



PUNTOS CRÍTICOS OPERATIVOS RSB

Procedimientos operativos

MX-VIP-PO-PCOPRSB-00

CINÉPOLIS

Revisión 00: 28 de julio de 2016.

Cancela y sustituye: Ninguno.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo Cinépolis). Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

Hoja de firmas

Elaboró

Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos

Revisó

Xavier López Grajeda Coordinador de Servicio VIP

Autorizó

Carlos Alberto Lomeli Orozco Gerente de Operaciones

Índice

1. Descripción del proceso	6
2. Salas	9
2.1. Reactivos	10
2.1.1. Molduras, abultados y puertas de acceso	11
2.1.2. Alfombras	12
2.1.3. Pantallas	13
2.1.4. Escalones	14
2.1.5. Pasamanos y barandales	15
2.1.6. Iluminación general	16
2.1.7. Olor neutro y/o aroma	18
2.1.8. Temperatura	19
2.1.9. Radio en el cine	20
2.1.10. Bote de basura.....	21
2.1.11. Moldura o perfil iluminado	22
2.1.12. Butacas	23
2.1.13. Botonera de servicio Vellux.....	25
2.1.14. Mesas luminarias.....	26
2.1.15. Menús.....	27
2.1.16. Carro de servicio.....	29
2.1.17. Servicio de frazadas.....	30
2.1.18. Inicio puntual de función.....	31
2.1.19. Manejo de intensidad de luces	32
2.1.20. Orden de proyección	33
2.1.21. <i>Masking</i>	34
2.1.22. Proyección perfecta POPCORN	35
2.2. Glosario	36
3. Venta.....	38
3.1. Reactivos	39
3.1.1. Herramientas Supervisor de Venta en Sala	40
3.1.2. Plantilla de Comanderos.....	41

3.1.3. Herramienta y equipos Comanderos	42
3.1.4. Venta en <i>lobby</i>	44
3.1.5. Protocolo de venta en <i>lobby</i>	45
3.1.6. Atención durante la venta (servicio sorprendente)	46
3.1.7. Técnica de venta en <i>lobby</i>	47
3.1.8. Tiempos de atención en <i>lobby</i>	48
3.1.9. Apertura de la sala.....	49
3.1.10. Protocolo de venta en sala	50
3.1.11. Atención durante la venta en sala.....	52
3.1.12. Técnica de venta en sala.....	53
3.1.13. Tiempos de atención en sala	54
4. Entrega.....	55
4.1. Reactivos	56
4.1.1. Protocolo entrega en <i>lobby</i>	57
4.1.2. Atención durante la entrega en <i>lobby</i>	58
4.1.3. Técnica de entrega en <i>lobby</i>	59
4.1.4. Tiempos de entrega en <i>lobby</i>	60
4.1.5. Protocolo de entrega en sala.....	61
4.1.6. Atención durante la entrega en sala	63
4.1.7. Técnica de entrega en sala	64
4.1.8. Tiempos de entrega en sala.....	65
5. Cocina	66
5.1. Reactivos	67
5.1.1. Plantilla de Preparadores de Alimentos.....	68
5.1.2. Plantilla de Corredores	69
5.1.3. Herramientas Auxiliar de mesa de órdenes	70
5.1.4. Herramientas Corredores.....	71
5.1.5. Área de Dulcería	72
5.1.6. Área de Entrega	73
5.1.7. Cantado de órdenes	74
5.1.8. Elaboración de crepas	76
5.1.9. Elaboración <i>frappés/smoothies</i>	77

5.1.10. Servido de palomitas POPCORN.....	78
5.1.11. Servido de refresco POPCORN	79
5.1.12. Armado de órdenes.....	80
5.1.13. Técnica de entrega	84
5.2. Glosario	85
6. Tabla de cambios	87
7. Documentos de referencia	89

1. Descripción del proceso

Objetivo

Esta herramienta de auditoría tiene como objetivo alinear los procesos establecidos de las áreas que se evalúan: Dulcería, alimentos y salas.

Frecuencia

La frecuencia con que se debe aplicar esta evaluación es de por lo menos una vez al mes en cada conjunto de la marca Cinépolis VIP. Deben transcurrir por lo menos 7 días entre las aplicaciones de cada auditoría (PCPO, PCPO RSB, PCOP y PCOP RSB).

Horario de aplicación

Esta evaluación debe ser aplicada durante el horario de operación del conjunto preferentemente en horarios de alta afluencia.

Ponderaciones¹

La ponderación que tiene cada una de las áreas que considera esta herramienta es²:

Áreas	Ponderación	
	Puntuación	Porcentaje
Dulcería	17	31 %
Alimentos	13	24 %
Salas	25	45 %
Total	55	100 %

Personas involucradas en la auditoría

Durante la aplicación de la herramienta, es indispensable la presencia del Gerente Regional/Auditor Operativo, el Gerente de Conjunto/Administrativo de mayor jerarquía y, en caso de que se encuentre, el Responsable de cada área.

Forma de evaluar

La herramienta se aplica a través de diferentes tipos de verificación. En caso de que el cine cumpla con los criterios establecidos, se deberá calificar con un “SÍ”, en caso contrario, un “NO” y cuando la situación no aplique un “NA”.








¹ Estas ponderaciones pueden ser modificadas. En caso de ser así, será notificado por la Gerencia de Operaciones.

² El valor de cada área depende de la sumatoria de los puntos de sus reactivos, misma que varía dependiendo del aspecto que esté implicado en ellos; Tracking de Satisfacción: 3 puntos, POPCORN: 2 puntos y el resto: 1 punto.

Se deberán poner como “NO” los reactivos que se incumplan aunque estén reportados en el sistema Máximo y pese a que haya problemas con el presupuesto de mantenimiento.

En caso de que el Gerente Regional se percate que no ha habido un seguimiento real a los hallazgos detectados en intervenciones pasadas, o que detecte una desviación grave, podrá adicionalmente sancionar la falta con 5 puntos.

La simbología utilizada en este manual para determinar el método de revisión es la siguiente:

	Verificación visual.
	Verificación oral.
	Verificación auditiva.
	Verificación sobre registros.
	Verificación a base de tiempo.
	Verificación sobre el sistema computacional.
	Verificación mediante un cálculo o análisis.

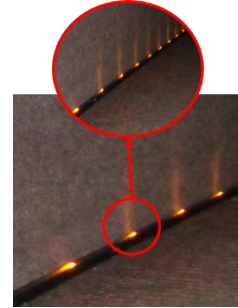
2. Salas

2.1. Reactivos

2.1.1. Molduras, abultados y puertas de acceso

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

1. Que las molduras de los pasillos de entrada (policarbonato) estén:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.



2. Que los abultados estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con un perfil de acrílico y/o aluminio en las orillas para evitar su deterioro.



3. Que la pared de entrada en las salas esté:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con un acrílico debajo del receptor de pared, si se cuenta con tensores de pared.



4. Que las puertas de acceso, marco y brazo neumáticos estén:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.



2.1.2. Alfombras


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

1. Que todas las alfombras de las salas auditadas estén:
 - Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.



2.1.3. Pantallas

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:


1.  Que la pantalla esté:
- Limpia, detrás de ésta debe estar libre de objetos³.
 - En buen estado de mantenimiento.



³ No se debe utilizar como basurero o bodega.

2.1.4. Escalones


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que al revisar todos los escalones de las salas auditadas, éstos se encuentren:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con el antiderrapante y sin abrillantador.



2.1.5. Pasamanos y barandales


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

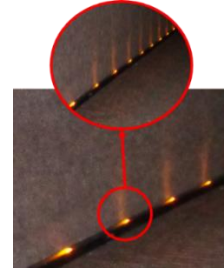
1.  Que al revisar todos los pasamanos y barandales de las salas auditadas, éstos se encuentren:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento, bien pintados y fijos.




2.1.6. Iluminación general


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

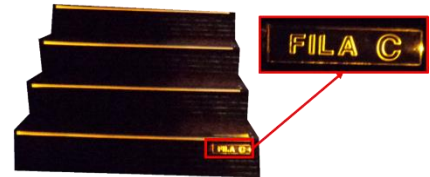
1.  Que las líneas de policarbonato que recubren el *tívoli* estén:
- Limpias, incluyendo su unión con la pared.
 - En buen estado de mantenimiento.




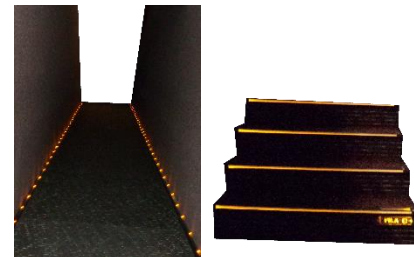
2.  Que los señalamientos de acceso a salas y los indicadores del número de sala estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Encendidos.




3.  Que las placas que indican las filas en los escalones estén:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Encendidas.




4.  Que el *tívoli* de acceso a la sala y de los escalones esté:
- Encendido con alta intensidad de luz⁴.
 - Con la nariz de los escalones bien colocada.

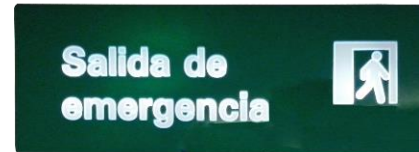



⁴ Si una parte del *tívoli* no funciona (no prende) o se encuentra dañada, se considera penalización. Si tiene baja intensidad, solo se deja como observación.

5.  Que las luces laterales sean de luz cálida y no exista ningún foco fundido.




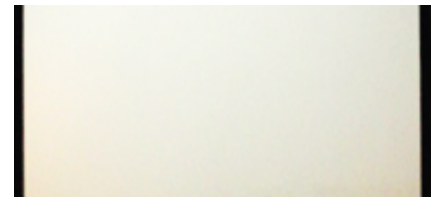
6.  Que los letreros de “salida” y “salida de emergencia” estén:
- Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.



7.  Que las lámparas de emergencia estén:
- Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.




8.  Que las lámparas de salida de emergencia y *tívolis* no se reflejen nunca en la pantalla.



2.1.7. Olor neutro y/o aroma


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el aroma de la sala sea agradable, no deben percibirse olores de suciedad, basura ni humedad.



2.1.8. Temperatura

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:





1.  Que la temperatura se encuentre entre los 21 °C y los 25 °C, según la zona en la que se encuentre el cine⁵.



⁵ La medición de la temperatura se debe tomar en una pared a la mitad de la sala con un termómetro láser. La revisión no se debe realizar en el *set point*.

2.1.9. Radio en el cine

El Gerente Regional debe revisar que en 50% de las salas la radio en el cine cumpla con lo siguiente:

1.  Que se escuche durante la operación, cuando no se encuentre en función.
2.  Que se escuche sin distorsión.
3.  Que el volumen sea el adecuado para que se entienda claramente y permita el diálogo claro entre la gente.
4.  Que se escuche la versión vigente, durante la grabación se escuchará el mes al que corresponde la radio en los cumpleaños de los actores. Por ejemplo, “En este mes de mayo, celebramos el cumpleaños de George Clooney, etc.”.

2.1.10. Bote de basura

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que si hay un bote de basura al frente de la sala, éste sea color negro y cumpla con lo siguiente:

1. Limpio por dentro y por fuera y en buen estado de mantenimiento.



2. Con bolsa negra, o según la regulación local, bien fajada y que se encuentre extendida hasta el fondo del bote.



Con la basura por debajo del 50 % de su capacidad y compactada:

- 3.
- Las canastas de palomitas aplastadas y partidas por la mitad.
 - Los vasos aplastados, totalmente comprimidos.



2.1.11. Moldura o perfil iluminado

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

1.



Si el conjunto cuenta con moldura, verificar que se encuentre:

- Fija al borde de la grada.
- Completa y en buen estado de mantenimiento.



Si el conjunto cuenta con el perfil iluminado, verificar que éste se encuentre:

2.



- Completo y en buen estado de mantenimiento.
- Fijo en la parte superior del muro de la grada.
- Con la línea de led enciende al 100% y funcionando durante toda la función.



2.1.12. Butacas

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que las butacas cumplan con lo siguiente:

1. Que la piel o vinipiel se encuentre:
 - Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.




Que las butacas estén:

2.
 - Con el cintillo de coordenada colocado en el respaldo del lado derecho (visto de frente).
 - Separadas del muro lo suficiente para lograr el reclinado.
 - Con el accionado de reclinado funcionando correctamente.




3. Que las butacas eléctricas se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente.




4.  Que el descansapiés se encuentre en posición vertical en el interior.



5.  Que el descansabrazos central se encuentre abajo.




6.  Que las mesas de cristal se encuentren:
- En buen estado de mantenimiento.
 - Alineadas con el descansabrazos de la butaca.



2.1.13. Botonera de servicio Vellux


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que las botoneras de servicio vellux cumplan con lo siguiente:

Que se encuentren:


1. 
 - Fijas a la mesa o a los brazos de la butaca.
 - Limpias y con su pad.
 - Con batería suficiente.




Que las botoneras 1 función con led eléctricas:

2. 
 - Enciendan y manden señal.
 - Se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente y que el cable de corriente se encuentre en buen estado de mantenimiento.



3.  Que las botoneras 1 función con led recargables enciendan y manden señal.




4.  Que las botoneras 3 funciones con batería manden señal.




2.1.14. Mesas luminarias

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que las mesas luminarias cumplan con lo siguiente:


Que se encuentren:

1. 
 - Limpias.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Fijas y en posición vertical (no chuecas).




2.  Que cuenten con focos de luz cálida.



3.  Que las lámparas se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente.





4.  Que el cable de corriente se encuentre en buen estado de mantenimiento.



2.1.15. Menús


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que los menús cumplan con lo siguiente:

1.  Que se encuentren:
 - Limpios.
 - En buen estado de mantenimiento.


2.  Que cuenten con material de comunicación en la bolsa canguro de la contraportada.

3.  Que el material de comunicación cumpla con lo indicado en el **Cronograma de medios Alternos** vigentes.



4.  Que se cuente con dos menús en cada mesa abiertos en la primera hoja.




5.  Que se coloque un menú sobre la mesa de cristal de las butacas que se encuentran pegadas a las escaleras.



2.1.16. Carro de servicio


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que el carro de servicio cumpla con lo siguiente:

Que se encuentre

1. 
 - Ubicado en el foro de la sala, en donde no obstruya el paso.
 - Fuera del alcance de los clientes.



Habilitado de acuerdo al proceso establecido y de la siguiente manera:


2. 
 - Primer nivel. Menús (05 piezas).
 - Segundo Nivel. Complementos. Servilletas, popotes, ohasis, sobres de azúcar, sobres de sustituto de azúcar, salsa picante (10 piezas).
 - Tercer Nivel. Frazadas. (10 piezas).




2.1.17. Servicio de frazadas

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que el servicio de frazadas cumpla con lo siguiente:

Que existan frazadas en el tercer nivel del carro de servicio y que se encuentren:

1. 
 - Limpias y sin malos olores.
 - En buen estado de mantenimiento.
 - Con el logo de Cinépolis VIP en buen estado de mantenimiento.




2.  Que se encuentren dentro de una bolsa transparente y sellada (no engrapada).



2.1.18. Inicio puntual de función


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que cumpla con lo siguiente:

1.  Que las funciones comiencen puntualmente, según lo programado en el TMS.




2.1.19. Manejo de intensidad de luces

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que al iniciar la función se cumpla con lo siguiente:

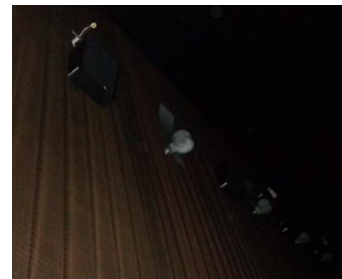
1.  Que las luces de aseo estén apagadas cuando los clientes ingresen a la sala.



2.  Que el nivel de las luces laterales de las salas esté:
 - Al 100 % antes de iniciar la proyección.
 - Al 50 % al iniciar proyección Cineminuto.
 - Al 0 % al iniciar el Cineminuto Corporativo.
 - 50 % al iniciar los créditos.



3. Que las lámparas luminarias se apaguen al inicio del Cineminuto Corporativo.



2.1.20. Orden de proyección

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que el orden de la proyección cumpla con lo siguiente:

Que se respete el siguiente orden:

1.


- Cineminutos.
- *Trailers*.
- Cineminuto Corporativo.
- Película.



Que los cineminutos cumplan con lo siguiente:

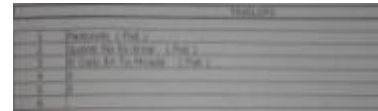
2.


- Estar conforme la orden de Cineminutos publicados. en <http://www.cinopoliscorporativo.com.mx/cineminutos>.
- Cumplir las reglas de COFEPRIS.



3.


Que los *trailers* estén conforme a las instrucciones del programador, teniendo a la mano la orden recibida por correo electrónico.




4.


Que el orden de los Cineminutos corporativos esté conforme a la orden de Cineminutos publicada en <http://www.cinopoliscorporativo.com.mx/cineminutos>.




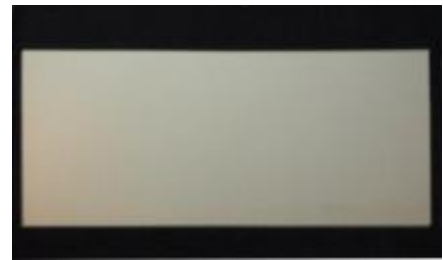
2.1.21. *Masking*

El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que el *masking* cumpla con lo siguiente:

1.  Que esté en buen estado de mantenimiento, ya sea el *top masking* o el *side masking*.




2.  Que se utilice el correcto de acuerdo al material en exhibición (*scope o flat*).




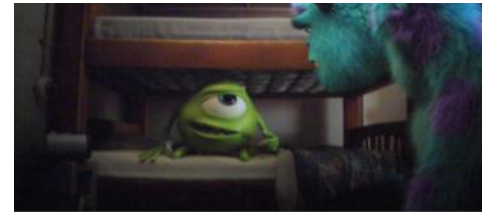
2.1.22. Proyección perfecta POPCORN


El Gerente Regional debe revisar en el 50 % de las salas que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que la iluminación de la imagen en la pantalla:
- Sea uniforme y sin manchas.
 - No disminuya ni aumente constantemente.




2.  Que las macros y formato cumplan con lo siguiente:
- Se use *flat* o *scope* según el formato durante la proyección de la película.
 - La imagen cubra toda la pantalla, sin que se desborde.



3.  Que los efectos de profundidad en 3D se visualicen sin fantasmas ni parpadeos.



4.  Que el sonido esté libre de distorsión (sin zumbidos, resonancias, reverberaciones ni estáticas).



2.2. Glosario

LIMPIOS(AS): Sin cables a la vista, residuos, manchas ni polvo. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Alfombra (escalones, pasillos y foro) y <i>tívoli</i>	Sin malos olores, chicles pegados, líquidos derramados ni basura tirada.
Botes de basura	Sin escurrimientos ni líquidos debajo de la bolsa ni al interior del bote.
Brazos y portavasos	Sin líquidos derramados ni pegajosos.

BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO: Completos y sin roturas. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos:


Artículos	Especificación buen estado
Alfombra	Sin chicles pegados, decoloraciones ni deshilachada.
Botes de basura	Bien pintados, no rayados, desportillados, abollados ni oxidados.

3. Venta


3.1. Reactivos

3.1.1. Herramientas Supervisor de Venta en Sala


El Gerente Regional debe revisar que el Supervisor de Venta en Sala cumpla con lo siguiente:

1.  Que cuente con:
- iPad Mini.
 - Radio con auricular.
 - Termómetro Láser.



2.  Que el iPad Mini se encuentre con:
- Carga suficiente para la operación del día.
 - Funda en buen estado de mantenimiento y correa.
 - Mica protectora de pantalla.




3.  Que el iPad Mini cuente con:
- Configuración a la red PDV del conjunto.
 - Acceso a la pantalla de Llamados Vellux.
 - La App de OPS instalada.
 - La App de VNC Viewer instalada.




3.1.2. Plantilla de Comanderos


El Gerente Regional debe revisar que la plantilla de Comanderos cumpla con lo siguiente:

1.  Que haya un Comandero por cada 03 filas si la sala se encuentra al 30% de su capacidad + 01 comodín.




2.  Que haya un Comandero por cada 02 filas si la sala se encuentra entre el 31% y el 60% de su capacidad + 01 comodín.



3.  Que haya un Comandero por fila si la sala se encuentra por arriba del 60% de su capacidad.



4.  Que los Comanderos programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión.



3.1.3. Herramienta y equipos Comanderos

El Gerente Regional debe revisar que la herramienta y equipo de Comanderos cumpla con lo siguiente:

Que cada uno de los Comanderos cuente con:

1. 

- Bolígrafo.
- Marcador para detectar billetes falsos.
- Lámpara funcionando correctamente.
- Fondo.
- Radio con auricular (por lo menos 02 Comanderos)
- Rollo de papel térmico para impresora de respuesto.
- Pager (aplica para cines con Vellux)



Que los pager (si aplica), se encuentren:

2. 

- Con pilas recargables.
- En modo vibrar.
- Recibiendo correctamente los llamados de las botoneras.



Que si cuentan con sistema Vista, los Comanderos cuenten con:

3. 

- *Tablet* con funda y correa.
- Impresora
- *Pin Pad*.
- Sesión habilitada.



4.


Que si no cuentan con sistema Vista, los Comanderos cuenten con:

- Block de Comandas Manuales.
- Calculadora.
- Menú para la consulta de precios.



5.


Que tengan *tablet* y ésta se encuentre:

- Con suficiente batería y que encienda.
- Con la pantalla táctil funcionando correctamente.
- Con lápiz óptico.
- Sincronizadas con hora que aparece en el monitor de la mesa de órdenes.



6.


Que tengan impresora y ésta:

- Tenga suficiente batería.
- Encienda y funcione correctamente.
- Cuento con rollo de papel térmico.



7.



Que cuenten con *Pin pad* y ésta:

- Tenga suficiente batería.
- Encienda y funcione correctamente.
- Cuento con rollo de papel térmico.



3.1.4. Venta en *lobby*

El Gerente Regional debe revisar que la venta en *lobby* cumpla con lo siguiente:

1.  Que exista un Comandero exclusivo para la atención en el *lobby*.



3.1.5. Protocolo de venta en *lobby*

El Gerente Regional debe revisar que el protocolo de venta en *lobby* el Comandero cumpla con lo siguiente:

1. De la bienvenida a los clientes.



2. Ofrezca el menú a los clientes que se encuentran sentados.



3. Se encuentre atento a los llamados de los clientes.





4. Asegure que todos los clientes cuenten con un menú.





3.1.6. Atención durante la venta (servicio sorprendente)

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que la atención durante la venta el Comandero cumpla con lo siguiente al inicio, durante y al final de ésta:

1.  Que use lenguaje verbal y no verbal amable.

2.  Que sonría.

3.  Que haga contacto visual

4.  Que utilice una voz clara y audible.



3.1.7. Técnica de venta en *lobby*

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que en la Técnica de venta se cumpla con lo siguiente:




Que el Comandero cumpla con lo indicado en el apartado de "Venta en *lobby*" de las **Técnicas de venta VIP** vigente.




3.1.8. Tiempos de atención en *lobby*

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que los tiempos de atención cumplan con lo siguiente:

1.  Que no sean mayores a 03 minutos en ser atendido.




2.  Que no sean mayores a 03 minutos en realizar la toma de la orden⁶.




⁶ El tiempo de toma de orden se considera desde que se saluda al cliente y hasta que se entrega el ticket.

3.1.9. Apertura de la sala

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que la apertura de las salas cumpla con lo siguiente:

1.  Que se abra al público 15 minutos antes del inicio de la función.



2.  Que exista, por lo menos, un Comandero en el interior de la sala dando la bienvenida a los clientes y brindando el Servicio de RSB.



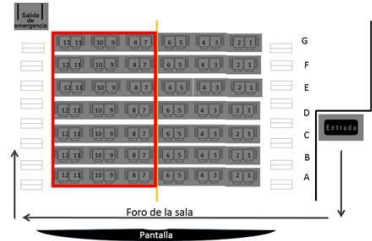
3.1.10. Protocolo de venta en sala

El Gerente Regional debe revisar que en el protocolo de venta en sala los Comanderos cumplan con lo siguiente:

1. Que se encuentren distribuidos en las escaleras de la sala de manera uniforme.



2. Que utilicen el foro para cruzar la sala y en la medida de lo posible utilicen rutas que no incomoden a los clientes. Deben cumplir con lo indicado en el apartado “Protocolo de atención y entrega en sala” de la **Técnica de Venta VIP** vigente.



3. Que den la bienvenida a los clientes.



4. Que ofrezcan el menú a los clientes que se encuentran en su butaca.



5.



Que expliquen el funcionamiento de la botonera.



6.



Que se encuentren atentos a los llamados de los clientes.



7.



Que se coloquen en cuclillas al momento de tomar la orden.



3.1.11. Atención durante la venta en sala

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que la atención durante la venta el Comandero cumpla con lo siguiente al inicio, durante y al final de ésta:

1. Que haga uso de lenguaje verbal y no verbal amable.



2. Que sonría y haga contacto visual.



3. Que utilice una voz clara, audible y discreta.



3.1.12. Técnica de venta en sala

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que en la Técnica de venta se cumpla con lo siguiente:


1. 

Que el Comandero cumpla con lo indicado en el apartado de "Atención y venta RSB" de la **Técnica de venta VIP** vigente.




3.1.13. Tiempos de atención en sala

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que los tiempos de atención cumplan con lo siguiente:


1.  Que no sean mayores a 03 minutos en ser atendido.



2.  Que no sean mayores a 03 minutos en realizar la toma de la orden⁷.



Que el Supervisor de Venta en Sala realice lo siguiente:

3. 
- El monitoreo de los tiempos de los llamados Vellux a través del iPad Mini.
 - Que direcciona a los Comanderos para atender los llamados con mayor tiempo de espera.
 - Que valide que los Comanderos cancelan los llamados de los clientes que son atendidos.



⁷ El tiempo de toma de orden se considera desde que se saluda al cliente y hasta que se entrega el ticket.

4. Entrega

4.1. Reactivos

4.1.1. Protocolo entrega en *lobby*

El Gerente Regional debe revisar que en el protocolo de entrega en *lobby* los Corredores cumplan con lo siguiente:

1. Que revisen en el Vale de Producto la ubicación del cliente.



2. Que realicen la entrega de los productos a cada uno de los comensales.






3. Que no tengan contacto con los alimentos o con los utensilios que van directamente a la boca del comensal.



4.1.2. Atención durante la entrega en lobby

El Gerente Regional debe revisar que durante tres entregas los Corredores cumplan con lo siguiente:

1.  Que utilicen un tono de voz discreto.
2.  Que sean breves, amables y eficientes.
3.  Que coloquen los productos sobre la mesa.



4.1.3. Técnica de entrega en lobby

El Gerente Regional debe revisar que durante tres entregas los Corredores cumplan con lo siguiente:

1.


Que el Corredor cumpla con lo indicado en el apartado de "Entrega en lobby" de las **Técnicas de venta VIP** vigente.



2.



Que la entrega se realice en dos tiempos:

- Primer Tiempo: Dulcería y Bar.
- Segundo Tiempo: Alimentos.




4.1.4. Tiempos de entrega en lobby

El Gerente Regional debe revisar en tres muestras que los tiempos de entrega cumplan con lo siguiente:

1.  Que los tiempos no sean mayores a 04 minutos para los productos de Dulcería y Bar.




2.  Que los tiempos no sean mayores a 11 minutos para los alimentos⁸.



⁸ El tiempo de entrega se considera desde que se entrega el ticket al cliente y hasta que se entrega el último producto de la orden.

4.1.5. Protocolo de entrega en sala

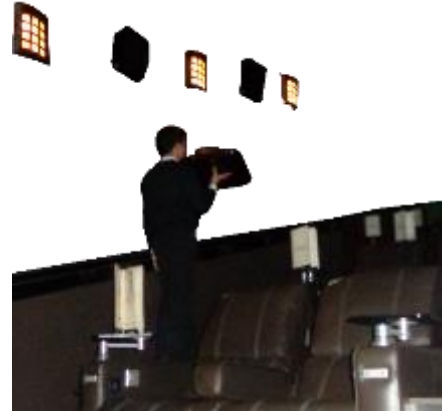
El Gerente Regional debe revisar que la entrega en sala cumpla con lo siguiente:

1.  Que los Corredores realicen lo siguiente:

- a) Revisen en el Vale de Producto la ubicación del cliente.




- b) Que utilicen el foro para cruzar la sala y en la medida de lo posible utilicen rutas que no incomoden a los clientes. Deben cumplir con lo indicado en el apartado “Protocolo de atención y entrega en sala” de la **Técnica de Venta VIP** vigente.




- c) No tengan contacto con los alimentos o con los utensilios que van directamente a la boca del comensal



2.  Que los Corredores realicen la entrega de productos con las luces encendidas a cada uno de los comensales.



Que con luces apagadas, los Corredores realicen lo siguiente:

3. 
 - Si son dos comensales, se realiza la entrega al primero de ellos.
 - Si son 03 o más comensales, se posiciona a la mitad del grupo y se realiza la entrega hacia ambos lados.



4.1.6. Atención durante la entrega en sala

El Gerente Regional debe revisar que en tres entregas los Corredores cumplan con lo siguiente:



Que utilicen un tono de voz discreto.



Que sean breves, amables y eficientes.



Que se coloquen en cuclillas al momento de realizar la entrega.




Que coloquen los productos sobre la mesa de servicio.




Que cumplan con lo establecido en el apartado “Protocolo de atención y entrega en sala” de la **Técnica de Venta VIP** vigente.

4.1.7. Técnica de entrega en sala


El Gerente Regional debe revisar que en tres entregas los Corredores cumplan con lo siguiente:

1.  Que el Corredor cumpla con lo indicado en el apartado de "Entrega en sala" de la **Técnica de venta VIP** vigente.


2.  Que la entrega se realice en dos tiempos:
 - Primer Tiempo: Dulcería y Bar.
 - Segundo Tiempo: Alimentos.

4.1.8. Tiempos de entrega en sala

El Gerente Regional debe revisar que en tres entregas se cumplan con lo siguiente:

1.  Que los tiempos no sean mayores a 04 minutos para los productos de Dulcería y Bar.



2.  Que los tiempos no sean mayores a 11 minutos para los alimentos⁹.



⁹ El tiempo de entrega se considera desde que se entrega el ticket al cliente y hasta que se entrega el último producto de la orden.

5. Cocina

5.1. Reactivos

5.1.1. Plantilla de Preparadores de Alimentos

El Gerente Regional debe revisar que la plantilla de preparadores de alimentos cumpla con lo siguiente:

1. 

Que los Preparadores de Alimentos programados en ESP coincidan con los que se encuentren operando al momento de la revisión.



2. 

Que cuando la sala se encuentra a menos del 60% de su capacidad haya un preparador de Alimentos por cada estación de trabajo:

- Cinecafé.
- *Baguis*.
- *Sushi*.
- Dulcería.



3. 


Que cuando la sala se encuentre a más del 61% de su capacidad haya dos preparadores de Alimentos por cada estación de trabajo:

- Cinecafé
- *Baguis*
- *Sushi*
- Dulcería




5.1.2. Plantilla de Corredores

El Gerente Regional debe revisar que la plantilla de Corredores cumpla con lo siguiente:

1.  Que en cada sala haya:
- Un Corredor por cada Comandero si la sala se encuentra hasta el 60% de su capacidad.
 - Dos corredores por cada Comandero si la sala se encuentra por arriba del 61% de su capacidad.




2.  Que se tengan identificados dos equipos de Corredores:
- Uno para la entrega de productos de Dulcería y Bar.
 - Otro equipo para la entrega de alimentos.




5.1.3. Herramientas Auxiliar de mesa de órdenes

El Gerente Regional debe revisar que el Auxiliar de mesa de órdenes cumpla con las siguientes herramientas:

Que cuente con:

1. 
 - Radio con auricular.
 - Impresora habilitada y con papel suficiente.




2.  Que la mesa de órdenes esté:
 - Habilitada.
 - En la pantalla de "Preparar Entrega".



5.1.4. Herramientas Corredores

El Gerente Regional debe revisar que cada uno de los Corredores cuente con:


1.  Bolígrafo.



5.1.5. Área de Dulcería


El Gerente Regional debe revisar que el área de Dulcería cumpla con lo siguiente:

Que el frente del mostrador se encuentre:

1. 
 - Limpio y en buen estado de mantenimiento.
 - Ordenado.
 - Con la publicidad de acuerdo al Cronograma de medios vigente.
 - Sin objetos ajenos al área, ni publicidad fuera del cronograma de medios.
 - Iluminado en las vitrinas de dulces y torres de refresco al 100 %.




Que se cuente con:

2. 
 - Charolas grandes y chicas en la parte inferior del mostrador, limpias y en buen estado físico.
 - Complementos necesarios para el consumo de los productos de dulcería.




Que se encuentre en refrigeración:

3. 
 - Verdura porcionada en vasos condimenteros (jitomate, cebolla, jalapeños).
 - Aderezos porcionados en vasos condimenteros (mayonesa, mostaza, cátsup).
 - Salsa picante porcionada en vasos condimenteros a temperatura ambiente.




5.1.6. Área de Entrega


El Gerente Regional debe revisar que el área de entrega cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentre:
- Limpia.
 - En buen estado de mantenimiento.



2.  Que la Barra superior cuente con:
- Un *Drop in* grande y uno chico habilitados para aderezos, de acuerdo al apartado "Área de Entrega" del **PO Entrega de Órdenes RSB** vigente.
 - *Ramequines* suficientes a un costado de los *drop in*.
 - Cubiertas de policarbonato limpias y en buen estado de mantenimiento.




3.  Que la barra inferior cuente con:
- Charolas grandes y chicas sobre ésta y que estén limpias y en buen estado de mantenimiento.
 - Cubiertos metálicos.
 - Complementos necesarios para el consumo de los alimentos de acuerdo al stock ideal del conjunto.



5.1.7. Cantado de órdenes

El Gerente Regional debe revisar en tres cantadas de órdenes se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el Encargado de cocina realice lo siguiente:

Que revise que:

- Los comentarios de la orden de producción.
- a) • Los productos terminados cumplan con los estándares de calidad y presentación establecidos en el P.O. recetario vigente



Que realice el cantado de las órdenes, iniciando con los productos de mayor tiempo de elaboración:

- b) • *Sushi*
- *Baguis*
- *Cinecafé.*



- c) Que asigne cada producto de la orden a un preparador de alimentos.



- d) Que asegure que los productos se elaboren de acuerdo al proceso definido en el P.O. Recetario.



- e) Que entregue los productos terminados al Auxiliar de mesa de órdenes para su entrega.



- f) Que valide que los alimentos calientes se encuentren bajo las lámparas de calor.




2.



Que el auxiliar de mesa de órdenes realice el cantado de los productos de Dulcería que forman parte de los combos de alimentos, mediante el formato de **Orden de Producción de Combos** vigente.



5.1.8. Elaboración de crepas

El Gerente Regional debe revisar en tres ventas que se cumpla con lo siguiente:


1.  Que se encuentre publicada en el área la lista del LMS del personal certificado por *Best Crepe Maker*.

2.  Que el empleado que haga crepas esté certificado y siga el procedimiento de *Best Crepe Maker*; elaborando dos crepas de manera simultánea.




5.1.9. Elaboración *frappés/smoothies*


El Gerente Regional debe revisar en tres elaboraciones de *frappés/smoothies* que se cumpla con lo siguiente:

1.  Que se encuentre publicada en el área, la lista del LMS del personal certificado por *frappés* y *smoothies*.


2.  Que el empleado que haga *frappés* y *smoothies* esté certificado.

3.  Que el acomodo se encuentre de acuerdo a la producción, preparación y servido.


Que se cuente con el apoyo visual **Producción, preparación y servido** vigente y que esté:

4. 

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Enmicado.
- Ubicado en el área de bebidas, visible para los empleados y supervisores pero sin estar a la vista de los clientes.

5.  Que se cumpla con las características contenidas en **Producción, preparación y servido** vigente.

Que el **Checklist de habilitación *smoothies* y *frappés*** esté:

6. 

- Limpio.
- En buen estado de mantenimiento.
- Ubicado en el área de alimentos, visible para los empleados y supervisores pero sin estar a la vista de los clientes.
- Llenado y se cumpla con lo indicado en él.

5.1.10. Servido de palomitas POPCORN

El Gerente Regional debe revisar en tres servidos de palomitas se cumpla con lo siguiente:



Que estén calientes, crujientes (no aguadas, chiclosas ni aceitosas) y no tengan sabor a quemado.



Que las palomitas de caramelo no estén hechas muégano y no tengan sabor a quemado.



Que la mayoría se encuentren completas, sin pedacería.



Que nunca se sirvan con pedacería, ni con palomitas quemadas o de mal aspecto.



5.1.11. Servido de refresco POPCORN

El Gerente Regional debe revisar en tres servidos de refresco se cumpla con lo siguiente:

1.


Que tenga el nivel de hielo adecuado de acuerdo a su tamaño:

- Jumbo y grande: dos cucharones.
- Mediano y chico: un cucharón.



2.


Que sean servidos directamente de la torre de refrescos.



3.


Que el vaso esté sin derrames y que la tapa embone perfectamente.




4.


Que no se derrame al momento de ya estar tapado.



5.1.12. Armado de órdenes

El Gerente Regional debe revisar en tres armados de orden se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el Auxiliar de Mesa de Órdenes realice lo siguiente:

- a) Reciba los alimentos terminados del Encargado de Cocina.



- b) Coloque la cubierta de policarbonato sobre los productos según aplique.



- c) Arme la charola con el producto y coloque los complementos necesarios para su consumo de acuerdo a la **Tabla de Complementos** vigente.



- d) Verifique que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en la orden de producción.



- e) Asigne la charola con la orden completa de alimentos a uno de los Corredores.



2. 

Que el Preparador de Dulcería realice lo siguiente:

- a) Revise los comentarios de la orden de producción.



- b) Sirva el producto, arme la charola y coloque los complementos necesarios para su consumo de acuerdo a la **Tabla de Complementos** vigente.



- c) Verifique que la orden esté completa de acuerdo a lo indicado en la orden de producción.



- d) Asigne la charola con la orden completa de alimentos a uno de los Corredores.



3.



Que el Preparador de Bar realice lo siguiente

- a) Revise los comentarios de la orden de producción.



- b)** Elabore las bebidas, arme la charola con el producto y coloque los complementos necesarios para su consumo.





- c)** Realice la entrega de la orden en días de baja afluencia.



5.1.13. Técnica de entrega

El Gerente Regional debe revisar en tres entregas se cumpla con lo siguiente:

1.  Que el Corredor cumpla con lo indicado en el apartado de "Entrega sala/lobby" de la **Técnica de venta VIP** vigentes.

2.  Que la entrega se realice en dos tiempos:
- Primer Tiempo: Dulcería y Bar.
 - Segundo Tiempo: Alimentos.



5.2. Glosario

LIMPIOS(AS): Sin residuos, manchas, polvo ni rayones. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos/áreas:

Artículos/áreas	Especificación limpieza
Mostrador	Sin grasa, líquidos derramados.
Guías Rápidas/ Apoyos Visuales	Sin rayones.

BUEN ESTADO DE MANTENIMIENTO: Completos y sin roturas. Además de las siguientes especificaciones adicionales para estos artículos:

Artículos/áreas	Especificación buen estado
Guías Rápidas/Apoyos Visuales/ <i>checklist</i>	No doblados.
Con partes de metal	Sin oxidaciones.

6. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
00	Documento original	28/07/16

7. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
P.O. Entrega de órdenes RSB	MX-VIP-PO-ENT
Técnica de venta	MX-VIP-GR-TV
Producción, preparación y servido	NA
Checklist de habilitación smoothies y frappés	MX-VIP-FT-CHSF
Tabla de complementos	MX-VIP-AV-TCM
Orden de producción de combos	MX-VIP-FT-COM