **M.P.O. Sistema Vellux** vigente.



- e) Verificar que el cable transmisor se encuentre conectado al CPU.



- f) Verificar que el equipo de cómputo se encuentre conectado a la red PDV del conjunto.



3.3. Área de entrega

3.3.1. Cocina Industrial

Conjuntos con cocina industrial deben habilitar el área de entrega de la siguiente manera:

1. Limpiar la barra de entrega con sanitizante #16L y paño verde y verificar que se cumpla lo indicado en **Rol de limpieza de área de entrega** vigente.



2. Colocar en refrigeración mamilas con los siguientes aderezos:
 - Aderezo chipotle
 - Aderezo mostaza dulce
 - Salsa BBQ
 - Aderezo *blue cheese*
 - Salsa Búfalo wings (alitas)

Colocar ramequines a un costado de las mamilas. Los ramequines se deben entregar en los alimentos indicados en la **Tabla de complementos** vigente.



Porcionar en vasos condimenteros de 2 oz lo siguiente y de acuerdo al *stock* ideal del conjunto:

- Jalapeños (vaso lleno)
 - Jitomate picado. (3/4 del vaso)
 - Cebolla picada (3/4 del vaso)
 - Cátsup (3/4 del vaso)
 - Salsa picante (3/4 del vaso)
 - Mostaza (1/4 del vaso)
 - Mayonesa (1/2 vaso)
3.
 - Salsa de soya (vaso lleno).



Formar tríos para agilizar el armado de la orden y mantenerlos en refrigeración o en un contenedor con hielo. El lugar donde se coloquen los tríos en refrigeración debe estar al alcance del Armador de Dulcería:

- Trío de verdura: jitomate picado, cebolla picada y jalapeños.
- Trío de aderezos: mayonesa, mostaza y cátsup.

Habilitar en la barra inferior los siguientes complementos de acuerdo al *stock* ideal del conjunto:

- Sobres de azúcar
 - Sustituto de azúcar
 - Sustituto de crema
 - Servilletas dobladas por la mitad (deberán acomodarse de 2 en 2 para agilizar el armado)
4.
 - *Ohashis*
 - Popotes cuchara

Las tapas, fajillas y agitadores se deben colocar desde la cocina como parte del producto terminado.

Cubiertos de acero (envueltos en una servilleta paquetes de: tenedor y cuchillo, tenedor solo y cuchara sola). Está prohibido usar cubiertos de plástico.



Colocar en el área de Dulcería Interna los siguientes complementos de acuerdo al stock ideal del conjunto:

- 5.
- Servilletas
 - Popotes
 - Vasos salsa picante (3/4 del vaso)
 - Tríos de verdura: jitomate picado, cebolla picada y jalapeños.
 - Tríos de aderezos: mayonesa, mostaza y cátsup.



Nota:

Los insumos (jitomate, cebolla y jalapeño) se deben colocar en refrigeración o en un contenedor con hielo asegurando que la temperatura sea de 7° C y colocarse apilados en tríos para agilizar el armado. Mayonesa cátsup y mostaza también se colocan en refrigeración y apilados en tríos.



6. Colocar un picanotas en el área.



7. Lavar las charolas grandes y chicas como se indica en la **Limpieza de utensilios** vigente.



8. Tomar las charolas del escurridor y secarlas con un paño blanco.



9. Colocar tres tijeras en el centro del área de entrega y sobre ellas charolas rectangulares y redondas. En caso de no contar con espacio suficiente para colocar las tijeras, colocar charolas rectangulares y redondas en ambos lados de la barra de entrega (alimentos y Dulcería).



10. Lavar las cubiertas de policarbonato como se indica en la **Limpieza de utensilios** vigente.



11. Colocar cubiertas de policarbonato sobre la barra de entrega al alcance del Auxiliar de Mesa de Órdenes.



- 12.** Las lámparas de calor se encienden cuando hay productos en espera de ser entregados. Existen dos modelos de lámparas:

- a)** Lámparas de calor de focos
Deben tener focos de 250 watts y revisar que estén colocadas a una altura de 40 cm por arriba de la barra de entrega y que tengan una distancia de 60 cm entre ellas. Al instalar las lámparas de calor se deben evitar las áreas de bebidas frías.



- b)** Lámparas de resistencias
No generan luz únicamente calor. No es necesario que tengan una distancia específica entre ellas. Se instalan de acuerdo a la especificación definida por el área de proyectos.



3.3.2. Dulcería

En conjuntos que no tengan habilitada la Dulcería interna, la Dulcería externa se debe habilitar con lo siguiente:

1. Limpiar la barra de entrega con sanitizante #16L y paño verde y verificar que se cumpla lo indicado en **Rol de limpieza de área de entrega** vigente.



Colocar en el área de Dulcería los siguientes complementos de acuerdo al stock ideal del conjunto:

2.
 - Servilletas
 - Popotes
 - Vasos salsa picante (3/4 del vaso)
 - Tríos de verdura: jitomate picado, cebolla picada y jalapeños.
 - Tríos de aderezos: mayonesa, mostaza y cátsup.



Nota:

Los insumos jitomate, cebolla y jalapeño se deben colocar en refrigeración o en un contenedor con hielo asegurando que la temperatura sea de 7° C y colocarse apilados en tríos para agilizar el armado. Mayonesa cátsup y mostaza también se colocan en refrigeración y apilados en tríos.



3. Colocar un picanotas en el área de entrega de Dulcería.



4. Lavar las charolas grandes y chicas como se indica en la **Limpieza de utensilios** vigente.



5. Tomar las charolas del escurridor y secarlas con un paño blanco.



6. Colocar charolas redondas y rectangulares en la parte inferior del mueble de Dulcería.



3.3.3. Bar

El área de entrega de bar se debe habilitar con lo siguiente:

1. Limpiar la barra de entrega con sanitizante #16L y paño verde y verificar que se cumpla lo indicado en **Rol de limpieza de área de entrega vigente**.



2. Colocar un picanotas en el área de entrega de Bar.



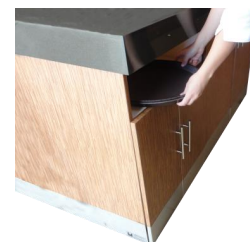
3. Lavar las charolas como se indica en la **Limpieza de utensilios vigente**.



4. Tomar las charolas del escurridor y secarlas con un paño blanco.



5. Colocar charolas en la parte inferior del mueble de Bar.



3.3.4. Híbrido

En conjuntos que cuentan con modelo híbrido se debe montar un área de entrega cerca de la mesa de órdenes de la siguiente manera:

1. Limpiar la barra de entrega con sanitizante #16L y paño verde y verificar que se cumpla lo indicado en **Rol de limpieza de área de entrega** vigente.



Colocar en refrigeración mamilas con los siguientes aderezos:

2.
 - Aderezo chipotle
 - Aderezo mostaza dulce
 - Salsa BBQ
 - Aderezo *blue cheese*
 - Salsa Búfalo wings (alitas)

Colocar ramequines a un costado de las mamilas. Los ramequines se deben entregar en los alimentos indicados en la **Tabla de complementos** vigente.



Porcionar en vasos condimenteros de 2 oz lo siguiente y de acuerdo al *stock* ideal del conjunto:

- 3.
- Jalapeños (vaso lleno)
 - Jitomate picado. (3/4 del vaso)
 - Cebolla picada (3/4 del vaso)
 - Cátsup (3/4 del vaso)
 - Salsa picante (3/4 del vaso)
 - Mostaza (1/4 del vaso)
 - Mayonesa (1/2 vaso)
 - Salsa de soya (vaso lleno).



Formar tríos para agilizar el armado de la orden y mantenerlos en refrigeración o en un contenedor con hielo. El lugar donde se coloquen los tríos en refrigeración debe estar al alcance del Armador de Dulcería:

- Trío de verdura: jitomate picado, cebolla picada y jalapeños.
- Trío de aderezos: mayonesa, mostaza y cátsup.

Habilitar los siguientes complementos de acuerdo al *stock* ideal del conjunto:

- 4.
- Sobres de azúcar
 - Sustituto de azúcar
 - Sustituto de crema
 - Servilletas dobladas por la mitad. Deberán acomodarse de 2 en 2 para agilizar el armado
 - *Ohashis*
 - Popotes cuchara



Las tapas, fajillas y agitadores se deben colocar desde la cocina como parte del producto terminado.

Cubiertos de acero (envueltos en una servilleta paquetes de: tenedor y cuchillo, tenedor solo y cuchara sola). Está prohibido usar cubiertos de plástico.

Colocar en el área de Dulcería los siguientes complementos de acuerdo al stock ideal del conjunto:

5.

- Servilletas
- Popotes
- Vasos salsa picante
- Tríos de verdura: jitomate picado, cebolla picada y jalapeños.

Tríos de aderezos: mayonesa, mostaza y cátsup.



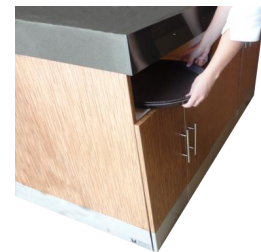
Nota:

Los insumos (jitomate, cebolla y jalapeño) se deben colocar en refrigeración o en un contenedor con hielo asegurando que la temperatura sea de 7° C y colocarse apilados en tríos para agilizar el armado. Mayonesa cátsup y mostaza también se colocan en refrigeración y apilados en tríos.



6.

Colocar charolas rectangulares y redondas en la parte inferior del mueble de mesa de órdenes.



4. Entrega de órdenes

4.1. Cocina Industrial

4.1.1. Alimentos

En conjuntos con modelo de cocina industrial el proceso de entrega de órdenes de alimentos se realiza de la siguiente manera:

1. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe tomar el vale de producto de la impresora.



2. Tomar charola, dependiendo de la cantidad de productos de la orden usar charola chica o grande.



Nota:

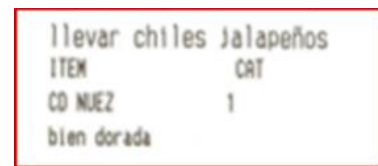
En el caso de los combos de alimentos que incluyan refresco y/o palomitas, el Auxiliar de Mesa de Órdenes llena una **Orden de producción de combos** vigente y la entrega al Armador de Dulcería para que solicite el servido y la entrega en la ubicación del cliente. Es muy importante colocar la ubicación del cliente correctamente.

| Cinépolis VIP | | | |
|----------------------------|--------|--------|------------|
| Orden de producción combos | | | |
| MX-FT-COM-VIP-01 | | | |
| Sala | Fila | Butaca | Núm. Orden |
| | | | |
| Corredor | | | |
| Refresco | | | |
| | Grande | Jumbo | |
| Coca Cola | | | |
| Coca Cola Light | | | |
| Coca Cola Sin Azúcar | | | |
| Fanta | | | |
| Manzana | | | |
| Sprite | | | |
| Fuze | | | |
| Ciel Jamaica | | | |
| Ciel Limón | | | |
| Agua 1 LT | | | |
| Cerveza 1 | | | |
| Cerveza 2 | | | |
| Palomitas | | | |
| Mantequilla | | | |
| Caramelo | | | |
| Light | | | |
| Enchiladas | | | |
| Cheddar | | | |
| Comentarios | | | |
| | | | |

3. Colocar en la charola los complementos necesarios de acuerdo a los productos a entregar, consultar la **Tabla de complementos** vigente.



4. Verificar los comentarios que se encuentran en el vale de producto, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



5. El Encargado de Cocina es el responsable de entregar los productos elaborados al Auxiliar de Mesa de Órdenes.



6. El Auxiliar de Mesa de Órdenes coloca los productos en la charola y verifica que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en el vale de producto.



Nota:

En horas de alta afluencia el Auxiliar de Mesa de Órdenes se puede apoyar de un Corredor para realizar el armado de las charolas y colocar los complementos necesarios.

7. Validar que el Vale de Producto tenga la ubicación exacta de entrega.



Nota:

En caso de no tenerla contactar al Supervisor de Venta en sala para validar con el Comandero que tomo la orden la ubicación.

8. Asignar la charola con la orden completa a uno de los Corredores y entregarle el vale de producto. El Corredor coloca en el vale de producto su nombre.



9. El Supervisor de Venta en Sala es el responsable de eliminar en la mesa de órdenes, las órdenes que son entregadas. El Auxiliar de Mesa de Órdenes deberá eliminar las órdenes que quedaron pendientes en el momento en que el Supervisor de Venta en Sala le avisa que va a cambiarse a otra sala y deja entregas pendientes. Consultar la sección **4.4. Mesa de órdenes** para eliminarlas.



10. El Corredor verifica que la orden vaya completa y con los complementos necesarios para su consumo.



11.

El Corredor verifica en el vale de producto la ubicación en la que se entregará al cliente la orden.



12.

Entregar orden del cliente ya sea en sala o *lobby*, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de entrega.**



13.

Entregar el vale de producto al Auxiliar de Mesa de Órdenes quien debe colocarlo en el picanotas del área.



14.

Almacenar la charola en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Limpieza de utensilios** vigente.



4.1.2. Dulcería

La entrega de los productos de la Dulcería (interna o externa) se realiza de manera independiente y se cuenta con un grupo de Corredores exclusivos para esta área.

1. El Preparador de Dulcería coloca en la barra de entrega los productos con la orden de producción debajo.



Nota:

Cuando se reciben órdenes de combos de alimentos en el modelo de cocina industrial el Auxiliar de Mesa de Órdenes elaborará una **Orden de producción de combos** y la pasará al Preparador de Dulcería para que se entregue de manera independiente.

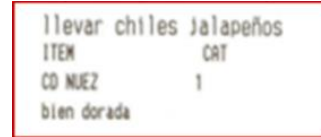
2. El Armador de Dulcería debe seleccionar una charola dependiendo del tamaño de la orden puede ser una charola chica o grande.



3. Colocar en la charola los complementos necesarios de acuerdo a los productos, consultar la **Tabla de complementos** vigente.



4. Verificar los comentarios que se encuentran en la orden de producción, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



5. Acomodar el producto en la charola.



6. Asignar la charola completa de Dulcería a uno de los Corredores y entregarle la orden de producción.



7. El Corredor coloca en la orden de producción su nombre.



8. El Corredor verifica que la orden vaya completa y con los complementos necesarios para su consumo.



9. El Corredor verifica en la orden de producción la ubicación en la que se entregará al cliente la orden.



Nota:

Si no se encuentra en la orden de producción la ubicación del cliente, el Auxiliar de Mesa de Órdenes debe pedir por radio al Supervisor de Venta en Sala que verifique la ubicación del cliente.

10. Entregar orden del cliente ya sea en sala o *lobby*, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de entrega.**



11. Entregar la orden de producción al Armador de Dulcería quien debe colocarlo en el picanotas del área.



- 12.** Almacenar la charola en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Limpieza de utensilios** vigente.



4.1.3. Bar

Los productos de Bar se entregan de manera independiente:

1. El Preparador de Bar elabora las bebidas de la orden del cliente y la entrega depende del escenario:
 - a) En baja afluencia el mismo preparador de bebidas debe entregar los productos del cliente.
 - b) En alta afluencia un Corredor es asignado a Bar y él se encarga de realizar la entrega.

2. Colocar en la charola los complementos necesarios de acuerdo a los productos, consultar la **Tabla de complementos** vigente.



3. Verificar los comentarios que se encuentran en la orden de producción, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.



4. Acomodar el producto en la charola.



5. Verificar en la orden de producción la ubicación en la que se entregará al cliente la orden.



Nota:

Si no se encuentra en la orden de producción la ubicación del cliente, el Auxiliar de Mesa de Órdenes debe pedir por radio al Supervisor de Venta en Sala que verifique la ubicación del cliente.

6. Entregar orden del cliente ya sea en sala o *lobby*, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de entrega.**



7. Colocar la orden de producción en el picanotas del área.



8. Almacenar la charola en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Limpieza de utensilios** vigente.



4.2. Híbrido

En conjuntos con modelo híbrido la entrega de alimentos funciona de la siguiente manera:

1. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe tomar el vale de producto de la impresora, en este vale se imprime la orden completa.



Nota:

Cuando se reciben órdenes de combos de alimentos, el Auxiliar de Mesa de Órdenes elaborará una **Orden de producción de combos** y la pasará al Preparador de Dulcería para que se entregue de manera independiente.

2. Entregar el vale de producto a un Corredor para que se haga cargo de la entrega de la orden.



3. El Corredor coloca en el vale de producto su nombre.



4. El Corredor debe tomar una charola, dependiendo de la cantidad de productos de la orden usar charola chica o grande.



Nota:

Las entregas se deben realizar en dos tiempos: primero Dulcería y Bar luego alimentos.



5. Colocar en la charola los complementos necesarios de acuerdo a los productos, consultar la **Tabla de complementos** vigente.



6. Verificar los comentarios que se encuentran en el vale de producto, en caso de que el cliente tenga alguna petición especial sobre la entrega (servilletas extras, sin salsa, etc.), ahí se encontrará el comentario.

| | |
|-------------------------|-----|
| llevar chiles jalapeños | |
| ITEM | CAT |
| CO NUEZ | 1 |
| bien dorada | |

7. Ir a las barras de entrega de los diferentes centros de producción y tomar la orden de producción que se encuentra debajo del producto.



8. Verificar que el número de la orden de producción coincida con el del vale de producto.



9. Acomodar el producto en la charola.



10. Verificar que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en el vale de producto.



11.

Verificar la ubicación en la que se entregará al cliente la orden.



Nota:

Si no se encuentra en la orden de producción la ubicación del cliente, el Auxiliar de Mesa de Órdenes debe pedir por radio al Supervisor de Venta en Sala que verifique la ubicación del cliente.

12.

Entregar orden del cliente ya sea en sala o *lobby*, siguiendo lo indicado en la sección 6. **Protocolo de entrega.**



13.

Entregar el vale de producto al Auxiliar de Mesa de Órdenes quien debe colocarlo en el picanotas del área.



14.

Almacenar la charola en el lugar correspondiente, si tiene alguna mancha o derrame lavarla de acuerdo al documento **Limpieza de utensilios** vigente.



15.

El Supervisor de Venta en Sala es el responsable de eliminar en la mesa de órdenes, las órdenes que son entregadas. El Auxiliar de Mesa de Órdenes deberá eliminar las órdenes que quedaron pendientes en el momento en que el Supervisor de Venta en Sala le avisa que va a cambiarse a otra sala y deja entregas pendientes. Consultar la sección **4.4. Mesa de órdenes** para eliminarlas.



4.3. APP VIP

Los conjuntos reciben órdenes por medio de la APP VIP. El cliente puede comprar sus productos de cualquier negocio (Dulcería, Alimentos y/o Bar) desde su celular y le serán entregados en sala. Durante la operación se pueden recibir órdenes, pero serán elaboradas de acuerdo al horario de la película. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe realizar lo siguiente:

1. Tomar el vale de producto de la impresora.



Nota:

Las órdenes de producción realizadas mediante la aplicación, se generarán 30 minutos antes del inicio de la función y en la parte superior aparecerá la leyenda "APP".



2. Revisar detalladamente la hora de la función a la que pertenece y la hora a la que debe ser entregada.



3. Realizar la entrega de manera normal como corresponda según el modelo con el que cuente el conjunto **4.1. Cocina Industrial** o **4.2. Híbrido**.

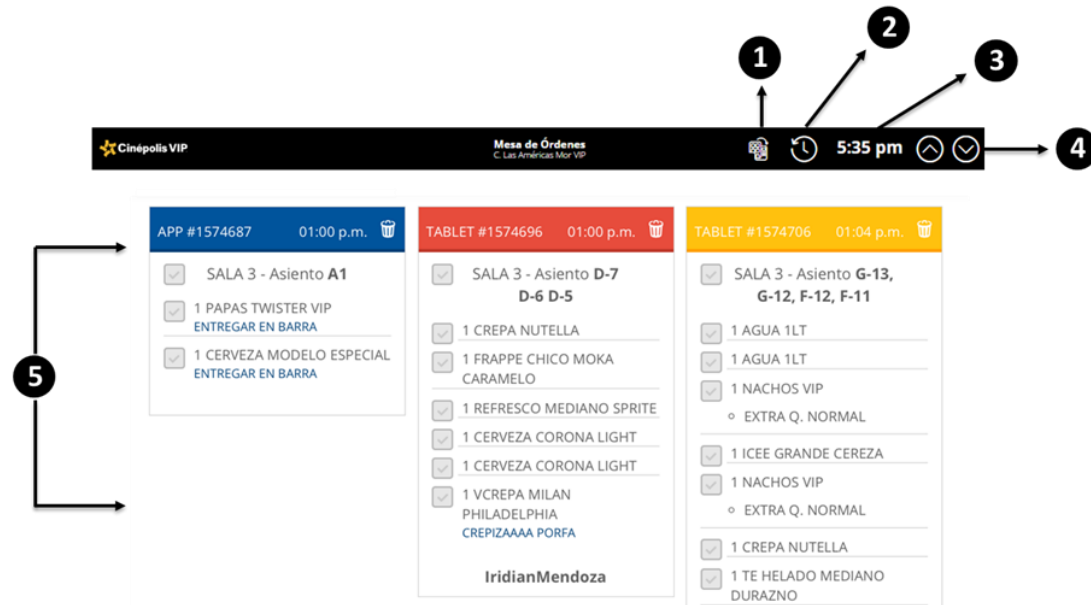


4.4. Mesa de órdenes

4.4.1. Mesa de órdenes nueva

Interfaz general

Algunos conjuntos cuentan con este modelo de mesa de órdenes nuevo. Es un apoyo para el Auxiliar de Mesa de Órdenes ya que puede visualizar en pantallas las órdenes. Contiene los siguientes elementos principales:



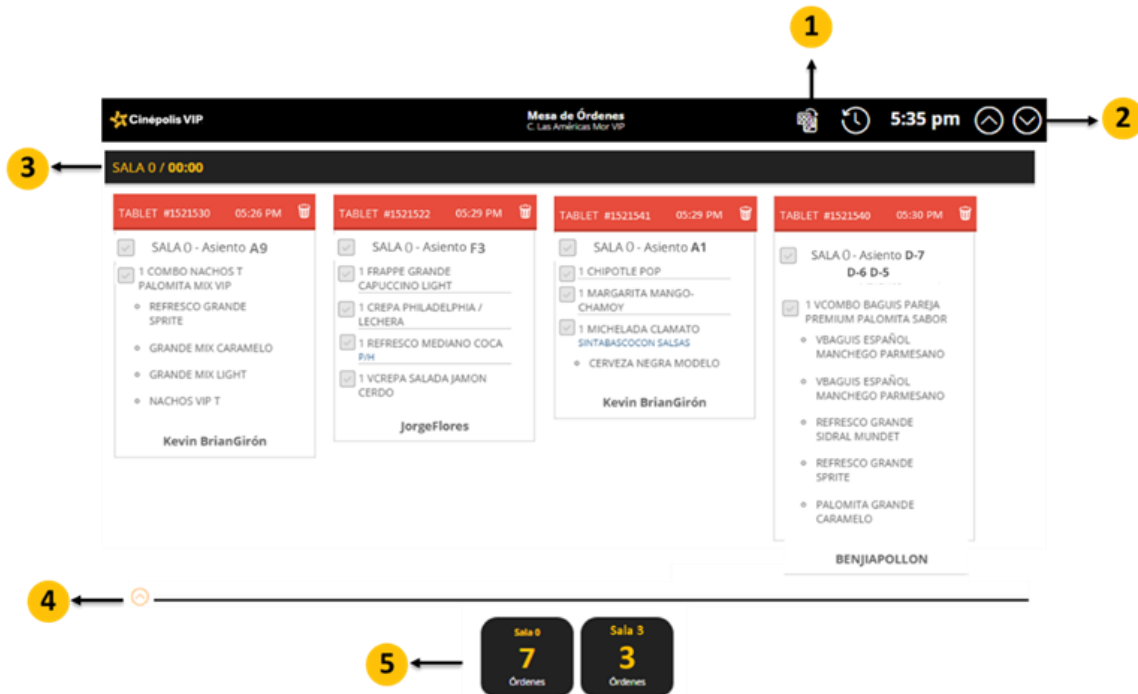
- 1 Botón visualización
- 2 Botón de historial
- 3 Hora actual
- 4 Flechas de desplazamiento
- 5 Órdenes

Nota: las órdenes se van a formar por horario de entrega y de forma descendente.

Botón visualización

La mesa de órdenes cuenta con un botón de visualización que muestra las órdenes por sala o por horario de entrega.

Sala



- 1 Botón visualización
- 2 Flechas de desplazamiento
- 3 Barra con el número de sala
- 4 Flecha Mostar/ocultar
- 5 Órdenes pendientes por sala

Nota: si el Comandero durante la transacción no agrega en la sección correspondiente la ubicación del cliente, su orden aparecerá en la barra con el nombre "SALA 0"

Horario de entrega

The screenshot displays the 'Mesa de Órdenes' (Order Table) interface in the Cinépolis VIP app. The top navigation bar contains the Cinépolis VIP logo, the text 'Mesa de Órdenes C. Las Américas Mor VIP', a QR code, a refresh icon, the time '5:35 pm', and navigation arrows. A yellow circle '1' points to the QR code, and a yellow circle '2' points to the navigation arrows. Below the bar are three order cards for different tables, each with a list of items and checkboxes.

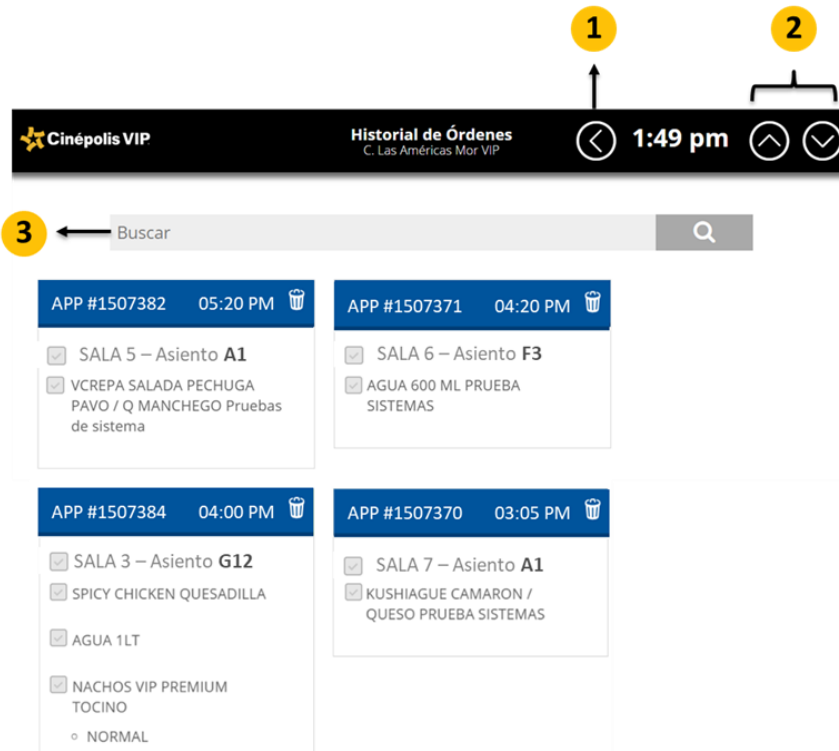
| APP #1574687 01:00 p.m. | TABLET #1574696 01:00 p.m. | TABLET #1574706 01:04 p.m. |
|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> SALA 3 - Asiento A1 | <input checked="" type="checkbox"/> SALA 3 - Asiento D-7 D-6 D-5 | <input checked="" type="checkbox"/> SALA 3 - Asiento G-13, G-12, F-12, F-11 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 PAPAS TWISTER VIP ENTREGAR EN BARRA | <input checked="" type="checkbox"/> 1 CREPA NUTELLA | <input checked="" type="checkbox"/> 1 AGUA 1LT |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 CERVEZA MODELO ESPECIAL ENTREGAR EN BARRA | <input checked="" type="checkbox"/> 1 FRAPPE CHICO MOKA CAMELO | <input checked="" type="checkbox"/> 1 AGUA 1LT |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 1 REFRESCO MEDIANO SPRITE | <input checked="" type="checkbox"/> 1 NACHOS VIP ◦ EXTRA Q. NORMAL |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 1 CERVEZA CORONA LIGHT | <input checked="" type="checkbox"/> 1 ICEE GRANDE CEREZA |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 1 CERVEZA CORONA LIGHT | <input checked="" type="checkbox"/> 1 NACHOS VIP ◦ EXTRA Q. NORMAL |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 1 VCREPA MILAN PHILADELPHIA CREPIZAAAA PORFA | <input checked="" type="checkbox"/> 1 CREPA NUTELLA |
| | IridianMendoza | <input checked="" type="checkbox"/> 1 TE HELADO MEDIANO DURAZNO |

1 Botón visualización

2 Flechas de desplazamiento

Botón historial

La mesa de órdenes cuenta con un botón de historial que muestra las órdenes eliminadas.



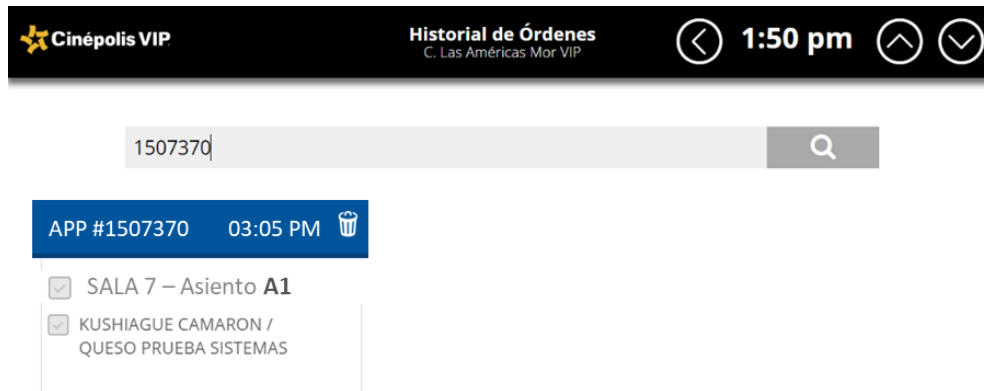
1 Flecha de regreso

3 Buscador

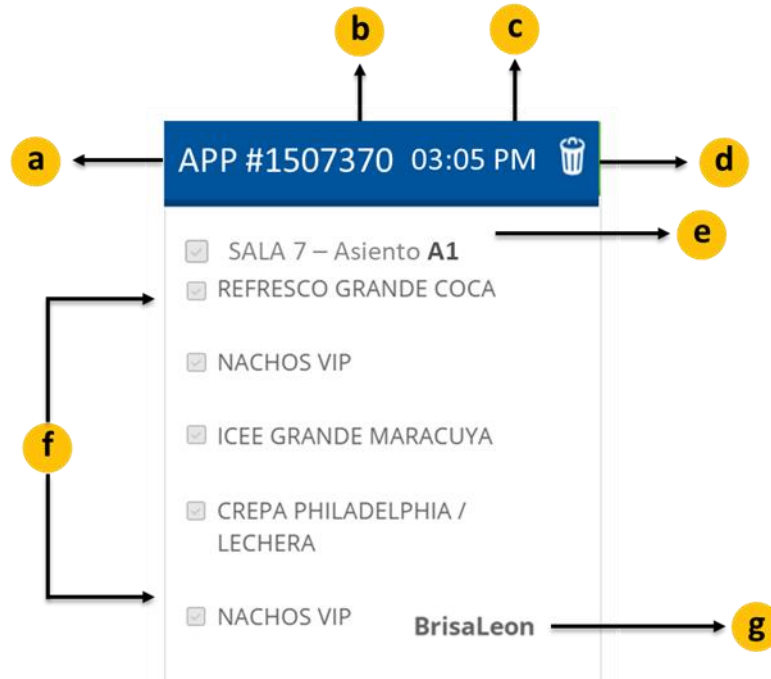
2 Flechas de desplazamiento

Buscador

Permite ubicar los números de orden, los cuales se van filtrando.



Orden

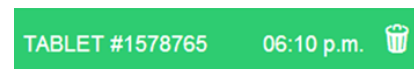


- a** Orden generada en *tablet* o APP
- b** Número de orden
- c** Hora de toma de orden (*tablet*) u hora de entrega (APP)
- d** Barra de color que indica lo siguiente:
- e** Sala y asiento.
- f** Descripción de la orden
- g** Nombre de comandero (*tablet*)

Azul. Órdenes que provienen de la APP.



Verde. La elaboración del producto lleva un tiempo de 0:00 – 5:00 minutos.



Amarillo. La elaboración del producto lleva un tiempo de 5:01 – 10:00 minutos.

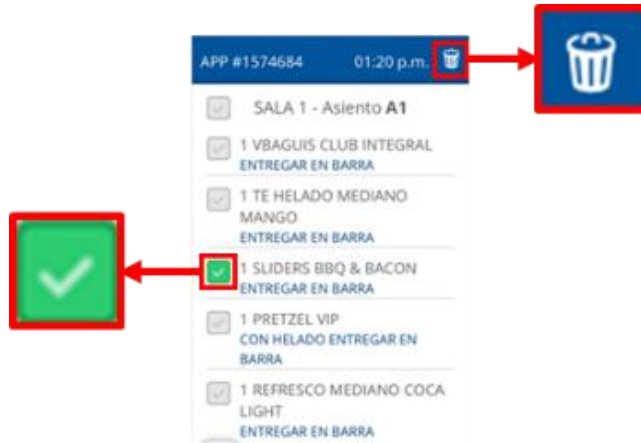


Rojo. La elaboración del producto excede los 10:01 minutos.



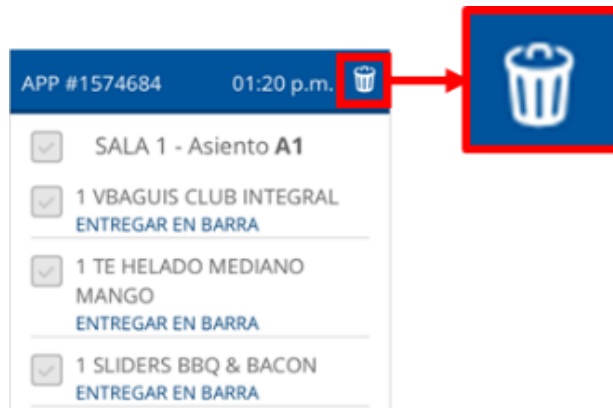
Eliminar órdenes

1. En las órdenes que aparecen se debe marcar los productos que se están entregando. Primero se deben entregar los productos de Dulcería. Seleccionar los productos y presionar el ícono de bote de basura.



Nota:

Si se desea eliminar toda la orden presionar directamente el ícono de bote de basura.



2. Confirmar que se desea eliminar el producto. Repetir esto para los productos de la orden.

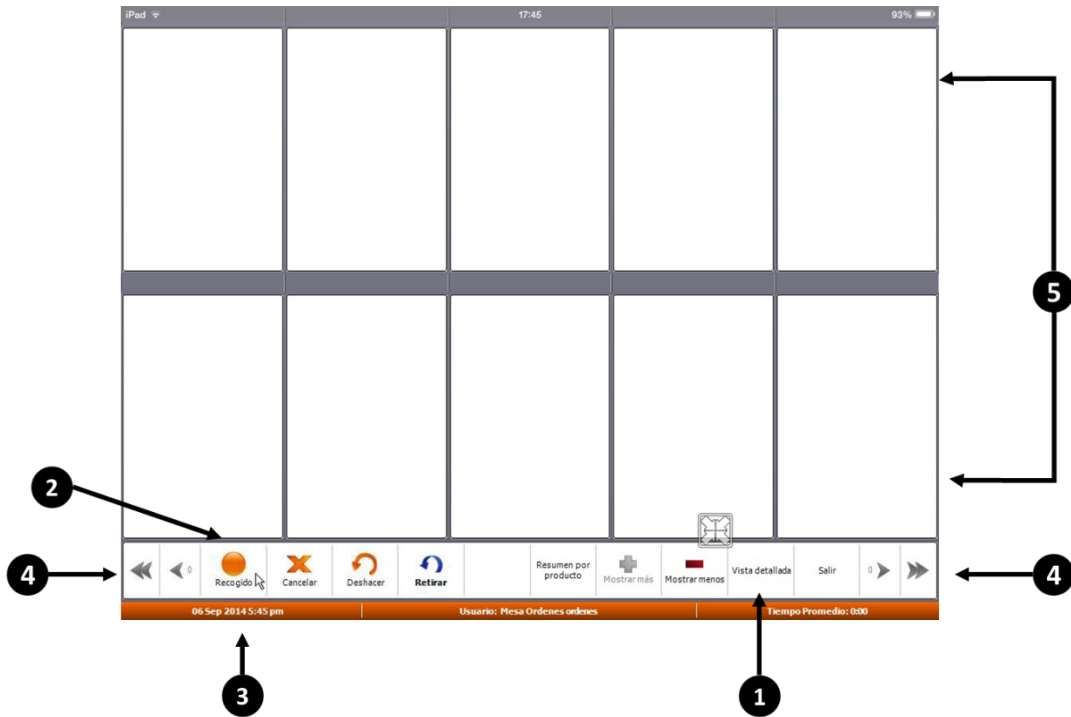


3. Realizar el mismo procedimiento para los productos de alimentos. En caso que no se esté respetando este orden comunicarse con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para que se corrija el proceso y se manden primero los productos de Dulcería.
4. Cuando se tenga retraso en las órdenes (más de 10 minutos de espera) comunicarse con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para agilizar la entrega.

4.4.2. Mesa de órdenes Vista

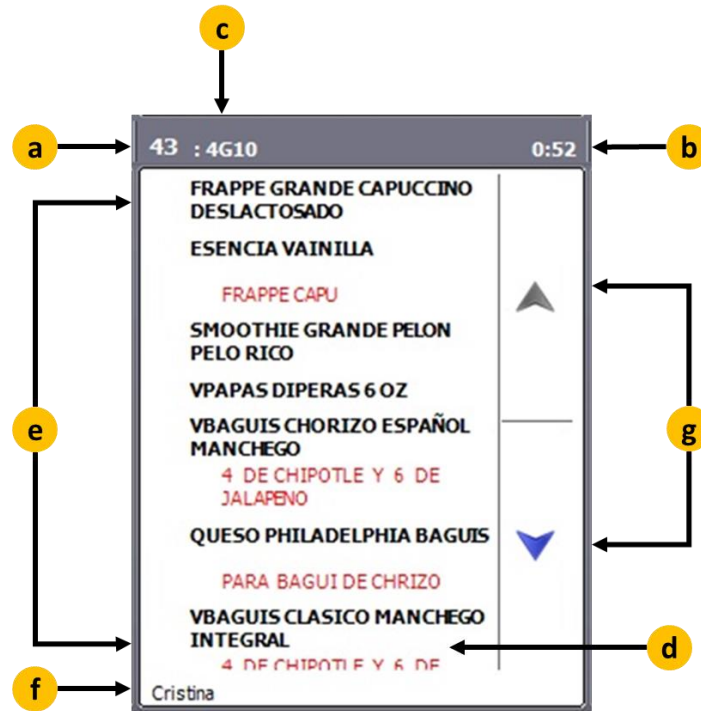
Interfaz general

Contiene los siguientes elementos principales:



- ❶ Botón visualización
- ❷ Botón de recogido
- ❸ Fecha y hora actual
- ❹ Flechas de desplazamiento
- ❺ Órdenes

Orden

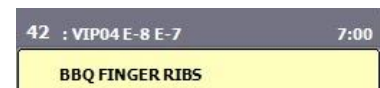


- a** Número de orden
- b** Tiempo de espera de la orden
- c** Sala y asiento
- d** Fondo de color que indica lo siguiente:
- e** Descripción de la orden
- f** Nombre de Comandero
- g** Flechas de desplazamiento (en caso de órdenes grandes)

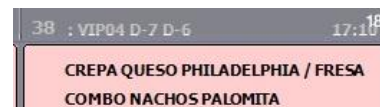
Blanco. La elaboración del producto lleva un tiempo de 0:00 – 5:00 minutos.



Amarillo. La elaboración del producto lleva un tiempo de 5:01 – 10:00 minutos.

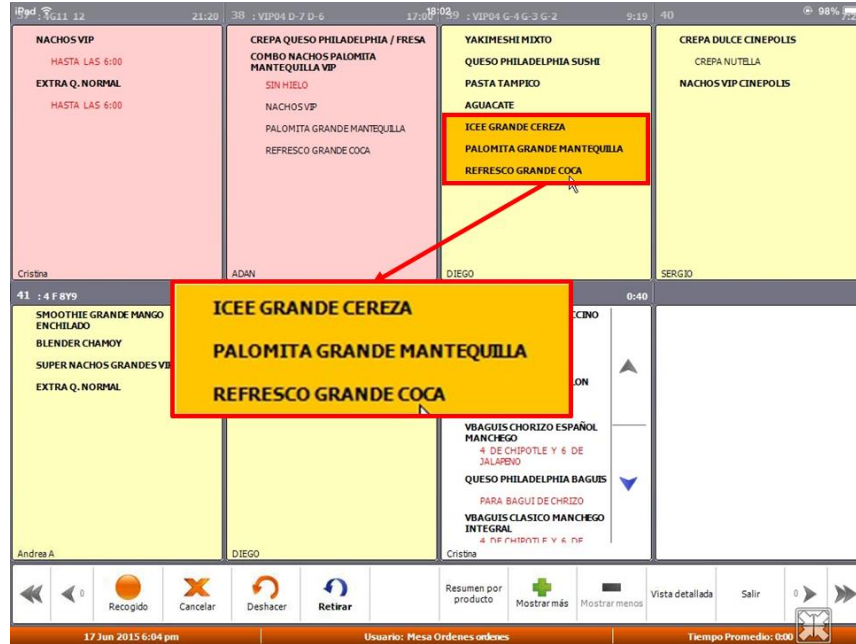


Rojo. La elaboración del producto excede los 10:01 minutos.

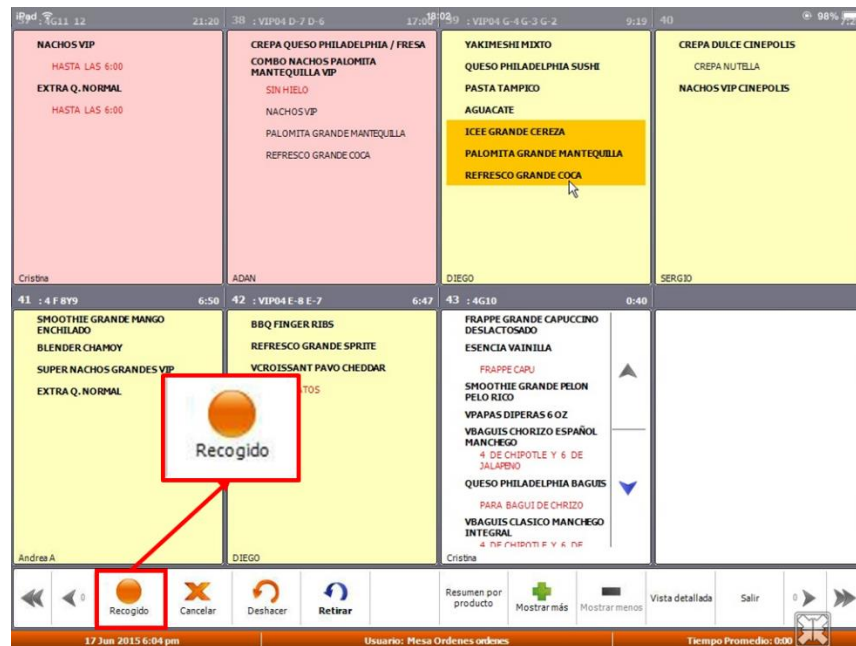


Eliminar órdenes

1. En las órdenes que aparecen se debe marcar los productos que se están entregando. Primero se deben entregar los productos de Dulcería. Seleccionar los productos.



2. Presionar el botón "Recogido". Repetir esto para los productos de la orden.



- 3.** Realizar el mismo procedimiento para los productos de alimentos. En caso que no se esté respetando este orden comunicarse con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para que se corrija el proceso y se manden primero los productos de Dulcería.

- 4.** Cuando se tenga retraso en las órdenes (más de 10 minutos de espera) comunicarse con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para agilizar la entrega.

5. Entrega de órdenes manual

5.1. Cocina industrial

Cuando se tiene algún problema con el sistema las órdenes se levantan de manera manual. El procedimiento de entrega es el siguiente:

1. El Encargado de Cocina debe tomar la **Comanda manual** vigente entregada por el Supervisor de Venta en Sala o por el Corredor de apoyo y separar la comanda manual amarilla de la comanda manual rosa, respetando la regla primeras entradas primeras salidas.
2. El Encargado de Cocina debe entregar la comanda manual rosa a Auxiliar de Mesa de Órdenes.
3. El Auxiliar de Mesa de Órdenes arma la orden usando la comanda manual rosa. La comanda manual rosa contiene las especificaciones de la orden.
4. Entregar la orden completa a un Corredor, el resto del proceso de entrega es igual que cuando hay sistema, consultar la sección **4.1. Cocina industrial** y realizar el mismo procedimiento.



5.2. Híbrido

Cuando se tiene algún problema con el sistema las órdenes se levantan de manera manual. El procedimiento de entrega es el siguiente:

1. El Encargado de Cocina debe tomar la **Comanda manual** vigente entregada por el Supervisor de Venta en Sala o por el Corredor de apoyo y separar la comanda manual amarilla de la comanda manual rosa, respetando la regla primeras entradas primeras salidas.



2. Entregar la comanda manual rosa al Auxiliar de Mesa de Órdenes.



3. El Auxiliar de Mesa de Órdenes entrega a un Corredor la comanda manual rosa



4. El resto del proceso de entrega es igual que cuando hay sistema, consultar la sección 4.2. **Islas o híbrido** y realizar el mismo procedimiento.



6. Protocolo de entrega

6.1. Sala luces encendidas

El trato del Corredor con el cliente debe de ser breve, discreto, amable y eficiente y basarse en lo indicado en el apartado “Entrega en sala (luces encendidas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.

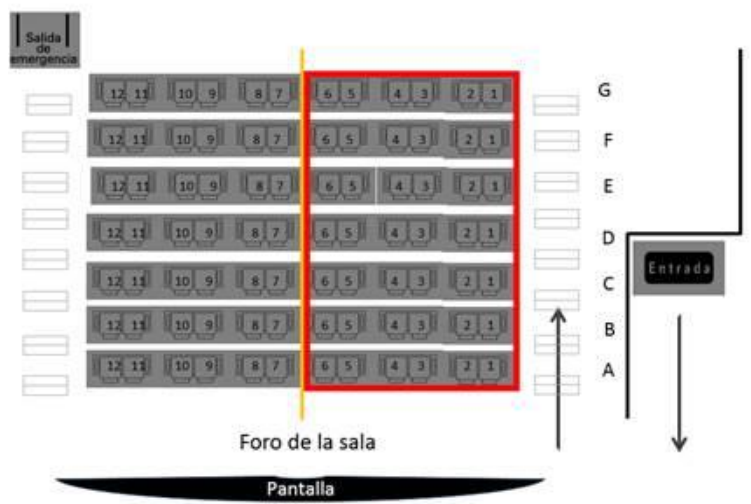
1. La entrega se realiza en dos tiempos:
Primer tiempo: Dulcería y Bar.
Segundo tiempo: alimentos.



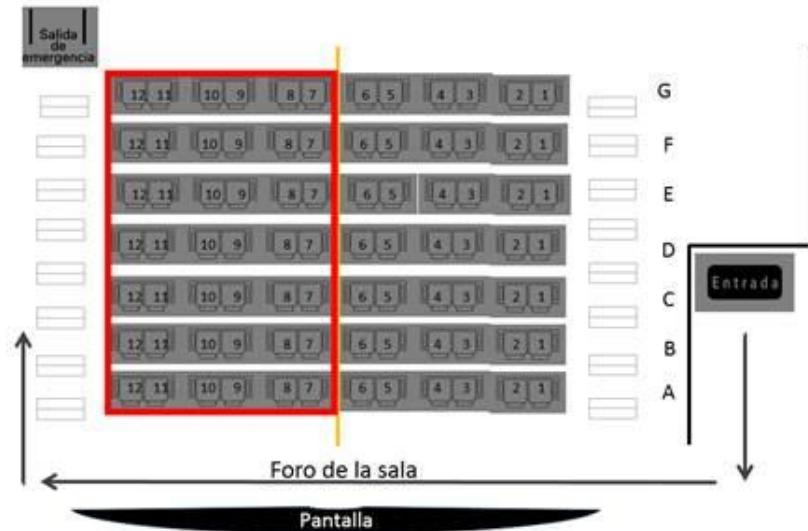
2. Entrar a la sala y revisar en el Vale de Producto la ubicación del cliente (sala, fila y butaca).
Dependiendo de la ubicación realizar lo siguiente:



- a) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 1 a la 6, el Corredor debe utilizar la primera escalera para subir.



- b) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 7 en adelante, el Corredor debe utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta.



Nota:

Los Corredores deben realizar la entrega buscando la ruta que incomode a la menor cantidad de clientes.



3.

Bajar sobre una rodilla y aplicar lo indicado en la sección "Entrega en sala (luces encendidas)" de la **Técnica de venta VIP** vigente. Se debe utilizar un volumen de voz discreto para no molestar al resto de los clientes.



Nota:

En el caso de haber clientes hombres y mujeres, el Corredor deberá entregar la orden primero a las damas.

4. Saludar al cliente diciendo: “Buenos días/tardes/noches”.



5. Realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.



6. Acomodar la orden al cliente sobre la mesa correspondiente, no entregarlos en la mano (solo si el cliente lo solicita).



Nota:

Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



7. Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes. No dejar la tapa sobre el piso.



8. Dependiendo de los productos que se entregan realizar lo siguiente:

- a) Primer tiempo: Dulcería y Bar
Entregar la orden: “Le/te entrego sus/tus productos de Dulcería y/o Bar, en 10 min le entregan sus alimentos”.



- b) Segundo tiempo: alimentos
Entregar la orden: “Le/te entrego sus/tus alimentos, ¿tu/su orden está completa?”.



9. Despedir al cliente diciendo: “Que se/te divierta(s)”.



Nota:

Si hay platos vacíos y/o utensilios, se pueden retirar considerando ser discreto y breve.



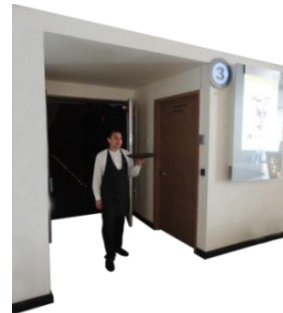
10.

Levantarse una vez que se ha despedido del cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente.



11.

Salir de la sala una vez entregada la orden.



6.2. Sala función iniciada (luces apagadas)

El trato del Corredor con el cliente debe de ser breve, discreto, amable y eficiente y basarse en lo indicado en el apartado “Entrega en sala función iniciada (luces apagadas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.

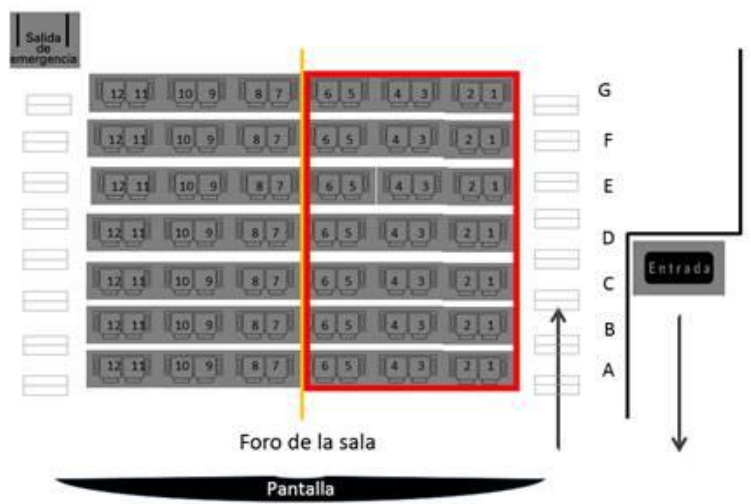
1. La entrega se realiza en dos tiempos:
Primer tiempo: Dulcería y Bar.
Segundo tiempo: alimentos.



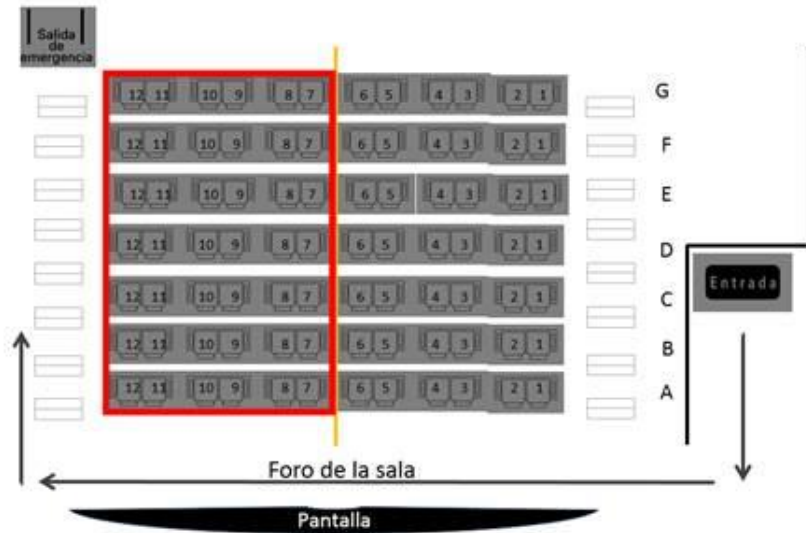
2. Entrar a la sala y revisar en el Vale de Producto la ubicación del cliente (sala, fila y butaca).
Dependiendo de la ubicación realizar lo siguiente:



- a) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 1 a la 6, el Corredor debe utilizar la primera escalera para subir.



- b) Si la ubicación de entrega corresponde a las butacas de la 7 en adelante, el Corredor debe utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta.



Nota:

Los Corredores deben realizar la entrega buscando la ruta que incomode a la menor cantidad de clientes.



3.

Bajar sobre una rodilla y aplicar lo indicado en la sección “Entrega en sala función iniciada (luces apagadas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente. Se debe utilizar un volumen de voz discreto para no molestar al resto de los clientes.



4. Dependiendo de los productos que se entregan realizar lo siguiente:

- a) Primer tiempo: Dulcería y Bar
Entregar la orden: "Le/te entrego sus/tus productos de Dulcería y/o Bar".



- b) Segundo tiempo: alimentos
Entregar la orden: "Le/te entrego sus/tus alimentos".



5. Dependiendo del número de personas a las que se entrega la orden realizar lo siguiente:

- a) Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.



- b) Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.



Nota:

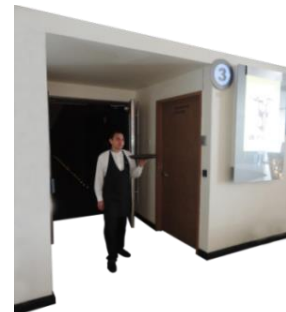
Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



6. Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes. No dejar la tapa sobre el piso.



7. Salir de la sala una vez entregada la orden.



6.3. Lobby

1. Una vez ubicada la mesa, el Corredor deberá dirigirse a la ubicación del cliente.



2. Acomodar la orden al cliente. En el caso de haber clientes hombres y mujeres, el Corredor deberá entregar la orden primero a las damas.



Nota:

Para la entrega de la orden nunca se debe tocar la superficie de los utensilios en contacto con la boca de los clientes.



3. Retirar tapa de policarbonato de los platillos que la lleven. No se debe dejar la tapa a los clientes.



4. Confirmar con el cliente si la entrega de la orden está completa. En caso de que le falten productos, comentar con el cliente que los productos restantes serán entregados en un momento más, regresar al área de entrega y comentarlo con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para dar seguimiento a la entrega.



5. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado "Entrega" de la **Técnica de venta VIP** vigente.



Nota:

Si hay platos vacíos y/o utensilios, se pueden retirar considerando ser discreto y breve.



7. Inhabilitación

7.1. Área de entrega

Todas las áreas de entrega se deben inhabilitar al finalizar la operación.

1. Guardar los complementos que deban refrigerarse en el refrigerador correspondiente.



2. Almacenar los cubiertos y el resto de los complementos en el lugar designado para ellos.



3. En el caso de cocina industrial las lámparas de calor o resistencia, se deben apagar al final de la operación.



4. Acomodar todas las charolas en el lugar correspondiente, si hay charolas con derrames lavarlas de acuerdo a **Limpieza de utensilios** vigente.



5. Lavar las cubiertas de policarbonato.



6. Retirar restos de alimentos o papeles y limpiar las áreas de entrega con paño verde y Desengrasante #7L.

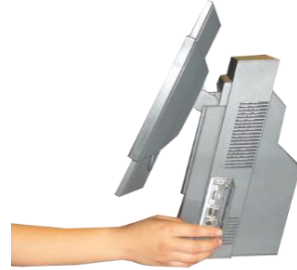


7. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe retirar los papeles del picanotas del área y contabilizar la cantidad de órdenes entregadas por cada Corredor, para evaluar su desempeño.



7.2. Mesa de órdenes

1. Apagar el equipo de la mesa de órdenes presionando el botón del compartimento lateral.



2. Abrir la tapa de la impresora presionando el botón azul.



3. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de apagado. Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras se apagan al desconectarlas.

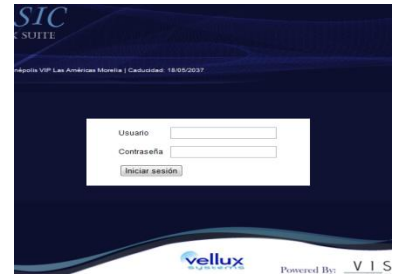


4. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



5. El sistema Vellux se debe apagar al finalizar el servicio de la última función para dar oportunidad de que se envíe el reporte de llamados. Si el conjunto cuenta con sistema Vellux, realizar lo siguiente:

- a) Salir del sistema Vellux de acuerdo a lo indicado en el **M.P.O. Sistema Vellux** vigente. El CPU se apaga automáticamente al apagar la computadora como lo indica este documento.



- b) Oprimir el botón de apagado del monitor del sistema Vellux.



- c) Mover el botón del transmisor Vellux a la posición de apagado.



7.3. Personal

1. Los Corredores entregan el bolígrafo que se les entregó en la habilitación.



2. El Auxiliar de Mesa de Órdenes debe dejar el radio cargando y *headset* en gerencia.



8. Tabla de cambios

| Revisión | Descripción de cambios | Fecha |
|----------|--|----------|
| 02 | <ul style="list-style-type: none">• Se agregó el modelo de lámparas de calor con resistencias.• Se separó la entrega en sala con luces encendidas y sala con función iniciada (luces apagadas).• Se eliminan los sifones y <i>bins</i> con hielo para aderezos, se dejan en mamilas.• Se eliminó el dispensador de queso de la barra de entrega.• Se eliminó el modelo islas solo queda cocina industrial e híbrido.• Se agregó el cantado de órdenes de APP VIP.• Se agregó la nueva mesa de órdenes.• Se detalló el funcionamiento de la mesa de órdenes Vista. | 28/07/17 |

9. Documentos de referencia

| Documento vigente | Clave |
|-------------------------------------|----------------|
| M.P.O. Vista punto de venta VIP | MX-VIP-MPO-VPV |
| M.P.O. Sistema Vellux | MX-VIP-MPO-VEL |
| Técnica de venta VIP | MX-VIP-GR-TV |
| Limpieza de utensilios | MX-VIP-GR-LMPU |
| Presentación personal VIP | MX-VIP-AV-PPE |
| Tabla de complementos | MX-VIP-AV-TCM |
| Comanda manual | MX-VIP-FT-CMM |
| Rol de limpieza del área de entrega | MX-VIP-FT-RLAE |