



# **VENTA RSB**

**Procedimientos operativos**

**MX-VIP-PO-VNT-02**

## CINÉPOLIS

**Revisión 02:** 24 de marzo de 2017.

**Cancela y sustituye:** P.O. Venta RSB revisión 01 publicado el 7 de agosto 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

<b>Elaboró</b>
Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos

<b>Revisó</b>
Xavier López Grajeda Coordinador de Servicio VIP

<b>Autorizó</b>
Carlos A. Lomelí Orozco Gerente de Operaciones VIP

---

## Índice

1. Descripción del negocio.....	4
2. Infraestructura.....	6
3. Habilitación.....	9
3.1. Personal .....	10
3.2. Equipo de venta .....	14
3.2.1. Tablet .....	15
3.2.2. PIN pad .....	19
3.2.3. Pager .....	21
4. Venta.....	25
4.1. Sala.....	26
4.1.1. Venta.....	27
4.1.2. Venta en sala luces encendidas.....	29
4.1.3. Venta en sala luces apagadas .....	34
4.1.4. Venta manual luces encendidas .....	39
4.1.5. Venta manual luces apagadas .....	44
4.2. Lobby.....	49
4.2.1. Ofrecer servicio.....	50
4.2.2. Venta.....	52
4.2.3. Venta manual .....	57
5. Retiro de efectivo .....	62
6. Inhabilitación .....	65
6.1. Personal .....	66
6.2. Equipo de venta .....	70
6.2.1. Tablet .....	71
6.2.2. PIN pad .....	72
6.2.3. Pager .....	73
7. Tabla de cambios .....	74
8. Documentos de referencia .....	76

# 1. Descripción del negocio

La venta en VIP debe apegarse a la versión vigente de las siguientes políticas:

- **Política de Dulcería y Alimentos VIP.**

La presentación del personal de las personas encargadas de realizar la venta llamados Comanderos, debe cumplir con lo indicado en el documento: **Presentación personal de Comanderos** vigente.

La venta en el concepto de conjuntos VIP tiene como principal objetivo minimizar el tiempo de espera del cliente, ofreciendo un trato amable, oportuno y con el estándar de servicio que caracteriza a los conjuntos de Cinépolis VIP.

La venta se puede realizar de dos formas distintas:

#### **Venta en sala**

Se realiza desde la butaca del cliente dentro de la sala, donde un Comandero toma la orden, la cobra y posteriormente un Corredor entrega la orden.



#### **Venta en lobby**

Se realiza en el lobby donde el Comandero toma, cobra la orden y posteriormente un Corredor entrega la orden en el lobby o en la sala.



## 2. Infraestructura



**Tablet**



**Pager con housing (extensible)**



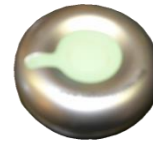
**PIN pad**



**Cargador para baterías externas de tablets**



**Botonera de servicio de tres funciones**



**Botonera de servicio de una función con led**



**Radio de comunicación**



**Headset**



**Marcador de billetes falsos**



**Bolígrafo**



**Lámpara de mano con cordón**



**Rollo de papel térmico**



**Calculadora**



**Block de comandas manuales**



**Funda para *tablet***



**Menú**

## 3. Habilitación

## 3.1. Personal

La habilitación de los Comanderos es responsabilidad del Supervisor de Venta en Sala o quien esté cubriendo el puesto. Los Comanderos deben estar habilitados y listos para vender 40 minutos antes de la primera función, además deben cumplir con lo siguiente:

1. Portar el uniforme de acuerdo a la sección Comanderos de la **Presentación Personal VIP** vigente.



2. Acudir a Gerencia para que les entreguen el equipo correspondiente.



3. Entregar al Comandero el equipo correspondiente dependiendo si cuentan con sistema o no:



**Con sistema:**

- Bolígrafo.
  - Marcador para detectar billetes falsos<sup>1</sup>.
  - Lámpara con cordón y colocársela en el cuello.
- a)
- **Tablet** con lápiz óptico. Habilitarlo como indica la sección **3.2. Equipo de venta**.
  - **PIN pad**. Habilitarlo como indica la sección **3.2. Equipo de venta**.
  - Rollo de papel térmico de repuesto para *Pin pad*.
  - *Pager* con *housing*.

---

<sup>1</sup>En conjuntos fronterizos se debe entregar una calculadora como parte de las herramientas a los Comanderos.

**Sin sistema:**

- b)
- Bolígrafo.
  - Marcador para detectar billetes falsos.
  - Lámpara con cordón y colocársela en el cuello.
  - Block de **Comanda manual** vigente.
  - Calculadora.
  - Menú para consulta de precios.
  - *Pager con housing.*

4. Recibir el fondo para la venta del Responsable de Valores.



5. Contar el fondo frente al Responsable de Valores<sup>2</sup>.



6. Firmar el **Formato de Entrega de Fondos y Morralla** vigente.



---

<sup>2</sup> Si no coincide el monto contado, debe aclararlo con el Responsable de Valores y hacer el ajuste necesario.

---

7. Guardar el fondo recibido en el mandil.



**Nota:**

Por lo menos dos Comanderos deben portar radio y *headset*.



8. El Comandero debe de firmar el **Formato de entrega de herramientas y equipos** vigente.



9. Revisar el tablero de sugerencias donde se encuentran las promociones o lanzamientos vigentes, sugerencias del día y productos agotados.



## 3.2. Equipo de venta

### 3.2.1. Tablet

1. Tomar una *tablet* del lugar donde se encuentren almacenadas.



2. Colocar a la *tablet* la funda y correa para facilitar su uso<sup>3</sup>.



3. Encender la *tablet* presionando el botón de encendido.



4. Verificar que cuente con batería suficiente, debe estar encendido el foco con la batería en el número 1. Si no se encuentra cargada tomar otra *tablet* con batería llena.



---

<sup>3</sup> La funda debe encontrarse en buen estado físico, sin rasgaduras.

5. Ingresar al sistema de acuerdo a lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



**Nota:**

La *tablet* debe manejarse usando el lápiz óptico.



6. En algunos conjuntos pueden tener pilas adicionales para las *tablets*, en caso de ser así pueden tenerse las pilas de repuesto cargadas. Para realizar el cambio de pilas realizar lo siguiente:

- a) Apagar la *tablet*.



- b) Quitar la funda a la *tablet*.



- c) Retirar una de las pilas deslizando el seguro hasta liberarla<sup>4</sup>.



- d) Realizar lo mismo con la pila del otro lado<sup>5</sup>.



- e) Colocar las pilas cargadas deslizando hasta ensamblar y deslizar el seguro para fijar ambas pilas.



- f) Colocar la funda a la *tablet*.



---

<sup>4</sup> Se debe tener mucho cuidado al momento de retirar la batería para no dañarla.

<sup>5</sup> Algunos modelos de *tablet* solo cuentan con una pila externa.

---

- g) Las pilas con carga baja que se retiraron se deben colocar en el cargador.



### 3.2.2. PIN *pad*

1. Tomar la PIN *pad* que se debe encontrar cargada. El indicador de pila se muestra en la pantalla. La PIN *pad* debe corresponder con el equipo asignado.



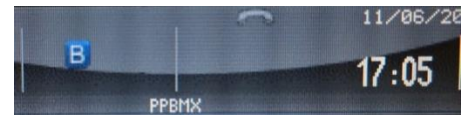
Batería baja    Batería llena

**Nota:**

Mientras no estén en uso las PIN *pad* se deben encontrar en la base conectada para que la batería se cargue.



2. Verificar que la conexión de *bluetooth* que aparece con una "B" en la pantalla cambie a color azul para poder operar.

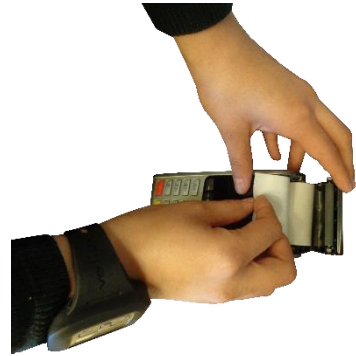


3. Verificar que tenga un rollo de papel térmico de la siguiente manera:

- a) Abrir la tapa que se encuentra en la parte superior de la PIN *pad*.



- b)** Si no se tiene suficiente papel, sacar el tubo del papel y colocar el nuevo rollo dejando un pedazo del mismo por fuera.



- c)** Cerrar la tapa y cortar el papel sobrante.



### 3.2.3. Pager

1. Colocarse el *pager* en la muñeca ajustando la correa. El *housing* debe encontrarse en buen estado.



2. Encender el *pager* presionando el botón de PWR.



3. Verificar que se encuentre en el modo vibrar, realizando lo siguiente:



- a) Presionar el botón "MODE" durante 3 segundos aproximadamente hasta que en la pantalla aparezca la leyenda "DELETE".



- b) Presionar varias veces el botón “MODE” hasta que aparezca en pantalla la leyenda “vibbEEP”.



- c) Presionar el botón “PWR” para que quede en vibrador.



- d) En la pantalla se observará el ícono de modo vibrador.



4. Cuando el *pager* no encienda porque se requiere reemplazar las baterías, realizar lo siguiente:

- a) Retirar la correa de plástico para liberar el *pager*. Se debe retirar cuidadosamente para no romperla.



- b) Deslizar la tapa de las baterías y después levantarla hasta retirarla.



- c) Retirar la pila descargada y colocar una nueva, los dispositivos usan pilas AAA. Al colocarla deben coincidir los polos “+” y “-” de la pila con el indicado en el *pager*. Se recomienda usar pilas recargables.



- d) Colocar la tapa deslizando hasta que haga clic.



- e) Colocar la correa del *pager*.



5. Realizar un llamado de prueba del sistema Vellux y validar que se registre en la pantalla de mesa de órdenes y en los *pager*. Los *pager* siempre deben tener batería para evitar perder configuración.



# 4. Venta

## 4.1. Sala

### 4.1.1. Venta

La venta en sala se realiza en dos momentos:

#### Venta en sala luces encendidas

Se realiza desde la apertura de la sala hasta el inicio del Cineminuto Corporativo o cuando las luces luminarias se apagan.

#### Venta en sala luces apagadas

Se realiza a partir del Cineminuto Corporativo y durante toda la película.

Los Comanderos deben ingresar a la sala por lo menos 15 minutos antes de iniciar la función. Además se debe cumplir lo establecido en la **Técnica de venta VIP** vigente.

#### Ofrecer el servicio

1. Distribuirse en las escaleras de la sala de manera uniforme y dar la bienvenida a los clientes.



2. Dar prioridad a los clientes que levanten la mano u opriman el botón, de no presentarse esto, recorrer los pasillos ofreciendo el servicio. Ofrecer el servicio de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente.



3. Una vez que los clientes estén sentados los Comanderos deben acercarse al cliente, bajar sobre una rodilla y darles la bienvenida de acuerdo a la **Técnica de Venta VIP** vigente.



4. Entregar al cliente el menú en la mano.

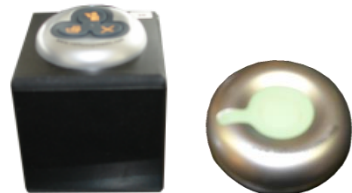


**Nota:**

En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



5. Explicarle al cliente el funcionamiento de la botonera de la butaca de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Si el cliente ordenó en lobby o no desea ordenar, dejar el menú acostado en la mesa luminaria y mencionarle que si desea ordenar más tarde puede solicitar el servicio presionando el botón.



### 4.1.2. Venta en sala luces encendidas

Una vez que el cliente solicita el servicio el Comandero debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente (luces encendidas).

1. El Comandero será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

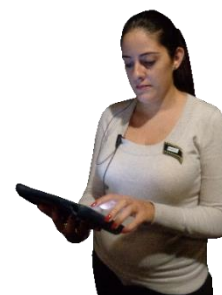
- a) Si el cliente solicita el servicio levantando la mano, se le dará prioridad en la atención.



- b) A través del sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- c) Con el apoyo de la pantalla de llamados del iPad mini, el Supervisor de Venta en Sala puede indicarle al Comandero la ubicación del cliente que solicita el servicio.



2. Acercarse al cliente, bajar sobre una rodilla y saludar.



3. Cancelar el llamado en la botonera presionando el botón correspondiente dependiendo del modelo con que se cuente:



- a) Si cuenta con botonera de tres funciones presionar el botón con la "X".



- b) Si cuenta con botonera de una función presionar el único botón que tiene<sup>6</sup>.



4. Preguntar al cliente si cuenta con Tarjeta Club Cinépolis.



---

<sup>6</sup> Para las botoneras del interior de las salas al presionar el botón se debe apagar el led naranja.

---

**Nota:**

En caso de que el cliente cuente con TCC, solicitarla e ingresarla en el sistema como indica la sección correspondiente del documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el “Apoyo de Maximización para Venta VIP” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Registrar la orden en la *tablet* de acuerdo a lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



7. Registrar la ubicación del cliente (sala, fila y butaca) de acuerdo a lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



8. Indicar el monto total a pagar.



9. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en el documento **Formas de pago vigente**.



10. Tomar el *ticket* que sale de la impresora y entregarlo al cliente.



11. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en sala (luces encendidas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



- 12.** Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



### 4.1.3. Venta en sala luces apagadas

Una vez que el cliente solicita el servicio el Comandero debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente (luces apagadas).

1. El Comandero será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) Si el cliente solicita el servicio levantando la mano, se le dará prioridad en la atención.



- b) A través del sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- c) Con el apoyo de la pantalla de llamados del iPad mini, el Supervisor de Venta en Sala puede indicarle al Comandero la ubicación del cliente que solicita el servicio.



2. Acercarse al cliente, bajar sobre una rodilla y saludar.



3. Cancelar el llamado en la botonera presionando el botón correspondiente dependiendo del modelo con que se cuenta:



- c) Si cuenta con botonera de tres funciones presionar el botón con la "X".



- d) Si cuenta con botonera de una función presionar el único botón que tiene<sup>7</sup>.



---

<sup>7</sup> Para las botoneras del interior de las salas al presionar el botón se debe apagar el led naranja.

4. Preguntar al cliente si cuenta con Tarjeta Club Cinépolis.



**Nota:**

En caso de que el cliente cuente con TCC, solicitarla e ingresarla en el sistema como indica la sección correspondiente del documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



5. Tomar la orden del cliente, maximizar solamente el tamaño de palomitas y/o refresco de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en sala función iniciada (luces apagadas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Registrar la orden en la *tablet* de acuerdo a lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



7. Registrar la ubicación del cliente (sala, fila y butaca) de acuerdo a lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



8. Indicar el monto total a pagar.



9. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en el documento **Formas de pago** vigente.



10. Tomar el *ticket* que sale de la impresora y entregarlo al cliente.



- 11.** Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en sala función iniciada (luces apagadas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



- 12.** Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



#### 4.1.4. Venta manual luces encendidas

Cuando existen problemas con el sistema de venta, el Comandero debe realizar la venta manual en la cual solo se reciben pagos en efectivo. Una vez que el cliente solicita el servicio el Comandero debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente (luces encendidas).

1. El Comandero será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

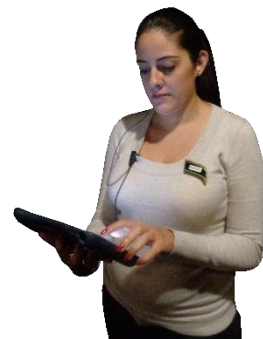
- a) Si el cliente solicita el servicio levantando la mano, se le dará prioridad en la atención.



- b) A través del sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- c) Con el apoyo de la pantalla de llamados del iPad mini, el Supervisor de Venta en Sala puede indicarle al Comandero la ubicación del cliente que solicita el servicio.



2. Acercarse al cliente, bajar sobre una rodilla y saludar.



3. Cancelar el llamado en la botonera dependiendo del modelo con que se cuenta:

- a) Si cuenta con botonera de tres funciones presionar el botón con la "X".



- b) Si cuenta con botonera de una función presionar el único botón que tiene<sup>8</sup>.



4. Disculparse con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema y que solo se aceptan pagos en efectivo, además los puntos de TCC no pueden ser acumulados.



---

<sup>8</sup> Para las botoneras del interior de las salas al presionar el botón se debe apagar el led naranja.

---

5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el “Apoyo de Maximización para Venta VIP” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Registrar la orden del cliente en la **Comanda manual**. Registrar claramente con el lapicero la cantidad y descripción de los productos.



7. Registrar la ubicación del cliente (sala, fila y butaca) en la **Comanda manual**.



8. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden.



9. Calcular el monto total de la orden usando la calculadora y el menú. Indicar el monto total a pagar al cliente.



10. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en **Formas de pago** vigente.



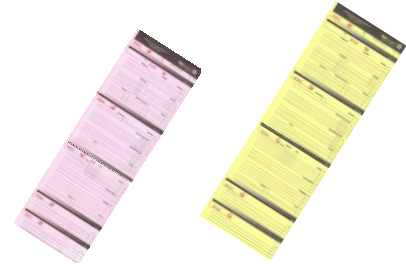
11. Desprender la comanda manual blanca y entregarla al cliente como comprobante.



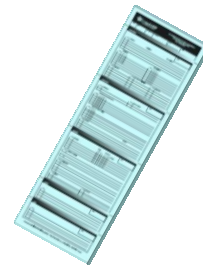
12. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en sala (luces encendidas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



- 13.** Entregar al Supervisor de Venta en Sala la comanda manual amarilla y rosa.



- 14.** Guardar en el mandil la comanda manual azul.



- 15.** Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



- 16.** El Supervisor de Venta en Sala debe entregar las comandas manuales amarilla y rosa al Encargado de Cocina.



### 4.1.5. Venta manual luces apagadas

Cuando existen problemas con el sistema de venta, el Comandero debe realizar la venta manual en la cual solo se reciben pagos en efectivo. Una vez que el cliente solicita el servicio el Comandero debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta VIP** vigente (luces apagadas).

1. El Comandero será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

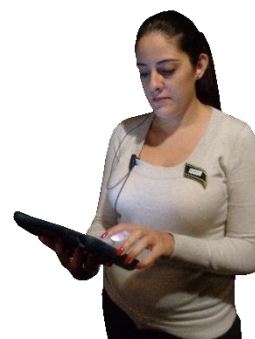
- a) Si el cliente solicita el servicio levantando la mano, se le dará prioridad en la atención.



- b) A través del sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- c) Con el apoyo de la pantalla de llamados del iPad mini, el Supervisor de Venta en Sala puede indicarle al Comandero la ubicación del cliente que solicita el servicio.



2. Acercarse al cliente, bajar sobre una rodilla y saludar.



3. Cancelar el llamado en la botonera dependiendo del modelo con que se cuenta:

- c) Si cuenta con botonera de tres funciones presionar el botón con la "X".



- d) Si cuenta con botonera de una función presionar el único botón que tiene<sup>9</sup>.



4. Disculparse con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema y que solo se aceptan pagos en efectivo, además los puntos de TCC no pueden ser acumulados.



---

<sup>9</sup> Para las botoneras del interior de las salas al presionar el botón se debe apagar el led naranja.

---

5. Tomar la orden del cliente, maximizar solamente el tamaño de palomitas y/o refresco de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en sala función iniciada (luces apagadas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Registrar la orden del cliente en la **Comanda manual**. Registrar claramente con el lapicero la cantidad y descripción de los productos.



7. Registrar la ubicación del cliente (sala, fila y butaca) en la **Comanda manual**.



8. Calcular el monto total de la orden usando la calculadora y el menú. Indicar el monto total a pagar al cliente.



9. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en **Formas de pago** vigente.



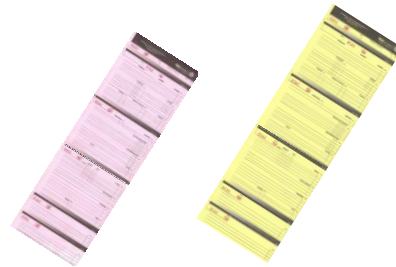
10. Desprender la comanda manual blanca y entregarla al cliente como comprobante.



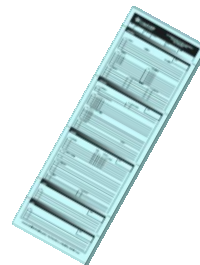
11. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en sala función iniciada (luces apagadas)” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



12. Entregar al Supervisor de Venta en Sala la comanda manual amarilla y rosa.



- 13.** Guardar en el mandil la comanda manual azul.



- 14.** Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



- 15.** El Supervisor de Venta en Sala debe entregar las comandas manuales amarilla y rosa al Encargado de Cocina.



## **4.2. Lobby**

### 4.2.1. Ofrecer servicio

Un Comandero debe asignarse exclusivamente para el servicio en *lobby* atendiendo a los clientes. En caso de que el Comandero se encuentre ocupado, cualquier otro empleado puede realizar el proceso de ofrecer el servicio a los clientes.

1. Una vez que los clientes hayan tomado asiento en alguna ubicación del *lobby*, se debe acudir a su lugar y dar la bienvenida de acuerdo a la **Técnica de venta VIP** vigente.



2. Entregar al cliente el menú en la mano.



**Nota:**

En caso de existir informar al cliente las promociones vigentes.



3. Explicarle al cliente el funcionamiento de la botonera de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en *lobby*” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



4. Si el cliente no desea ordenar dejar el menú en la mesa y despedirse como se indica en el apartado “Venta en *lobby*” de la **Técnica de venta VIP** vigente.



### 4.2.2. Venta

El Comandero debe acercarse y realizar la venta de acuerdo a lo indicado en el apartado “Venta en *lobby*” de la **Técnica de venta VIP** vigente.

1. El Comandero será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) A través del sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- b) Si el cliente solicita el servicio levantando la mano.



2. Acercarse y saludar al cliente.



3. Cancelar el llamado en la botonera.



4. Preguntar al cliente si cuenta con Tarjeta Club Cinépolis.



**Nota:**

En caso de que el cliente cuente con TCC, solicitarla e ingresarla en el sistema como indica la sección correspondiente del documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el apartado "Venta en lobby" de la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Registrar la orden en la *tablet* de acuerdo a lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



7. Preguntar al cliente donde desea que le entreguen su orden y dependiendo de lo que el cliente elija realizar lo siguiente:

- a) Si el cliente desea que le entreguen la orden en *lobby*, registrar el número de mesa según lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente<sup>10</sup>.



- b) Si el cliente desea que le entreguen la orden en sala, solicitar al cliente su boleto y registrar la ubicación (sala, fila y butaca) en la *tablet* según lo indicado en el documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



---

<sup>10</sup> El número de mesa se puede consultar en el mapa de *lobby* ubicado a un costado de la mesa de órdenes.

8. Indicar el monto total a pagar.



9. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en el documento **Formas de pago vigente**.



10. Tomar el *ticket* que sale de la impresora y entregarlo al cliente.



11. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado "Venta en lobby" de la **Técnica de venta VIP** vigente.



- 12.** Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



### 4.2.3. Venta manual

Cuando existen problemas con el sistema de venta, el Comandero debe realizar la venta manual en la cual solo se reciben pagos en efectivo.

1. El Comandero será avisado de que el cliente solicita servicio de alguna de las siguientes formas:

- a) A través del sistema Vellux, el *pager* le indicará la ubicación en la que el cliente solicita servicio.



- b) Si el cliente solicita el servicio levantando la mano.



2. Acercarse y dar la bienvenida al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de Venta VIP** vigente.



3. Cancelar el llamado en la botonera.



4. Disculparse con el cliente e indicarle que por el momento no se cuenta con sistema y que solo se aceptan pagos en efectivo, además los puntos de TCC no pueden ser acumulados.



5. Tomar la orden del cliente, mientras se toma maximizarla de acuerdo a lo indicado en el apartado "Venta en lobby" de la **Técnica de venta VIP** vigente.



6. Registrar la orden del cliente en la **Comanda manual** vigente. Registrar claramente con el lapicero la cantidad y descripción de los productos.



7. Preguntar al cliente donde desea que le entreguen su orden y dependiendo de lo que el cliente elija realizar lo siguiente:

- a) Si el cliente desea que le entreguen la orden en *lobby*, registrar el número de mesa en la comanda manual<sup>11</sup>.



- b) Si el cliente desea que le entreguen la orden en sala, solicitar al cliente su boleto y registrar la ubicación (sala, fila y butaca) en la comanda manual.



8. Confirmar al cliente los productos que conforman su orden.



---

<sup>11</sup> El número de mesa se puede consultar en el mapa de *lobby* ubicado a un costado de la mesa de órdenes.

---

9. Calcular el monto total de la orden usando la calculadora y el menú. Indicar el monto total a pagar al cliente.



10. Cobrar la orden al cliente de acuerdo a lo indicado en el documento **Formas de pago vigente**.



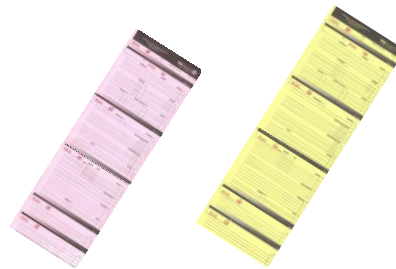
11. Desprender la comanda manual blanca y entregarla al cliente como comprobante.



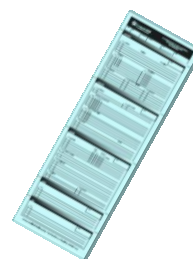
12. Despedirse del cliente de acuerdo a lo indicado en el apartado "Venta en lobby" de la **Técnica de venta VIP** vigente.



- 13.** Entregar al Encargado de Cocina la comanda manual amarilla y rosa.



- 14.** Guardar en el mandil la comanda manual azul.



- 15.** Acudir con otro cliente que haya solicitado el servicio.



## 5. Retiro de efectivo

El retiro de efectivo lo realiza el Responsable de Valores o quien se encuentre cubriendo el puesto cada vez que el Comandero cuente con un monto en efectivo mayor a \$2,000 o la cantidad puede variar dependiendo de cada conjunto.

1. El Comandero debe acudir a gerencia a realizar el retiro de efectivo.



2. Contar la cantidad de dinero que va a ser retirada.



3. Guardar el dinero que se va a retirar en una bolsa de plástico.



4. Entregar el dinero al Responsable de Valores en turno.



5. El Responsable de Valores en turno debe contar frente al Comandero la cantidad de dinero que recibe, confirmarlo con él y si es necesario, volverlo a contar.



6. Esperar a que el Responsable de Valores en turno realice el registro del retiro efectuado. El retiro de efectivo se realiza igual que en un punto de venta.



## 6. Inhabilitación

## 6.1. Personal

Al finalizar su turno los Comanderos deben acudir a gerencia a entregar el equipo.

1. El Comandero debe entregar el equipo correspondiente dependiendo si cuentan con sistema o no:



**Con sistema:**

- a)
- Bolígrafo.
  - Marcador para detectar billetes falsos.
  - Lámpara con cordón para el cuello.
  - *Tablet* con lápiz óptico.
  - *PIN pad*.
  - Rollo de papel térmico de repuesto para *Pin pad*.
  - *Pager* con *housing*.

**Sin sistema:**

- b)
- Bolígrafo.
  - Marcador para detectar billetes falsos.
  - Lámpara con cordón para el cuello.
  - Block de **Comanda manual** vigente.
  - Calculadora.
  - Menú para consulta de precios.
  - *Pager* con *housing*.

2. Apagar el *pager* de acuerdo a la sección **6.2.3. Pager**, entregarlo al Supervisor o Gerente en turno.



**Nota:**

Si le entregaron radio y *headset* deben entregarlos y el Supervisor coloca el radio en el cargador.



3. El Supervisor o Gerente en turno debe validar el estado físico de las herramientas y equipos y firmar el **Formato de entrega de herramientas y equipos** vigente.

A screenshot of a digital form or spreadsheet with multiple columns and rows. The form has a header with some text and a grid of cells below it.

4. Contar el dinero de la venta que se tenga en ese momento frente al Responsable de Valores.



5. Entregar el dinero al Responsable de Valores en turno.



6. Entregar los *vouchers* de los pagos realizados con tarjetas.



**Nota:**

Si se llevó a cabo venta manual, se deben entregar las comandas azules para realizar la conciliación.



7. Esperar a que el Responsable de Valores en turno realice la conciliación.



## 6.2. Equipo de venta

---

### 6.2.1. Tablet

1. Salir de la sesión realizando lo indicado en la sección correspondiente del documento **M.P.O. Vista punto de venta VIP** vigente.



2. Retirar la funda de la *tablet*.



3. Conectar la *tablet* al cargador y dejarla en el lugar designado.



**Nota:**

Si se cuenta con baterías externas colocarlas en el cargador dependiendo del modelo de *tablet*.



### 6.2.2. PIN *pad*

1. Conectar las PIN *pad* en la base de carga de batería. Verificar que la base se encuentre conectada a corriente eléctrica.



### 6.2.3. PAGER

1. Apagar el *pager* presionando el botón de apagado.



## 7. Tabla de cambios

---

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
02	<ul style="list-style-type: none"><li>Se agregó el proceso de venta dividido en dos: con luces encendidas y con luces apagadas (función iniciada).</li></ul>	24/03/17

## 8. Documentos de referencia

---

Documento vigente	Clave
Política de Dulcería y Alimentos	POL-AD0401-003
M.P.O. Vista punto de venta VIP	MX-VIP-MPO-VPV
Técnica de venta VIP	MX-VIP-GR-TV
Formas de pago	MX-VIP-GR-FPA
Presentación personal de Comanderos	MX-VIP-AV-PPCO
Formato de entrega de fondos y morralla	MX-VIP-FT-EFM
Bitácora de control herramientas y equipos Comanderos	MX-VIP-FT-BCHE
Comanda manual	MX-VIP-FT-CMM