



SUPERVISIÓN DE VENTA EN SALA

Procedimientos operativos

MX-VIP-PO-SVS-03

CINÉPOLIS

Revisión 03: 23 de agosto de 2017.

Cancela y sustituye: P.O. Supervisión de venta en sala revisión 02 publicada el 01 de septiembre 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 A. Lomelí Orozco Gerente de Operaciones

Índice

1. Descripción del proceso	5
2. Infraestructura	7
3. Actividades previas.....	10
3.1. Equipos de supervisión de venta en sala	11
3.2. Verificación de Comanderos y Corredores.....	12
4. Supervisión de sala VIP.....	15
4.1. Sala	16
4.2. Butacas	19
4.3. Botoneras	21
4.4. Mesas y luminarias.....	22
4.5. Menús.....	23
4.6. Comanderos/ Corredores.....	24
4.7. Arranque de función	26
4.8. Revisión de botoneras.....	28
4.8.1. Botonera con cable de corriente.....	32
5. Supervisión del servicio de ventas	33
5.1. Monitoreo de tiempos de atención (Sistema Vellux)	34
5.2. Sistema Vellux	35
5.2.1. Ingresar al sistema.....	35
5.2.2. Funcionamiento del sistema	38
5.2.3. Salir del sistema.....	40
5.2.4. Reporte del sistema Vellux.....	41
5.3. Protocolo de atención y técnica de venta.....	45
5.4. Monitoreo de indicadores.....	46
6. Supervisión del servicio de entrega	47
6.1. Monitoreo tiempos de entrega (Sistema Vista).....	48
6.2. Órdenes APP VIP	49
6.3. Mesa de órdenes.....	50
6.3.1. Mesa de órdenes nueva	50
6.3.2. Mesa de órdenes Vista	59
6.3.3. Reportes	66
6.4. Protocolo y técnica de entrega	68

7. Tabla de cambios.....	69
8. Documentos de referencia.....	71

1. Descripción del proceso

Esta guía operativa tiene como objetivo definir y estandarizar las actividades correspondientes a la supervisión de venta en salas. Las principales actividades que se deben supervisar son: el inicio de la operación en las salas, preparación y asignación de recursos necesarios para el servicio de restaurante en su butaca (RSB) y correcta ejecución del proceso de venta.

La supervisión de venta en sala (SVS), tiene como objetivos principales:

- Asegurar que el 100 % de los clientes que visitan las salas sean atendidos con rapidez, amabilidad, calidad, higiene y discreción.
- Asegurar la correcta ejecución de los procesos y procedimientos establecidos para el servicio de restaurante en su butaca.
- Asegurar el consumo por asistente mediante la correcta aplicación de la técnica de venta.
- Asegurar durante la operación del cumplimiento a los tiempos de atención, toma de orden y entrega de la misma.

Las actividades de supervisión las realizan dos figuras distintas:

- Supervisor de Venta en Sala: revisa diariamente todos los puntos indicados en este documento.
- Gerente del Conjunto o Subgerente Operativo: audita los mismos puntos que el Supervisor de Venta en Sala de acuerdo al Calendario de auditorías sala VIP vigente enviado por la Coordinación de Operaciones VIP. El registro de la auditoría lo realiza en el iPad mini asignada para este fin.

2. Infraestructura

Equipos supervisión venta en sala



Termómetro láser



iPad mini



Funda iPad mini



Radio de comunicación



Headset



Cargador de iPad mini



Pager



Tablet

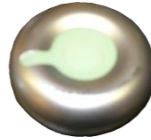


PIN pad

Equipos salas



Botonera de servicio de tres funciones



Botonera de servicio de una función con led



Menú



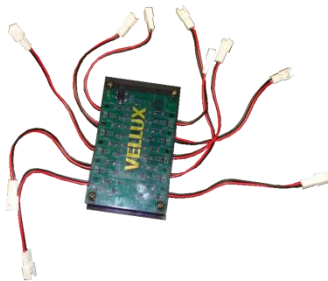
Luminaria de mesa



Butaca



Transmisor del sistema Vellux



Cargador para batería Vellux



Cable de corriente eléctrica (cargador Vellux)

3. Actividades previas

3.1. Equipos de supervisión de venta en sala

El Supervisor de Venta en Sala debe contar con las siguientes herramientas:

1.
 - Termómetro láser.
 - iPad mini.
 - Radio de comunicación.
 - *Headset*.

Verificar que el Ipad Mini cuente con:

2.
 - Carga suficiente para la operación del día.
 - Funda en buen estado físico y con correa.
 - La mica protectora de pantalla.
 - El cargador en buen estado físico y funcione correctamente.
 - Configurada a la red PDV del conjunto.
 - Con la aplicación Vellux y “VNC” (en caso de conjuntos con mesa de órdenes de Vista).

3.2. Verificación de Comanderos y Corredores

El Supervisor de Venta en Sala VIP, debe verificar que se cumplan las siguientes condiciones antes del inicio de la primera función:

Validar que el rol de trabajo de ESP considere los Comanderos suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día:

1.
 - Un Comandero asignado exclusivamente para la atención en *lobby*.
 - Dentro de salas:
 - Un Comandero por cada 3 filas si la sala se encuentra hasta el 30% de su capacidad + 1 comodín.
 - Un Comandero por cada 2 filas si la sala se encuentra entre el 31% y el 60% de su capacidad + 1 Comodín.
 - Un Comandero por fila si la sala se encuentra por arriba del 60% de su capacidad.
 - Un Comandero responsable por sala para atender los llamados extemporáneos de Vellux.
 - Validar que el número de Comanderos coincida con lo establecido en el rol de ESP.

Validar que el rol de trabajo de ESP considere los Corredores suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día:

2.
 - 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.

Nota:

Cuando no se cuenta con la plantilla completa el Supervisor de Venta en Sala debe reportarlo al Supervisor de Recursos Humanos para realizar los ajustes necesarios en el rol y cubrir la operación del conjunto.

Garantizar que se cumpla con los tiempos siguientes:

3.
 - Tiempo de atención: 03 minutos.
 - Tiempo de toma de orden: 03 minutos.

Garantizar que se cumpla con los tiempos de entrega siguientes:

4.
 - Productos de Dulcería y Bar antes de 4 minutos.
 - Productos de Alimentos antes de 11 minutos.

5. Asegurar que los Comanderos y Corredores cumplan con el proceso de C.E.E.C. (Capacitación, Entrenamiento, Evaluación y Certificación) de los planes de estudio Venta y Entrega VIP además de conocer y dominar todo el menú.

6. Asegurar que todo el equipo de trabajo tenga conocimiento de los indicadores y metas de las cuales son responsables: MHA, Mystery Shopper, POPCORN, Tracking de Satisfacción y Consumo por Asistente.

7. Verificar que los Comanderos y Corredores porten el uniforme de acuerdo a lo indicado en **Presentación personal VIP** vigente. En caso de que algún empleado no cumpla con alguno de los puntos indicados, pedirle que se apegue al uso correcto del uniforme.

- 8.** Entregar a los Comanderos las herramientas necesarias cumpliendo con lo que se indica en el documento **P.O. Venta VIP**.

- 9.** Validar que al momento de ingresar a la sala los Comanderos cuenten con su fondo asignado, la sesión de POS habilitada en *tablet* y tengan conocimiento del tablero de sugerencias. Lo anterior en caso de que el sistema funcione correctamente.

- 10.** Definir la meta del día de consumo por asistente por cada Comandero. La meta trimestral inicial es definida por el Gerente Regional; el Supervisor de Venta en Sala debe calcular la meta diaria con base en dicha meta trimestral.

- 11.** Publicar en el Tablero de Consumo por Asistente la meta diaria y asegurar que los Comanderos la conozcan.

- 12.** Validar que los Comanderos estén en las salas o el *lobby*, según el área a la cual hayan sido asignados. En caso de que no sea la posición correcta, indicarles que se ubiquen en la correspondiente.

4. Supervisión de sala VIP

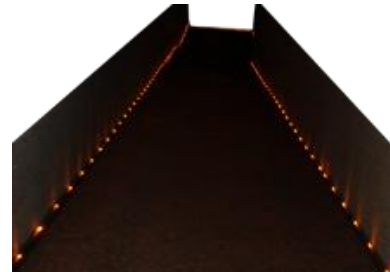
4.1. Sala

El Supervisor de Venta en Sala es el encargado de asegurar que la sala cuente con las condiciones necesarias para iniciar la función. Esta revisión se realiza 20 minutos antes de que comience la función en cada sala.

1. Verificar condiciones físicas de la sala. Si no se cumple alguno de los siguientes puntos pedir al personal de limpieza que se corrija:
- Que el olor de la sala sea agradable (que no huela a suciedad, basura, humedad), que se perciba un aroma fresco.



2. Que los tívolis de acceso a la sala y de los escalones estén funcionando; con alta intensidad de luz y la línea completa. En caso de detectar en la sala el mal funcionamiento de alguno de los tívolis, reportarlo al Encargado de Mantenimiento.



- 3.
- Que no existan artículos de limpieza en el foro o pasillos al momento de abrir la sala a los clientes.
 - Que los botes de basura sean de color negro y se ubiquen en el foro de la sala.
 - Que se encuentren limpios por dentro y por fuera, con bolsa negra bien colocada al ras del bote y que no rebasen el 50 % de su capacidad.



- 4.
- Que se escuche la radio en el cine en el interior de la sala y que el volumen sea el suficiente para entenderse claramente y permitir el diálogo entre las personas (3.5 db). Si la versión que se escucha de la radio en el cine no es la actual o el volumen no es el adecuado, reportarlo al responsable para que realice los ajustes necesarios.
 - Que se trate de la última versión de la radio en el cine que se encuentra en la liga o ftp donde se actualiza de forma sistemática.



- Que el carro de servicio se encuentre ubicado en el foro de la sala, lejos del alcance de los clientes y de ser posible fuera de su vista.
- Que el carro de servicio se encuentre habilitado correctamente:

- 5.
- Primer nivel: menús (5 piezas).
 - Segundo nivel: servilletas, salsa picante (10 piezas), popotes, *ohashis*, azúcar, sustituto de azúcar, sustituto de crema y lentes 3D (solo si la proyección es en ese formato).
 - Tercer nivel: frazadas en bolsa (10 piezas).



- 6.
- Utilizar el termómetro láser apuntando a una pared del centro de la sala, oprimiendo el gatillo de color rojo para que indique la temperatura actual y verificar en la pistola la temperatura, debe encontrarse en un rango de 21 °C a 25 °C. En caso de que la temperatura no sea la correcta, comunicarse con el Encargado de Mantenimiento para que la ajuste.



4.2. Butacas

Verificar el estado físico y funcionamiento de las butacas:

1.
 - Que la piel o vini-piel se encuentre limpia, sin manchas o rasgaduras.
 - Que no se encuentren vencidas, rotas o con piezas faltantes.
 - Que no tengan basura ni residuos de alimentos en el asiento o en los portavasos.
 - Que el descansa pies se encuentren en posición vertical, en el interior.
 - Que el descansabrazos central se encuentre abajo.
 - Que se cuente con el cintillo de coordenada colocado en el respaldo del lado derecho (visto de frente).
 - Que las mesas de cristal se encuentren fijas, bien ajustadas, no rotas ni despostilladas.
 - Que las mesas se encuentren alineadas con el descansabrazos de la butaca.
 - Que las butacas eléctricas se encuentren conectadas al contacto del muro que le corresponda para asegurar que funcionen durante toda la función.



Verificar el reclinado de las butacas:

2.
 - Que se encuentren separadas del muro de acuerdo al criterio establecido por el área de especificaciones para lograr el reclinado y evitar accidentes con los clientes por el espacio entre éstos.
 - Que para las butacas manuales funcione correctamente el accionado del reclinado.



Si no se cumple alguno de estos puntos corregir de forma inmediata en caso de ser posible o avisar al Encargado de Mantenimiento para que repare cualquier problema.

Si el conjunto cuenta con la moldura detrás de las butacas:

3.

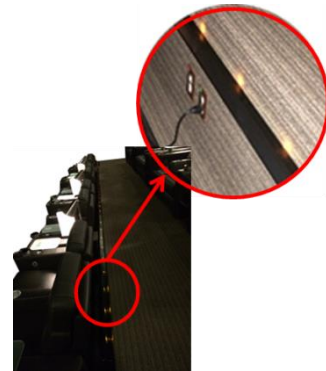
- Verificar que la moldura se encuentre fija al borde de la grada.
- Verificar que se encuentre completa y en buen estado físico.



Si el conjunto cuenta con perfil led detrás de las butacas:

4.

- Verificar que este se encuentre completo y fijo en la parte superior del muro de la grada.
- Verificar que la línea de led encienda al 100% y funcione durante toda la función.

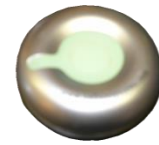


4.3. Botoneras

Verificar el estado físico y funcionamiento de las botoneras:

1.
 - Que se encuentren fijadas a la mesa o a los brazos de la butaca.
 - Que se encuentren limpias y con su *pad*.
 - Que se cuente con batería suficiente, es decir, que al momento de presionarla llegue el llamado a la pantalla de Vellux y a los *pager* (realizar una muestra aleatoria).
 - Que las botoneras eléctricas (de una función con led) se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente para asegurar su funcionamiento durante toda la función, que el cable de corriente se encuentre en buen estado físico, no roto.

2.
 - Que enciendan y manden señal, en caso contrario deberá realizarse lo indicado en la sección **4.8. Revisión de botoneras**.
 - Que las botoneras de tres funciones manden señal, en caso contrario reportarlo con el proveedor del sistema Vellux para su cambio.



4.4. Mesas y luminarias

Verificar el estado físico y funcionamiento de las mesas y luminarias, si se detecta alguna mesa o luminaria dañada, debe reportarse al Encargado de Mantenimiento:

1.
 - Que se encuentre limpia, sin manchas y sin rayones.
 - Que la lámpara luminaria se encuentre fija y en posición vertical (no chuecas).
 - Que cuenten con focos de luz cálida.
 - Que las lámparas se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente para asegurar su funcionamiento.
 - Que el cable de corriente se encuentre en buen estado físico, no roto.
 - En caso de que las lámparas no cumplan con alguno de los puntos marcados, reportar al Encargado de Mantenimiento para su corrección.



4.5. Menús

Verificar el estado físico y colocación de los menús. Si no se cumple alguno de los siguientes puntos, corregir de forma inmediata:

1.

- Que se encuentren limpios y en buen estado. Si alguno se encuentra en malas condiciones físicas, retirarlo y sustituirlo por uno nuevo.
- Que cuenten con material de comunicación en la bolsa canguro de la contraportada.
- Que el material de comunicación cumpla con lo que indica el Cronograma de Medios Alternos.
- Que se cuente con dos menús en cada mesa luminaria abiertos en la primera hoja. Dependiendo del modelo de la mesa luminaria el menú se coloca delante de ésta o detrás.
- Que se coloque un menú sobre la mesa de cristal de las butacas que se encuentran pegadas a las escaleras. Este menú será retirado por los Comanderos una vez que el cliente haya sido atendido para dejar el espacio de la mesa libre.



4.6. Comanderos/ Corredores

1. Una vez finalizada la supervisión, solicitar a un Comandero que abra la sala 15 minutos antes de que comience la función.

2. Asegurar que exista por lo menos un Comandero en el interior de la sala para dar la bienvenida a los clientes y comenzar a tomar las órdenes.

3. Asegurar que los Comanderos se coloquen sobre ambas escaleras distribuidos a lo largo de la sala. La asignación de Comanderos será de acuerdo al rol de ESP para dicha sala, los Comanderos deben transitar por las filas y las escaleras para estar atentos a las solicitudes de los clientes.

4. Posicionarse al final del pasillo junto a la escalera para dar la bienvenida a los clientes y monitorear el proceso de RSB.

5. Revisar que la venta se realice de la siguiente manera:
 - a) Supervisar que los Comanderos apliquen correctamente la **Técnica de venta VIP** vigente.

- b) Supervisar que los Comanderos estén maximizando durante la toma de órdenes, de acuerdo a lo indicado en **Técnica de venta VIP** vigente. Se debe asegurar que los Comanderos conozcan el menú.
- c) Supervisar que los Corredores entreguen la orden en dos tiempos:
- Primer tiempo: Dulcería y Bar.
 - Segundo tiempo: Alimentos.
- d) Supervisar que los alimentos se entreguen con la cubierta de policarbonato y con los complementos necesarios de acuerdo al producto.
- e) Asegurar que los Comanderos y Corredores apliquen correctamente el Protocolo de Atención y Entrega de acuerdo a lo indicado en **Técnica de venta VIP** vigente.
- f) Asegurarse que se cumpla con la promesa de servicio en cada etapa de la venta de acuerdo a lo indicado en **Tiempos RSB**.
6. Enviar a los Comanderos con los clientes que aún no cuentan con menú o que no han ordenado.
7. Supervisar a través del iPad mini la pantalla de llamados de Vellux, asegurando que el 100% de los llamados sean atendidos por los Comanderos antes de 3 minutos. Consultar la sección **6. Supervisión del sistema Vellux**.

4.7. Arranque de función

1. Supervisar los puntos correspondientes al arranque de función:

- a) Verificar que el arranque de la función haya sido a tiempo.



- b) Verificar que el cuadro de inicio sea el correcto al inicio de la proyección, que esté completo, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



Imagen cuadrada

Revisar que el audio de los Cineminutos y *trailers*:

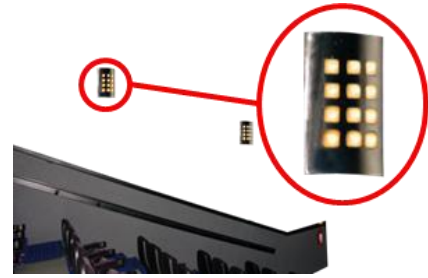
- c)
- Corresponda a la escena proyectada.
 - Se escuche en toda la sala.
 - Esté libre de distorsión.
 - No se encuentre desfasado con la proyección.



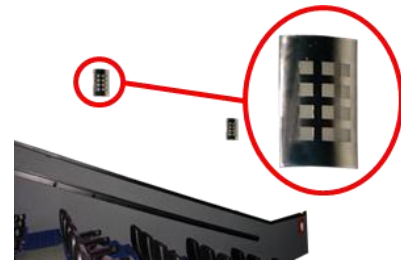
- d) Validar que el orden de Cineminutos y *trailers* esté de acuerdo a la pauta girada por publicidad y programación.



- e) Verificar que la proyección de Cineminutos y trailers se realice con luz media es decir al 50 %.



- f) Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del Cineminuto corporativo.



- g) Verificar el acomodo del *masking*, macros, lentes, que no exista descuadre ni material rayado, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



- h) Revisar que el audio de la película corresponda a la escena proyectada, se escuche en toda la sala, esté libre de distorsión y no se encuentre desfasado con la proyección.



- i) Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta, consultar el documento **Fallas en la proyección** vigente.



4.8. Revisión de botoneras

Existen tres modelos de botoneras:

- Botonera de tres funciones con batería.
- Botonera de una función led con batería recargable.
- Botonera de una función led con cable de corriente.

Cuando se presiona el botón y no llega el llamado al *pager* (o si cuenta con led y no enciende) se deberá revisar que no exista problemas con las baterías o cable de corriente dependiendo el tipo de botonera. El responsable de realizar la revisión de botoneras es el Encargado de Mantenimiento del Conjunto.

Para las botoneras de una función led con cable de corriente no aplica este proceso consultar la sección **4.8.1. Botonera con cable de corriente**. Para botoneras con batería y batería recargable realizar lo indicado a continuación:

1. Solicitar en Gerencia el cargador de baterías o nuevas baterías según corresponda.
2. Despegar las botoneras que requieran recarga o cambio de batería de acuerdo al sitio donde se encuentren ubicadas:

- a) Para botoneras que se encuentran pegadas a superficies, utilizar una espátula para despegarlas. Una vez despegada la botonera, deberá limpiarse la mesa o superficie para retirar residuos de pegamento.



- b) Para botoneras en bases de plástico o en el brazo de la butaca utilizar un desarmador pequeño y retirarlas cuidadosamente sin dañar el equipo.



3. Si la botonera es de baterías, realizar lo siguiente:

a) Desatornillar la parte trasera de la botonera (3 tornillos) y separar las dos partes de la carcasa.



b) Reemplazar la batería descargada por una nueva.



c) Volver a colocar los 3 tornillos para unir las dos partes de la carcasa.

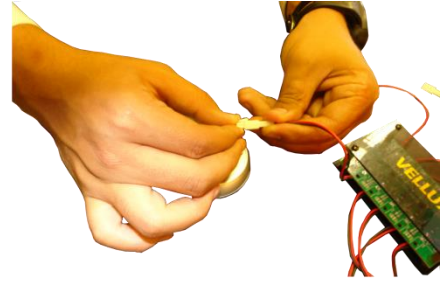


4. Si la botonera es led con batería recargable tipo “pulpo” realizar lo siguiente:

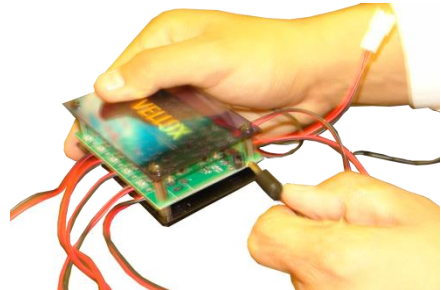
a) Localizar el contacto que se encuentra al reverso del botón y sacarlo.



- b)** Conectarlo al cargador de baterías Vellux en uno de sus contactos. El multicontacto tiene una capacidad de cargar hasta 10 baterías.



- c)** Conectar el cable de corriente eléctrica al cargador Vellux. La entrada se encuentra en una esquina del cargador.



- d)** Conectar el cargador a un contacto de luz por aproximadamente 2 horas y posteriormente verificar que encienda.



- 5.** Si la botonera es led con batería recargable externa realizar lo siguiente:

- a)** Retire la botonera y límpiela. Extraiga la batería presionando en la parte superior del conector.



- b)
- Conectar cada batería en una terminal del cargador y espere al menos 2 horas para obtener un alto porcentaje de carga. Cuando la batería esté cargada en cada terminal conectada se encenderá una luz verde. Verificar que encienda.



- 6.
- Una vez realizada la recarga o el cambio de baterías: colocar un *sticker* (lámina con pegamento) en la parte posterior de la botonera y otra sobre la superficie donde se pegará.



- 7.
- Presionar la botonera firmemente hasta que quede fija a la base o al brazo de la butaca.



4.8.1. Botonera con cable de corriente

1. Verificar que los cables de la butaca estén conectados a la corriente eléctrica.



2. Revisar que el eliminador esté conectado correctamente al multicontacto de la butaca.



3. Introducir un desarmador delgado a un costado de la botonera y hacer palanca para extraerla de la butaca con un poco de fuerza.



4. Revisar la conexión entre el adaptador y la botonera.



5. Una vez que todos los componentes estén conectados y con corriente eléctrica la botonera deberá encender el led de señal al oprimirlo, en caso de no recibir señal, contacte al técnico de Vellux Systems.

5. Supervisión del servicio de ventas

5.1. Monitoreo de tiempos de atención (Sistema Vellux)

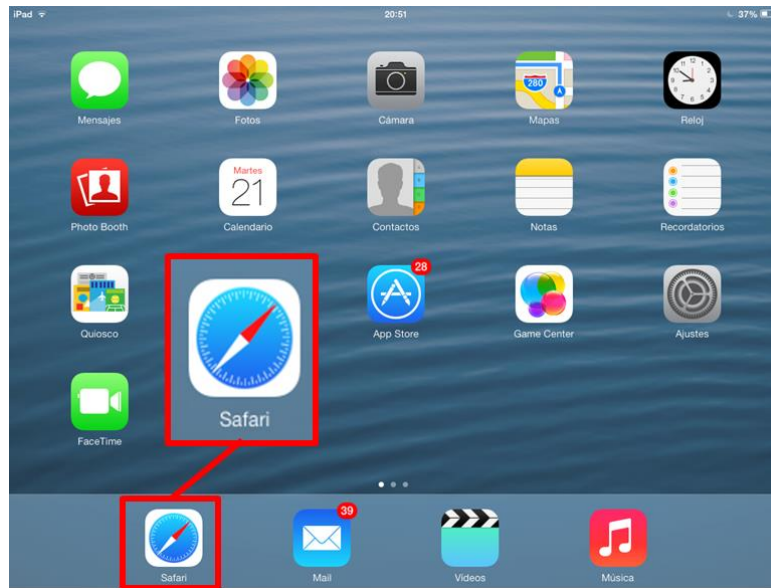
El Supervisor de Venta en Sala debe realizar el monitoreo de los llamados a través del visor configurado en su iPad mini y coordinar a su equipo de Comanderos para que brinden el servicio a los llamados con mayor tiempo de espera.

- 1.** El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear que los llamados de Vellux sean atendidos por los Comanderos en menos de 3 minutos. El sistema marca con colores el tiempo de espera del llamado como se indica en la sección **5.1.2. Funcionamiento del sistema.**
- 2.** Validar que la plantilla de Comanderos cumpla con el criterio establecido de acuerdo a la ocupación de las salas.
- 3.** Monitorear que los Comanderos cancelen los llamados cuando atiendan a los clientes.

5.2. Sistema Vellux

5.2.1. Ingresar al sistema

1. Abrir página de Vellux desde Safari o usando el acceso rápido para "Vellux Basic".



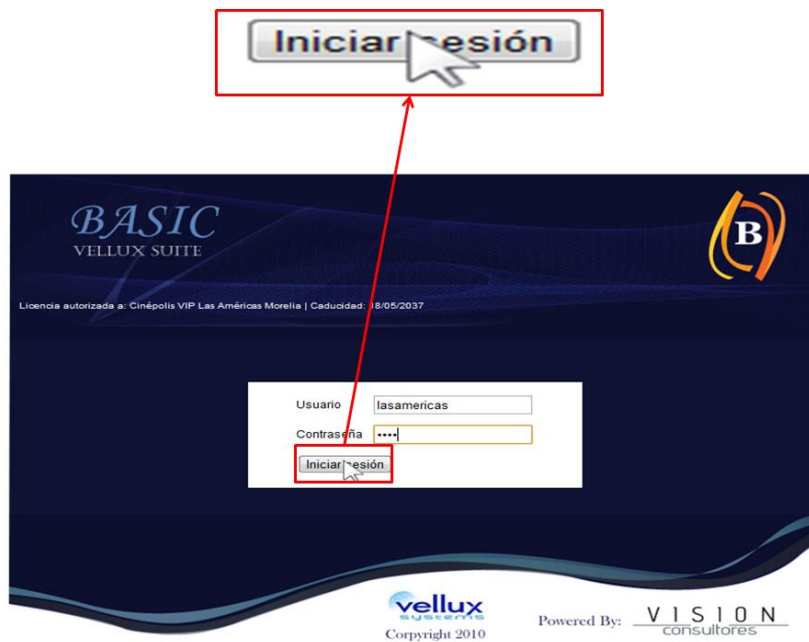
2. Ingresar el nombre de usuario.



3. Ingresar la contraseña correspondiente al usuario.



4. Oprimir el botón "Iniciar sesión".



5. Oprimir el botón “Solicitudes”.



6. En la pantalla “Solicitudes de atención” aparecerán los llamados de los clientes.



5.2.2. Funcionamiento del sistema

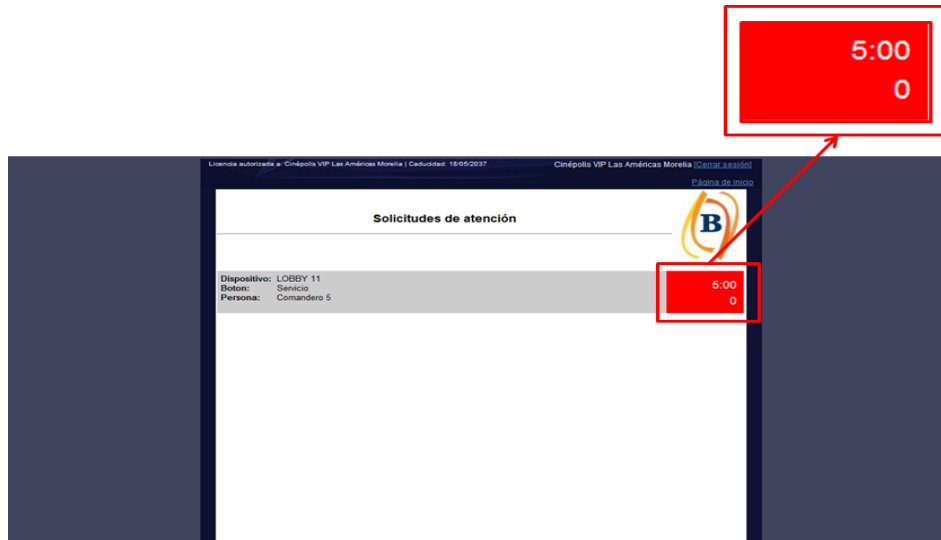
- Los llamados aparecerán con la ubicación del dispositivo y el tiempo que lleva esperando el cliente. Cuando se genere un llamado se marcará en color verde siempre y cuando no supere los 1.50 minutos (90 segundos).

Solicitudes de atención		
Dispositivo:	LOBBY 13	0:17 0
Botón:	Servicio	
Persona:	Comandero 3	
Dispositivo:	SALA 02	0:08 0
Botón:	Servicio	
Persona:	Comandero 5	

- Quando los llamados excedan el 1.50 minutos (90 segundos), se marcarán en color amarillo.

Solicitudes de atención		
Dispositivo:	04C-005	2:07 0
Botón:	Servicio	
Persona:	Comandero 4	
Dispositivo:	04C-008	2:04 0
Botón:	Servicio	
Persona:	Comandero 4	
Dispositivo:	04C-008	2:01 0
Botón:	Cuenta	
Persona:	Comandero 4	

3. Cuando los llamados excedan los 3 minutos (180 segundos), se marcarán en color rojo.



5.2.3. Salir del sistema

1. Oprimir el botón “Cerrar sesión” que se encuentra en la esquina superior derecha.



2. Cerrar la página de Vellux oprimiendo el botón cerrar de Safari.



5.2.4. Reporte del sistema Vellux

Diariamente el conjunto recibe automáticamente por correo electrónico un reporte del sistema Vellux con indicadores sobre el desempeño del día anterior. El Supervisor de Venta en Sala deberá considerar este reporte para analizar las áreas de oportunidad en los tiempos de atención del servicio de restaurante en su butaca. Los elementos principales del reporte son:

1. El reporte se manda diariamente por zona. Además, semanalmente se manda un reporte comparativo por zona, por región y conjunto. Los reportes contienen los mismos datos que se describirán a continuación.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00.03.00	INEFICIENTES>00.03.01	CIERRE MANJAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	345	00.00:36	88%	2 %	100 %	0 %	10:37:35	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00.01:12	92%	8 %	97 %	3 %	10:25:40	23:05:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00.01:05	91%	9 %	97 %	3 %	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4	4	514	00.02:20	71%	29 %	95 %	5 %	00:43:59	23:09:25

2. El reporte incluye el nombre del conjunto, zona y región a la que pertenece:

CONJUNTO	ZONA	REGION
C. VIP Andares Guadalajara	1	5
C. VIP Plaza Río	1	1
C. VIP Culiacán	1	2
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4

CONJUNTO	ZONA	REGION
C. VIP Andares Guadalajara	1	5

- Se muestra el número de llamados totales. Es decir, las veces que alguna botonera Vellux fue presionada para llamar a un Comandero.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMÁTICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerias Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

TOTAL DE LLAMADOS
948
555
115
514

- El tiempo promedio de respuesta (TPR) se obtiene como un promedio del tiempo del total de llamados.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMÁTICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	948	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerias Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

TPR
00:00:36
00:01:12
00:01:05
00:02:20

5. A continuación, se muestra el porcentaje de llamados eficientes que son los que se atendieron en 3 minutos o menos y el porcentaje de llamados ineficientes los que se atendieron después de los 3 minutos.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	348	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerias Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01
98%	2%
92%	8%
91%	9%
71%	29%

6. El dato de porcentaje de llamados eficientes es el que se usa para asignar el ranking a cada conjunto. De esta manera se ordenan de mayor a menor eficiencia en atender los llamados.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES<00:03:00	INEFICIENTES>00:03:01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMATICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	348	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerias Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

RANKING
1
2
3
4

7.

Después aparece el dato del porcentaje de llamados que tuvieron un cierre manual, es decir que fueron cancelados por el Comandero. En contraparte se muestra la columna de porcentaje de llamados con cierre automático, es decir, que se cancelaron automáticamente al llegar a los 10 minutos de espera.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES+00.03.00	INEFICIENTES+00.03.01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMÁTICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	345	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMÁTICO
100 %	0 %
97 %	3 %
97 %	3 %
95 %	5 %

8.

Finalmente aparece la columna de hora de inicio de operación que es la hora a la que se realizó el primer llamado y hora de fin de operación con el último llamado realizado entre las 00:01 y 23:59 hrs de cada día.

Reporte Comparativo por Conjunto Zona 1 18/5/2015 14:1:1

CONJUNTO	ZONA	REGION	RANKING	TOTAL DE LLAMADOS	TPR	EFICIENTES+00.03.00	INEFICIENTES+00.03.01	CIERRE MANUAL	CIERRE AUTOMÁTICO	HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
C. VIP Andares Guadalajara	1	5	1	345	00:00:36	98%	2%	100%	0%	10:37:39	22:58:18
C. VIP Plaza Río	1	1	2	555	00:01:12	92%	8%	97%	3%	10:25:40	23:06:11
C. VIP Culiacán	1	2	3	115	00:01:05	91%	9%	97%	3%	18:44:57	23:23:23
C. VIP Galerías Guadalajara	1	4	4	514	00:02:20	71%	29%	95%	5%	00:43:59	23:09:25

HORA INICIO OPER	HORA FIN OPER
10:37:39	22:58:18
10:25:40	23:06:11
18:44:57	23:23:23
00:43:59	23:09:25

5.3. Protocolo de atención y técnica de venta

El Supervisor de Venta en Sala debe revisar que se siga el protocolo y **Técnica de venta VIP** vigente. Dependiendo del momento de la Venta realizar lo indicado en el **P.O. Venta** vigente.

1. Revisar ventas de los Comanderos para identificar bajas ventas y reforzar la correcta aplicación de la **Técnica de venta VIP** vigente, principalmente la maximización de la orden.
2. Comunicar diariamente al Gerente las acciones preventivas y correctivas tomadas.

5.4. Monitoreo de indicadores

1. Monitorear en el sistema el *hit rate* y consumo por asistentes de cada función. Para ventas manuales solicitar 4 tickets al Comandero de manera aleatoria para revisar *ticket promedio*.
2. Además se puede consultar en la *tablet* del Comandero los indicadores: número de transacciones, tiempo promedio por transacción y *ticket promedio*.



3. Actualizar diariamente la información del tablero de consumo por asistente (meta diaria consumo por asistente, meta trimestral, alcance, meta ticket promedio, mejor Comandero y el monto vendido).

6. Supervisión del servicio de entrega

6.1. Monitoreo tiempos de entrega (Sistema Vista)

El Supervisor de Venta en Sala es el responsable de supervisar que las órdenes sean entregadas a los clientes en las salas.

1. El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear que las órdenes completas sean entregadas por los Corredores antes de los 11 minutos. Consultar la sección **6.3. Mesa de órdenes** para conocer cómo se pueden visualizar los tiempos de entrega.
2. Validar que la plantilla de Corredores cumpla con el criterio establecido de acuerdo a la ocupación de las salas.
3. Si se observan retrasos en las entregas se deberá comunicar por radio con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para dar prioridad a órdenes retrasadas.
4. Después de 15 minutos de iniciada la función el Supervisor de Venta en Salas debe salir de la sala para supervisar otra función, comunicarse por radio con el Auxiliar de Mesa de Órdenes. para comentarle que las órdenes pendientes deben ser eliminadas por él.

6.2. Órdenes APP VIP

Si se tienen órdenes compradas a través de la APP VIP, el Supervisor de Venta en Sala debe:

- Identificar la cantidad de éstas para la función que comienza como se indica en la sección **6.3.1. Mesa de órdenes nueva.**
- Las órdenes de APP VIP aparecerán en la mesa de órdenes media hora antes del inicio de la función.
- Comunicarse con el Encargado de Cocina para validar que se tienen en producción.
- Comunicar al Auxiliar de Mesa de Órdenes una vez que el cliente se encuentre en su butaca.

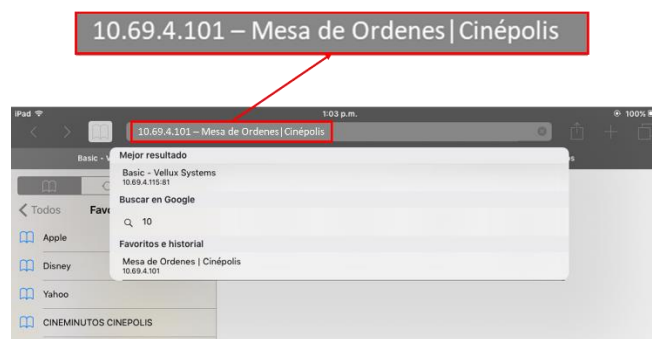
6.3. Mesa de órdenes

6.3.1. Mesa de órdenes nueva

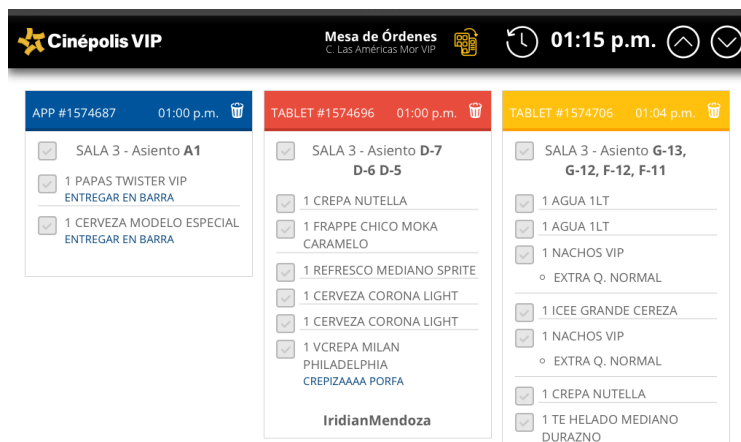
Ingreso al sistema

El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear la entrega de órdenes en sala a través del iPad mini. Algunos conjuntos cuentan con el nuevo modelo de mesa de órdenes.

1. Ingresar a Safari y seleccionar la dirección IP, correspondiente a la mesa de órdenes.

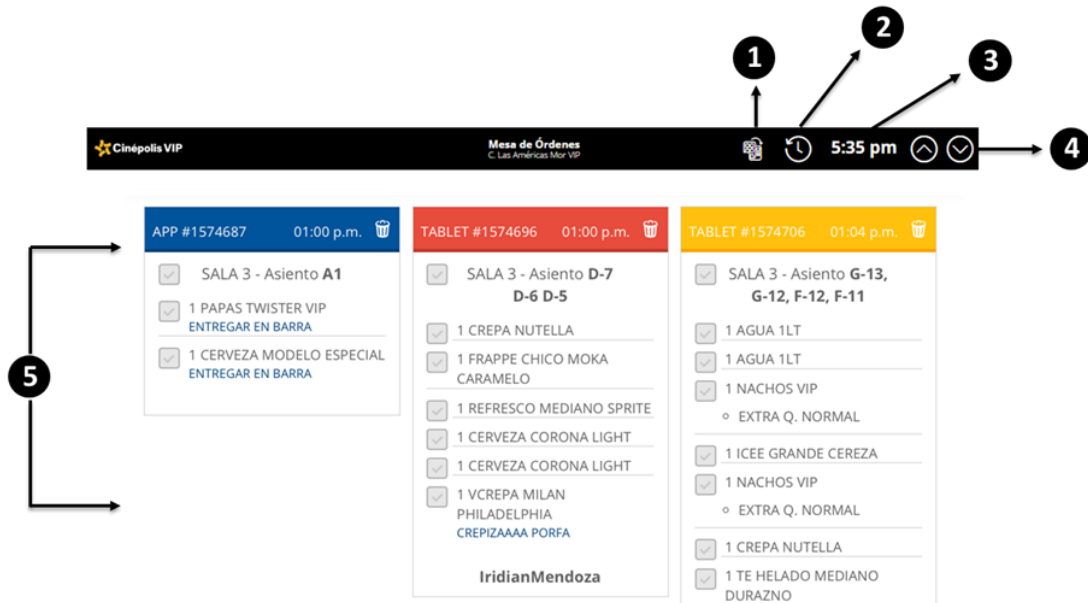


Nota: se ingresará automáticamente a la mesa de órdenes.



Interfaz general

La mesa de órdenes contiene los siguientes elementos principales:



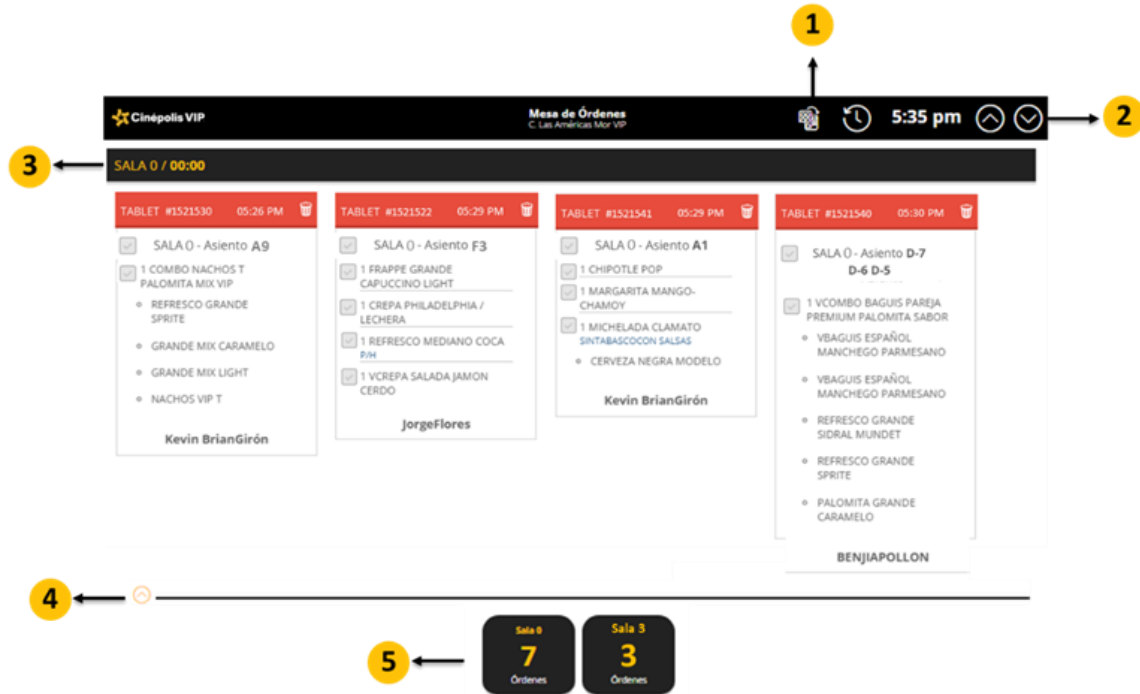
- 1 Botón visualización
- 2 Botón de historial
- 3 Hora actual
- 4 Flechas de desplazamiento
- 5 Órdenes

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 Cinépolis VIP order management interface. At the top, a black navigation bar contains the Cinépolis VIP logo, the text "Mesa de Órdenes C. Las Américas Mor VIP", a clock icon showing "5:35 pm", and two circular arrow icons. A yellow callout "1" with an upward arrow points to the clock icon, and a yellow callout "2" with a rightward arrow points to the circular arrow icons. Below the navigation bar are three order cards:

- APP #1574687** (01:00 p.m.):
 - SALA 3 - Asiento A1
 - 1 PAPAS TWISTER VIP ENTREGAR EN BARRA
 - 1 CERVEZA MODELO ESPECIAL ENTREGAR EN BARRA
- TABLET #1574696** (01:00 p.m.):
 - SALA 3 - Asiento D-7 D-6 D-5
 - 1 CREPA NUTELLA
 - 1 FRAPPE CHICO MOKA CAMELO
 - 1 REFRESCO MEDIANO SPRITE
 - 1 CERVEZA CORONA LIGHT
 - 1 CERVEZA CORONA LIGHT
 - 1 VCREPA MILAN PHILADELPHIA CREPIZAAAA PORFA

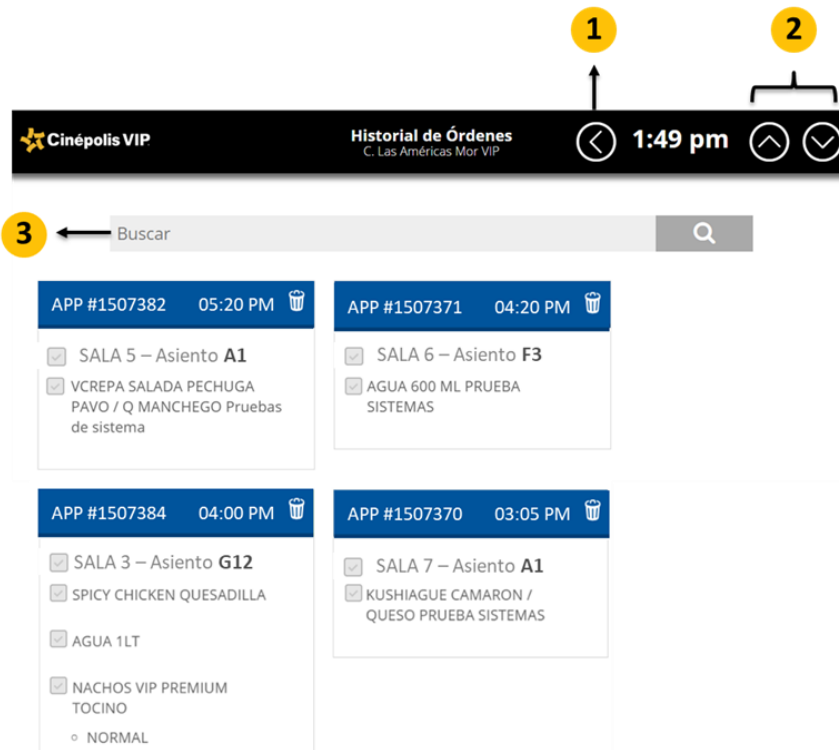
IridianMendoza
- TABLET #1574706** (01:04 p.m.):
 - SALA 3 - Asiento G-13, G-12, F-12, F-11
 - 1 AGUA 1LT
 - 1 AGUA 1LT
 - 1 NACHOS VIP
 - EXTRA Q. NORMAL
 - 1 ICEE GRANDE CEREZA
 - 1 NACHOS VIP
 - EXTRA Q. NORMAL
 - 1 CREPA NUTELLA
 - 1 TE HELADO MEDIANO DURAZNO

1 Botón visualización

2 Flechas de desplazamiento

Botón historial

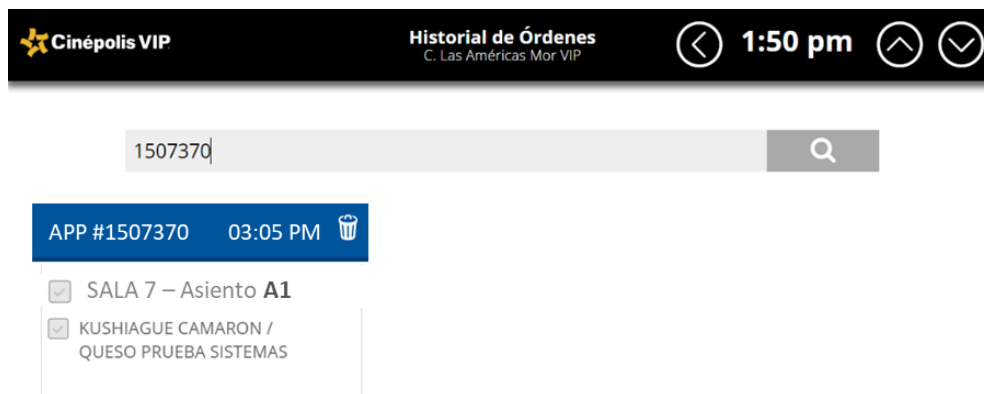
La mesa de órdenes cuenta con un botón de historial que muestra las órdenes eliminadas.



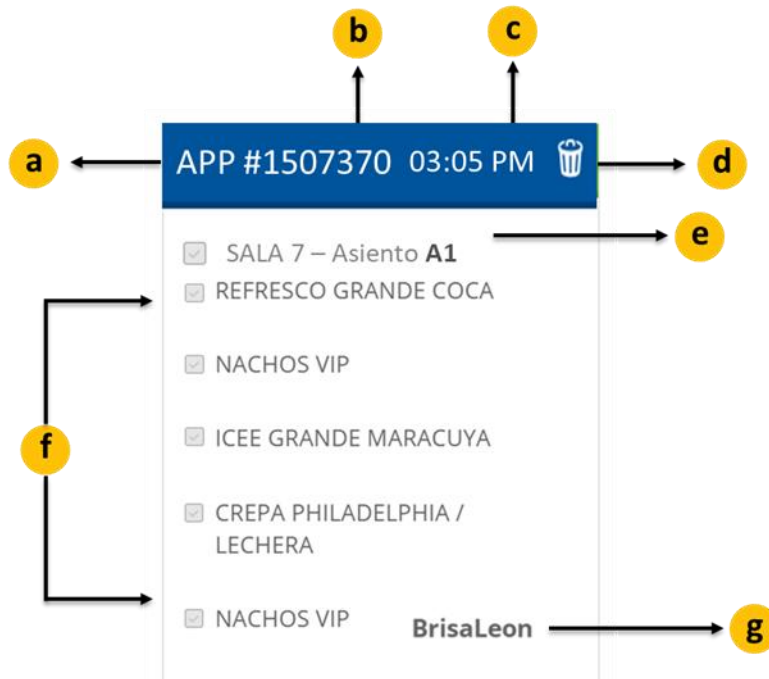
- 1 Flecha de regreso
- 2 Flechas de desplazamiento
- 3 Buscador

Buscador

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



Orden

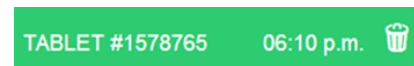


- a** Orden generada en *tablet* o APP
- b** Número de orden
- c** Hora de toma de orden (*tablet*) u hora de entrega (APP)
- d** Barra de color que indica lo siguiente:
- e** Sala y asiento
- f** Descripción de la orden
- g** Nombre de comandante (*tablet*)

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.



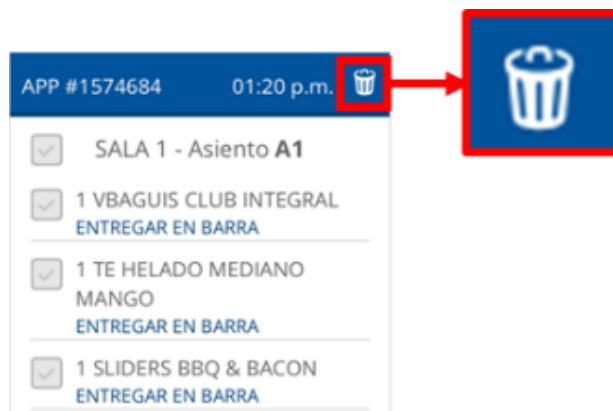
Eliminar órdenes

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.

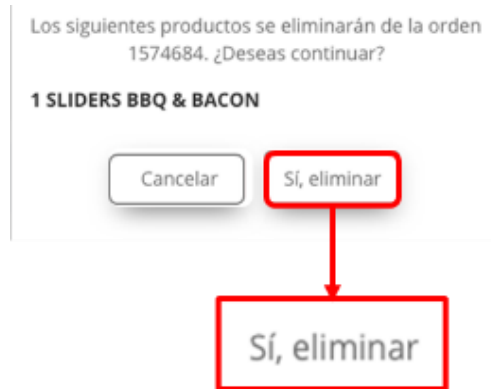


Nota:

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.

Salir del sistema

1. Cerrar el Safari de manera normal. Presionando dos veces el botón de inicio del iPad y deslizando hacia arriba la ventana de Safari.

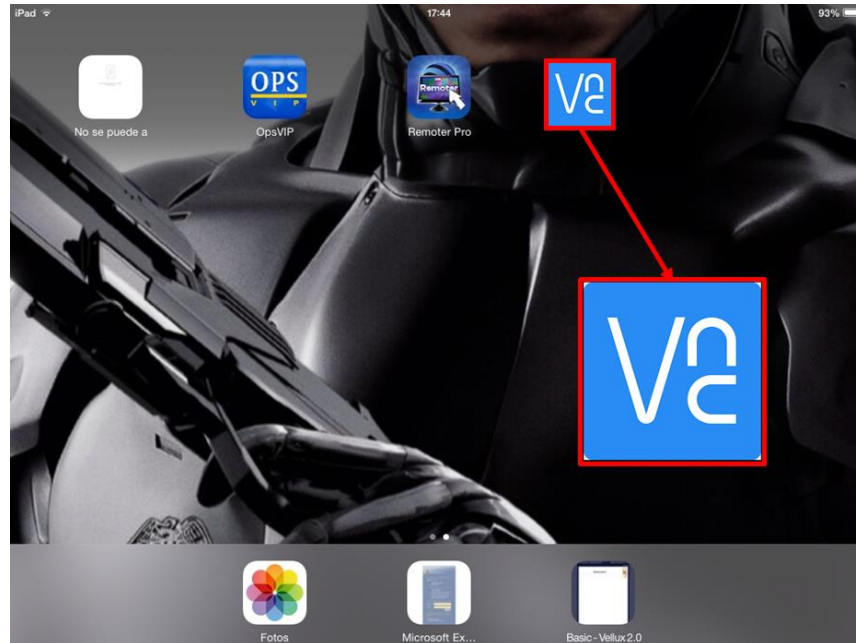


6.3.2. Mesa de órdenes Vista

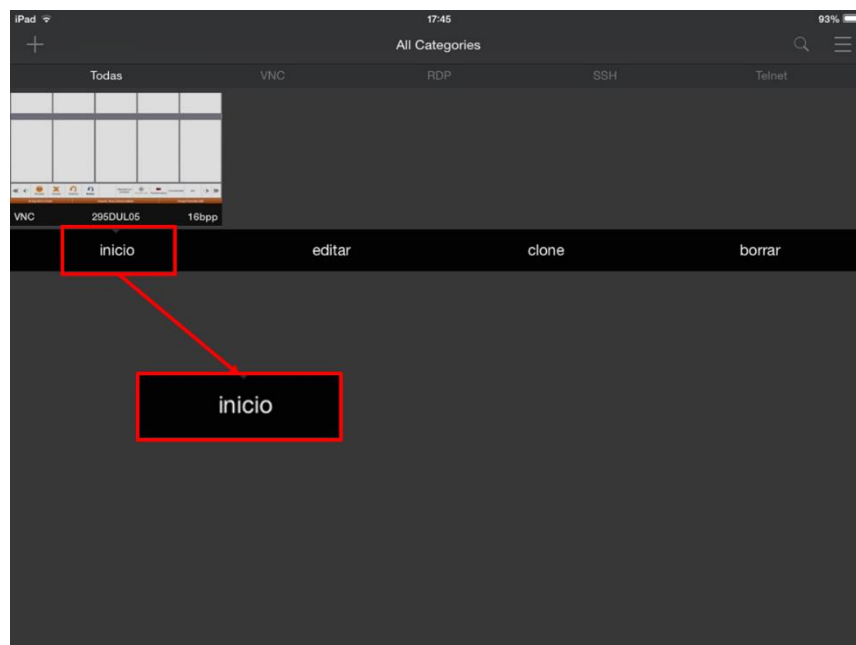
Ingreso al sistema

El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear la entrega de órdenes en sala a través del iPad mini.

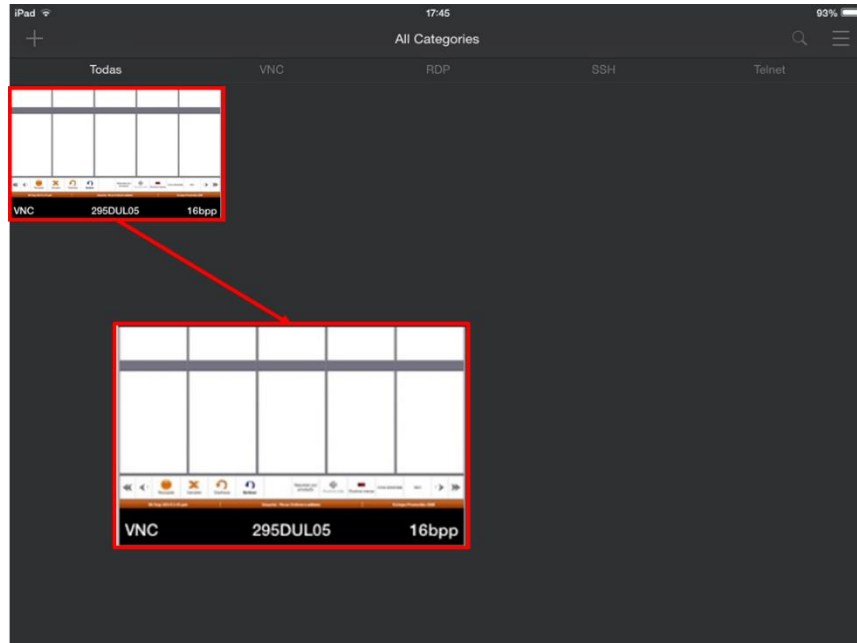
1. Presionar el botón “VNC”.



2. Presionar el botón “inicio”.

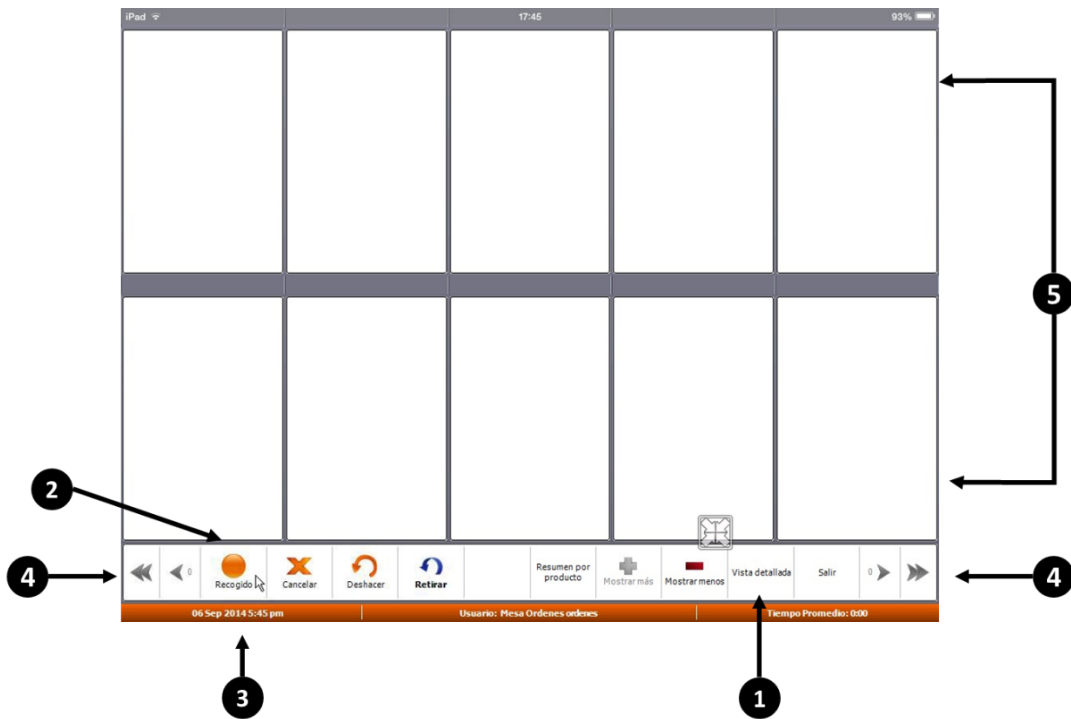


3. Una vez realizada la conexión presionar sobre la mesa de órdenes para visualizarla.



Interfaz general

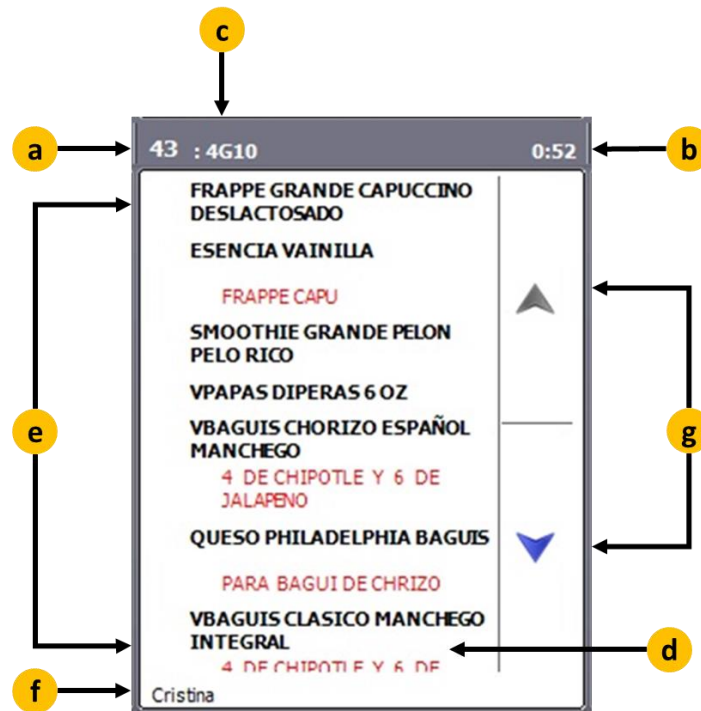
Contiene los siguientes elementos principales:



- ❶ Botón visualización
- ❷ Botón de recogido
- ❸ Fecha y hora actual

- ❹ Flechas de desplazamiento
- ❺ Órdenes

Orden

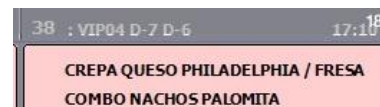
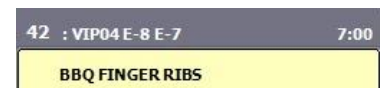


- a** Número de orden
- b** Tiempo de espera de la orden
- c** Sala y asiento
- d** Fondo de color que indica lo siguiente:
- e** Descripción de la orden
- f** Nombre de Comandero
- g** Flechas de desplazamiento (en caso de órdenes grandes)

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

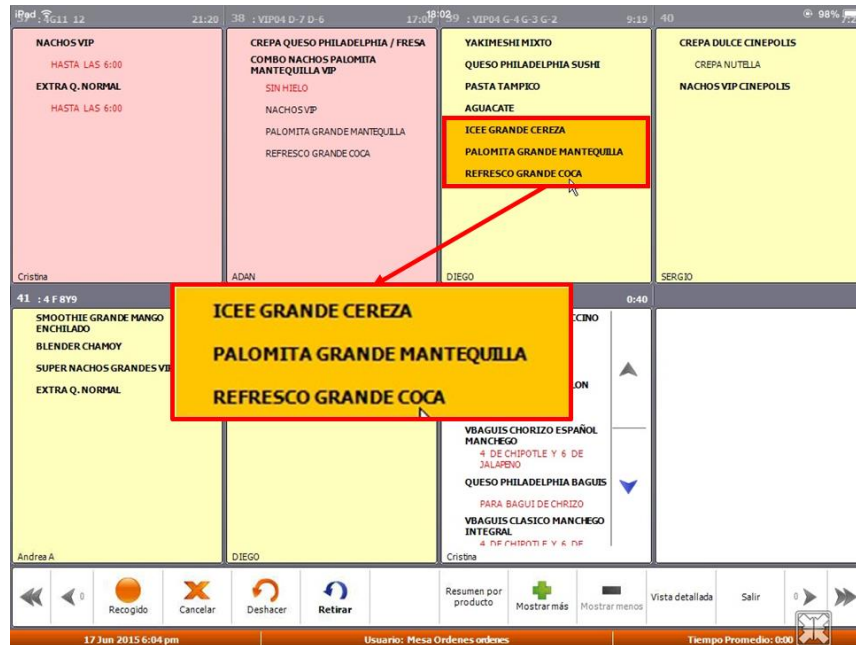
Amarillo. La elaboración del producto lleva un tiempo de 5:01 – 10:00 minutos.

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

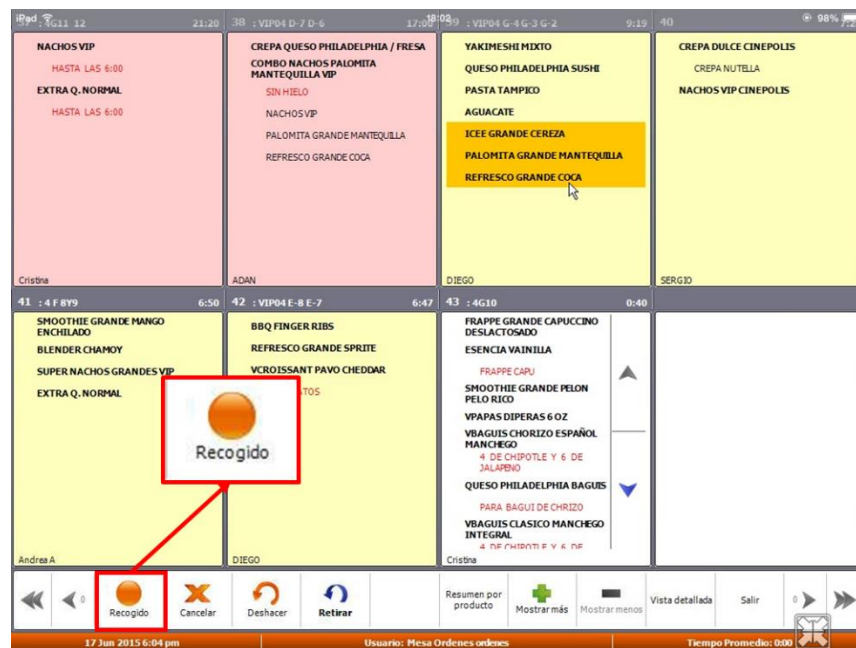


Eliminar órdenes

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.

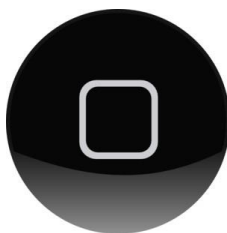


- 3.** Realizar el mismo procedimiento para los productos de alimentos. En caso que no se esté respetando este orden comunicarse con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para que se corrija el proceso y se manden primero los productos de Dulcería.

- 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.

Salir del sistema

- 1.** Se cierra la aplicación como cualquier otra presionando el botón de inicio del iPad para ir al escritorio.



6.3.3. Reportes

Diariamente se manda un reporte vía correo electrónico a los conjuntos sobre los tiempos de entrega.

1. En el reporte se incluye la fecha, ID y nombre de cada conjunto.

FECHA_	ID_CINE	CINE
19/06/2017	831	C. VIP GALERÍAS D 10 CUERNAVACA
19/06/2017	571	C. VIP JURQUILLA ANTEA QRO
19/06/2017	207	C. VIP GALERIAS GUADALAJARA
19/06/2017	265	C. VIP GALERIAS DIANA ACAPULCO

2. Aparecen el porcentaje de transacciones monitoreadas que deben cumplir al menos con el 80%. Si se tienen 80% o más aparecen color verde, 60%-80% color amarillo y menos de 60% color rojo.

PORCENTAJE_ MONITOREADAS
100
100
85
83
70
60
0
0
0
0
0

3. En la columna de tiempo de entrega se debe tener menos de 11 minutos. Si el tiempo se encuentra entre 5 y 11 minutos aparece en verde, entre 11 y 30 minutos amarillo y menos de 4 o más de 30 minutos color rojo.

TIEMPO_PROMEDIO_ENTREGA_MINUTOS	
4	Red
10	Green
24	Yellow
6	Green
7	Green
65	Red
103	Red
66	Red
2	Red
19	Yellow
23	Yellow

4. Finalmente aparece la región y zona de cada conjunto.

Región	Zona
GR 18	Zona 04
GR 10	Zona 02
GR 04	Zona 01
GR 18	Zona 04

6.4. Protocolo y técnica de entrega

El Supervisor de Venta en Sala debe revisar que se siga el protocolo y técnica de entrega.

1. Dependiendo del momento de la entrega realizar lo indicado en el **P.O. Entrega de órdenes vigente**.

7. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
03	<ul style="list-style-type: none">• Se realizó una reestructura del documento.• Se realizaron cambios en algunos criterios de supervisión.• Se cambió la temperatura de las salas, debe ser de 21 °C a 25 °C.• Se eliminó la sección 7. Auditoría de venta en salas.• Se agregó la nueva mesa de órdenes.• Se detalló el funcionamiento de la mesa de órdenes Vista.	23/08/17

8. Documentos de referencia

Documento vigente	Clave
Venta VIP	MX-VIP-PO-VNT
Entrega de órdenes	MX-VIP-PO-ENT
Técnica de venta VIP	MX-VIP-GR-TV
Presentación personal VIP	MX-VIP-AV-PPE
Fallas en la proyección	MX-VIP-AV-FPR
Calendario de auditorías sala VIP	MX-VIP-AV-CASL
Tiempos RSB	MX-VIP-AV-TRSB