



# Introducción al Negocio

# Temario

1. Introducción
2. Módulo Taquilla
3. Módulo Dulcería
  - Dulcería
  - Dulcópolis
4. Módulo Alimentos
  - Cinecafé
  - Baguis
  - Coffee Tree



# Objetivo

Tener un panorama general de los negocios del cine mediante el conocimiento de sus principales productos y servicios

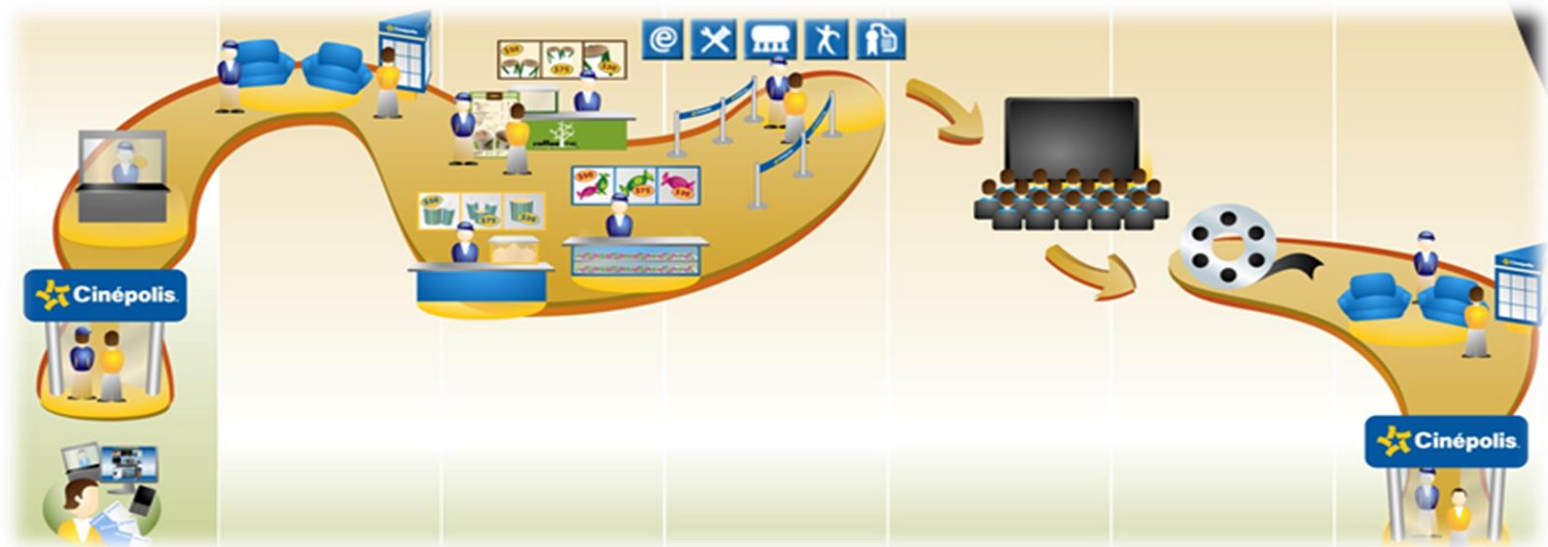


# Introducción

¿Qué son los procesos?

¿Por qué son necesarios para nuestra empresa?

¿Cuáles procesos identificas en un cine?

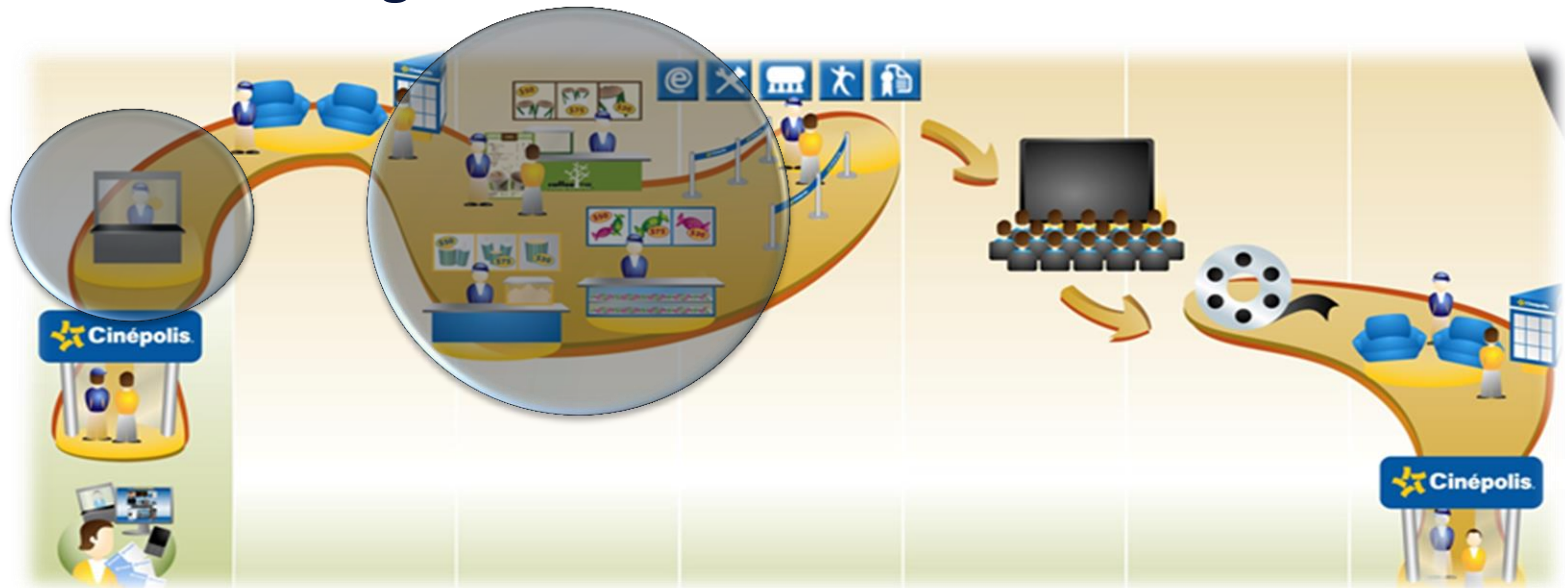


# Introducción

**Proceso:** serie de pasos ordenados que se realizan con un fin determinado.

En Cinépolis los dividimos en:

- Procesos de Soporte
- Procesos Administrativos
- **Procesos de Negocio**



# Introducción

**Políticas:** son decisiones corporativas que definen criterios y establecen marcos de acción.

Debido a esto, las políticas en Cinépolis son de observancia general carácter obligatorio por lo que cualquier incumplimiento a las mismas es motivo de sanciones.

Tenemos distintas políticas como:

- Operación
- Ventas
- Seguridad, etc.



# Introducción

Todos los procesos de negocio tienen **tres fases** fundamentales:

**Habilitación:** son todas las actividades destinadas a poner a punto los negocios incluyendo: productos o insumos, máquinas, fondos y limpieza.

**Venta/Elaboración:** incluye todo lo referente a: Técnicas de Venta, elaboración y entrega de productos.

**Inhabilitación:** se lleva a cabo para cerrar los negocios: entrega de valores, apagado de máquinas, almacenamiento de insumos o productos y limpieza.



# Introducción

## Técnicas de Venta

Son los pasos que seguimos para efectuar las ventas en los diferentes negocios de una manera **estándar y ordenada** que nos permiten:

- Ser más **rápidos** al atender a los clientes
- **Maximizar** las ventas \*.
- Manejar **efectivo y valores** en los puntos de venta de manera segura.
- Manejar formas de pago correctamente
- Brindar una **excelente calidad** en atención a nuestros clientes.
- **Evitar errores** en la venta y entrega de productos.

\* Dulcería y alimentos



# Módulo Taquilla

# Taquilla

## Descripción

La **Taquilla** es el negocio en donde se **venden** o se hacen efectivas las entradas para las funciones cinematográficas que se exhiben en los Conjuntos de Cinépolis Tradicional así como la **venta de Membresías Cinépolis**.



# Taquilla

## Formas de Pago

Las distintas formas que los clientes tienen para acceder a nuestras salas son:

- Compra en efectivo
- Membresías
- Pago con puntos de TCC
- Pago con puntos BBVA
- Cortesías
- Cupones Promocionales
  - Internos
  - Externos
- Reservación/compra por CINETICKET

# Taquilla

## Tipos de espectadores

### Adulto

- Mayores de 12 años

### Niño

- Menores de 12 años

### 3ª Edad

- Mayores de 60 años con credencial de INAPAM

### Estudiante

- Estudiantes con credencial. (aplica en algunos conjuntos)

# Taquilla

## Cupones

Son documentos que **los clientes pueden cambiar por un boleto de entrada.**

Existen **diversas modalidades**: algunos son para una película en específico, otros no aplican para todas la salas, su vigencia es variable, etc.

**Importante:** el cupón representa dinero, en caso de extraviarlo lo deberás pagar.



# Taquilla

## Cupones

**Ponte palomita caqui**



**Ponte palomita café**



# Taquilla

## Cupones

**Empresarial Morado**



**Empresarial Naranja**



# Taquilla

## Cupones

**Empresarial promocional**



**HMM**



# Taquilla

## Cupones

**Tarjeta Ponte Palomita**



**Folio Electrónico**

**8306749864821084**

# Taquilla

## Cupones

**Pase + 15**

**Cinepass**



# Taquilla

## Tarjeta Club Cinépolis



### Tarjeta **Club Cinépolis**

Adquiere-la por \$59.00.  
Acumula el 5% de tus compras en puntos.  
Participa en trivias, concursos y promociones especiales dentro y fuera de Cinépolis.  
El mes de tu cumpleaños recibe entradas al 2x1 ¡entre otras sorpresas!

### Acumula **12 visitas** durante el semestre y conviértete en **Fanático**

Con 12 visitas, ¡recíbela completamente gratis!  
Acumula el 10% de tus compras en puntos.  
Recibe 6 entradas a precio tradicional para salas VIP, 3D y Macro XE.  
Promociones exclusivas.  
Invitaciones a premieres y funciones especiales.



### Junta **24 visitas** al semestre y presume de ser **Súper Fanático**

Disfruta gratis por seis meses de Cinépolis Klic, nuestro catálogo de películas online.  
Recibe 12 boletos a precio tradicional para salas VIP, 3D y Macro XE.  
Obtén el 10% de tu consumo, bonificado en tu tarjeta Club Cinépolis Súper Fanático.  
Asiste a premieres preferenciales y aprovecha promociones exclusivas.

# Taquilla

## Membresía Cinépolis

Es un beneficio que el cliente adquiere con el cual tiene derecho a uno o dos boletos canjeables en taquilla; se activa en la TCC.



Estándar

- Salas tradicionales
- 2 D

Premium

- 3 D

VIP

- Imax
- Macro XE
- Vip



Ninguna es válida para 4D

# Taquilla

## Cinecash

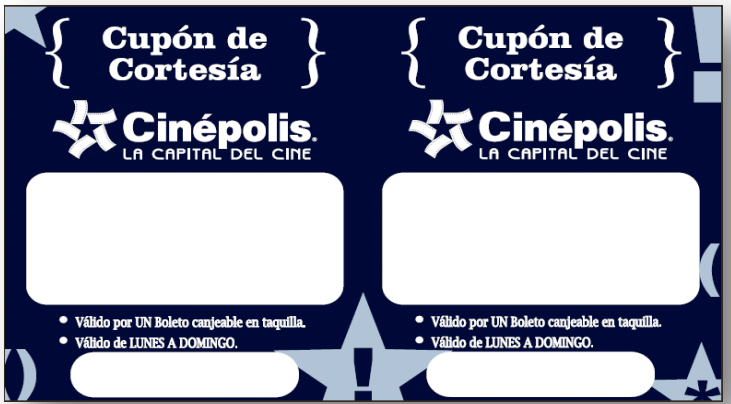
Es otra forma de pago con la que el cliente tendrá acceso a Cinépolis en línea, sin necesidad de contar con tarjeta de crédito o débito y también a una cuenta en Cinépolis ID a través de internet o cualquier aplicación de Cinépolis para dispositivos móviles. Contamos con tarjetas de \$100, \$250 y \$500.



# Taquilla

## Cortesías

**Cortesía de operación**



**Cortesía de medios**



# Taquilla

## Cortesías



Pase anual azul



Pase anual gris

# Taquilla

## Cortesías

**Cortesía abierta**



# Taquilla

Cineticket (compras y reservaciones)

## Internet o vía Call center

- **Compra** con tarjetas bancarias (el cliente puede llegar a recoger sus boletos en taquilla a cualquier hora o entrar directamente a la sala por medio de un código de barras).
- **Reserva** de boletos (el cliente debe recoger en taquilla sus boletos 1 hora antes de su función).



En compras con tarjeta bancaria **sólo el titular** de la misma puede recoger los boletos presentando la tarjeta e identificación oficial.

# Taquilla

## Taquilla Automática

Compra de Boletos pagando con tarjetas bancarias.

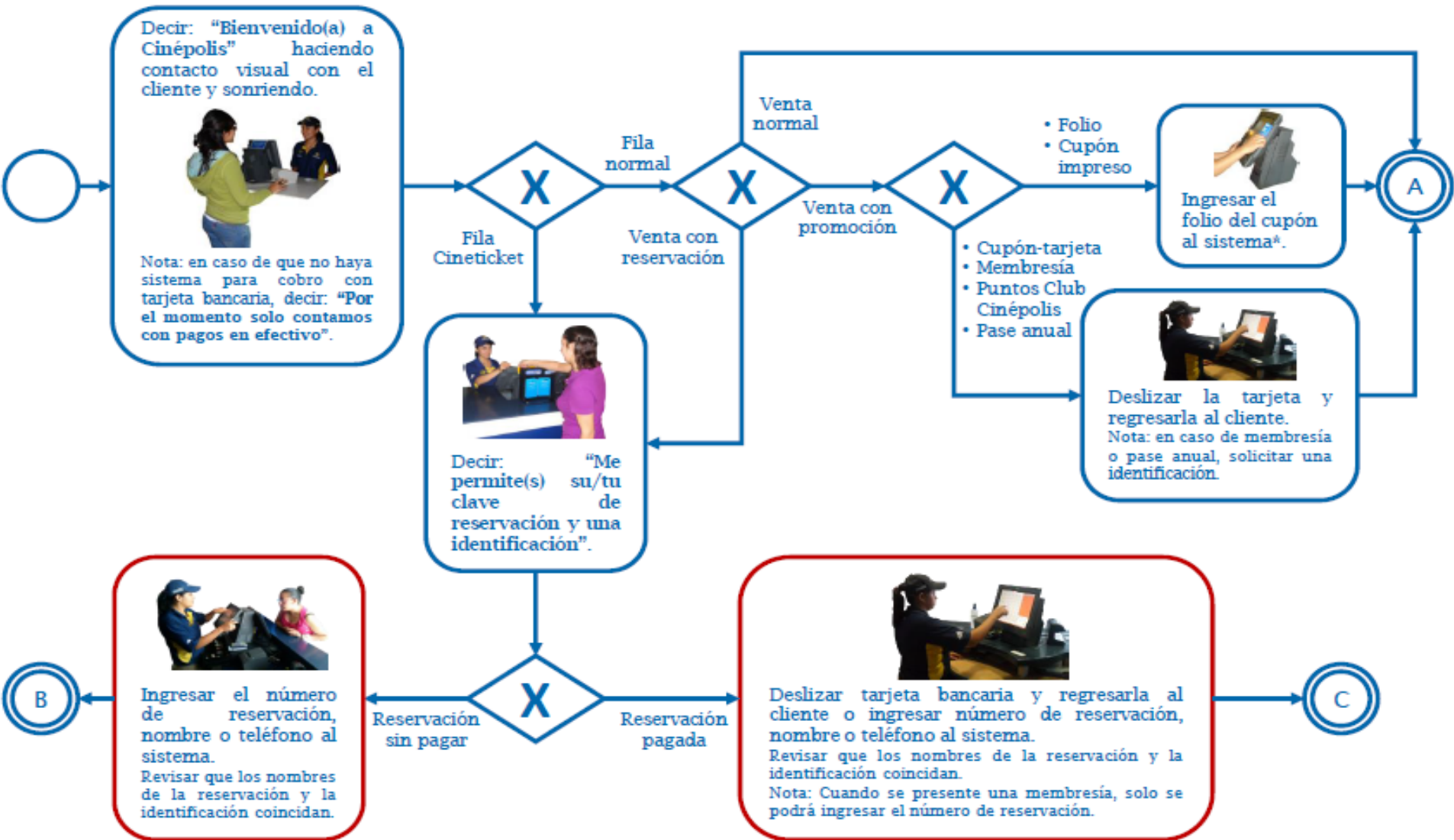
Recoger Boletos comprados por CINETICKET.



# Taquilla

## Clasificaciones

Clasificación	Especificaciones	Carácter
AA	Familiar Enfocada a publico infantil Menores de 7 Años	Informativo
A	Películas para todo el público	Informativo
B	Recomendada para mayores de 12 años	Informativo
B15	Recomendada para mayores de 15 años	Informativo
C	Mayores de 18 años	Restringido ( <b>identificación oficial</b> )
D	Mayores de 18 Años (vocabulario soez, alto contenido violento y sexual)	Restringido ( <b>identificación oficial</b> )



<sup>a</sup> En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación.



A



Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.

Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:

- Cliente ordena película y función. Marcar lo que pide el cliente.
  - Cliente ordena película sin horario. Decir: "¿A las xxxx (horario más próximo) está bien?".
  - Cliente ordena horario sin película. Decir: "Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) xxxx (nombre de películas) a las xxxx (horario más próximo)".
  - Cliente solicita recomendaciones. Decir: "Los estrenos de la semana son..." o "La(s) película(s) con garantía es/son xxxx (películas garantía Cinépolis)".
- Se debe maximizar el formato de película en el siguiente orden según aplique: 4DX, 3D, Macro XE.

Nota: en caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.



Decir: "La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?" y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).

C



Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.



Solamente que el cliente no haya presentado sus membresía o cupón a precio \$0, decir: "Su/tu total es de \$xx.xx" y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente\*:

- Efectivo. Decir: "Recibo \$xx.xx" y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?", y posteriormente: "Su/tu firma por favor". Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: "¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?".

B



Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s).

Nota: en caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.



Decir: "Le/te entrego xx (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXXX (subtitulada/doblada/en español), en XX (2D o 3D), a las xxxx (hora), su(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)", y si aplica, entregar cambio o copia del *voucher*.



Decir: "Que disfrute(s) la función" haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

\* En caso de que el cliente presente su TCC, ésta se deberá deslizar antes de cobrar la orden ya que los puntos Club Cinépolis no se pueden acumular después.

# Módulo **Dulcería**

# Dulcería

## Descripción

En los cines podemos encontrar dos tipos de dulcería:

**Dulcería Tradicional:** cuenta con todos los productos de Dulcería excepto dulces a granel.

**Dulcería Híbrida:** cuenta con todos los productos de Dulcería, adicionalmente tiene un rack con bins que contienen una amplia gama de dulces a granel.

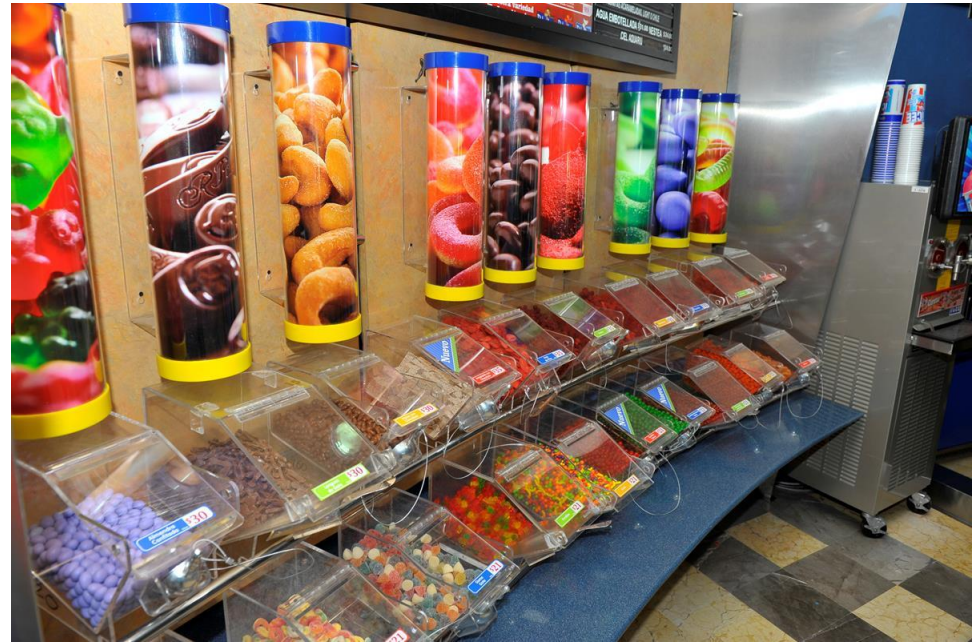


# Dulcería

## Descripción

### Dulcópolis, sus productos son:

- Dulces a granel
- Palomitas de sabor
  - Caramelo
  - Light
  - Chile
- Bebidas
  - Fountain
  - ICEE
  - Embotelladas
- Papas fritas
- Helados



# Dulcería

## Productos de Venta

### Palomitas

#### Tamaños:

- Chicas = 46 Oz
- Medianas = 85 Oz
- Grandes = 130 Oz

#### Sabores:

- Mantequilla/Sal
- Caramelo
- Chile
- Light
- Mix



# Dulcería

## Productos de Venta

### Bebidas Fountain

#### Tamaños:

- Chico = 16 Oz
- Mediano = 21 Oz
- Grande = 32 Oz
- Jumbo = 44 Oz

### Bebidas Embotelladas

#### ICEE

#### Tamaños:

- Mediano = 21 Oz
- Grande = 32 Oz



# Dulcería

Productos de venta

## Nachos

- Chicos
- Grandes

## Tostitos o Doritos Nachos

## Hot dog

- Normal
- Jumbo

## Papas

- Naturales
- Adobadas



# Dulcería

## Productos de venta

### Dulces Empaquetados

- Marca propia Dulcópolis
- Diferentes marcas

### Dulces a Granel

- Solo en Dulcópolis o Dulcería Híbrida

### Helados

- Marca Holanda



# Dulcería

## Productos de venta

### Tarjeta Club Cinépolis (TCC)

- Precio \$59.00

### CineCash

- Precio \$100, \$250 y \$500



# Dulcería

Productos de venta: COMBOS

Palomitas  
Grandes

Refresco Grande  
o jumbo

Producto  
adicional



# Dulcería

Productos de venta: MAXI COMBOS

Palomitas  
Grandes

Refresco Grande  
o jumbo

Producto  
adicional



# Dulcería

Productos de venta: COMBOS



Combo Clásico



Combo M&M's




Combo Hershey's

# Dulcería

Productos de venta: COMBOS

- 


Combo Cornetto
- 


Combo Cuates
- 


Combo Nachos

# Dulcería

Productos de venta: COMBOS

- 


Combo Icee
- 


Combo Dulcópolis
- 


Combo Kid

# Dulcería

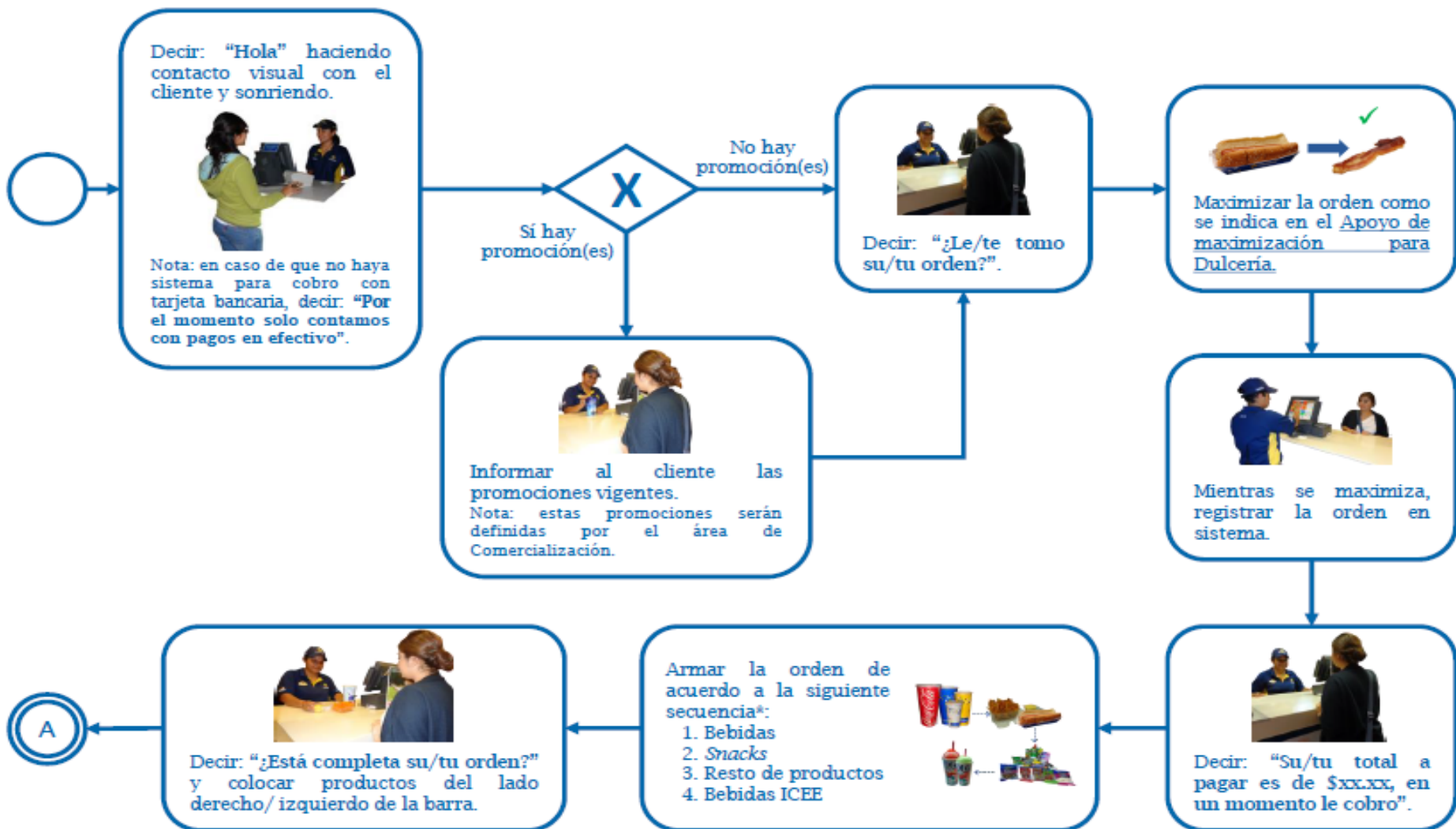
Productos de venta: MAXI COMBOS

- 

Maxi Combo Hot Dog
- 

Maxi Combo Mix
- 

Maxi Combo Nachos



\* En caso de que la orden lleve más de dos productos colocarlos en una charola.

A



Decir: "Su/tu total es de \$xx.xx" y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente\*:

- Efectivo. Decir: "Recibo \$xx.xx" y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?", y posteriormente: "Su/tu firma por favor". Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: "¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?".



Despedir al cliente diciendo: "Que se/te divierta(s)" haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.



Entregar el *ticket* diciendo: "Le/te entrego" y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.

# Módulo Alimentos

# Alimentos

## Descripción

En esta área podemos encontrar las siguientes marcas con sus respectivas líneas de productos:



**Tradicional:** bebidas, crepas y repostería

**Híbrido:** bebidas, crepas, baguettes y repostería

Baguettes, papas fritas

Bebidas, crepas, baguettes y repostería

# Alimentos

## Productos

**Bebidas Calientes** elaboradas a base de:

- **Café:** regular o descafeinado
- **Leche:** entera, light, deslactosada
- **Esencias de té**
- **Agua:** \*americano y té



# Alimentos

## Productos

**Bebidas Frías** elaboradas a base de:

- **Café:** regular o descafeinado
- **Leche:** entera, light, deslactosada
- **Esencias de té**
- **Agua:** \*americano y té
- **Hielo en cubo o ½ luna**



# Alimentos

## Productos

### Frappés:

- **Polvos de sabores**
- **Hielo: “frappé”**

### Smoothies:

- **Concentrados frutales**
- **Hielo: “a punto de nieve”**



# Alimentos

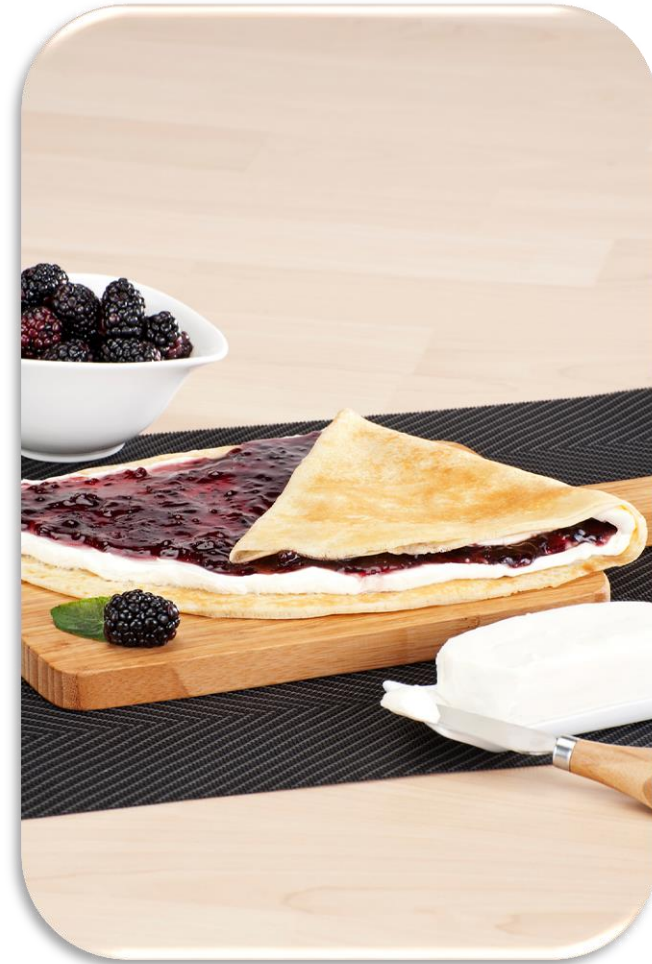
## Productos

**Crepas:** elaboradas con la técnica artesanal.

Pueden ser:

**Saladas**

**Dulces**



# Alimentos

## Productos

**Baguis:** elaborados con pan Baguette:

- **Blanco**
- **Orégano Parmesano**
- **Integral**

Quesos:

- **Manchego**
- **Philadelphia**
- **Americano**

Carnes frías:

- **Jamón Virginia, Pavo, Serrano**
- **Salami, Tocino**
- **Tiras de Pollo**



# Alimentos

## Productos



Nombre del Producto	Ingredientes
BAGUI PAVO	Jamón de pavo + Queso
BAGUI MILÁN	Jamón de cerdo + Salami + Queso
BAGUI CLÁSICO	Jamón de cerdo + Queso
BAGUI ESPAÑOL	Jamón Serrano + Queso
BAGUI CLUB	Jamón de pavo + Queso + Pollo + Tocino
BAGUI 3 QUESOS	Queso Manchego + Queso Philadelphia + Queso Americano
BAGUI POLLO BBQ	Pollo + BBQ
BAGUI HOT&SPICY	Pollo + Salsa Bagui Alltas

67x19 cms

### Repostería:

- Pasteles
  - Zanahoria
  - Chocolate
  - Chessecake
- Muffin
  - Marmoleado
  - Plátano Nuez
- Chocولاتines

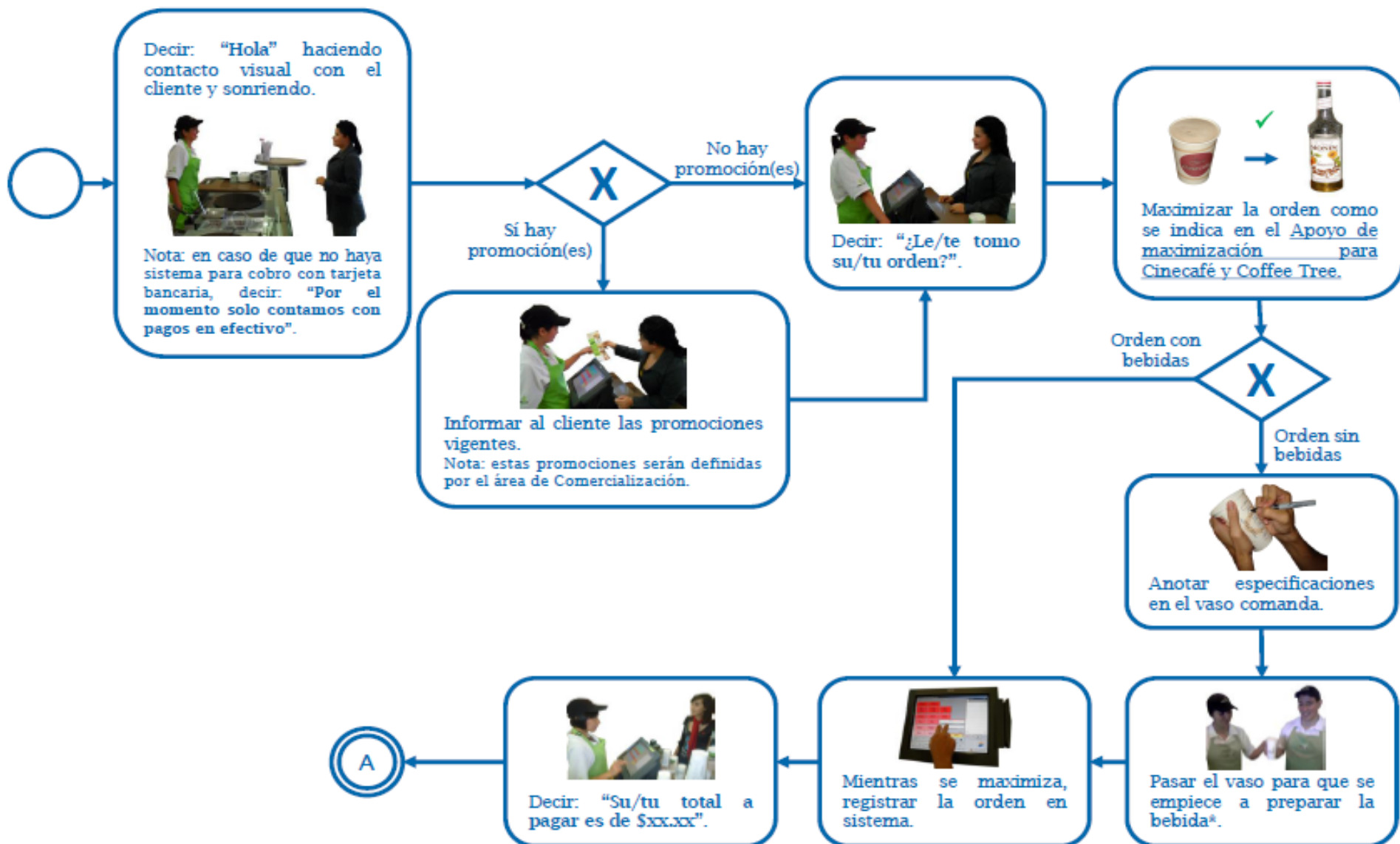


# Alimentos

## Productos

## Complementos





\* En caso de que no haya más personal en el negocio, cuando termine de cobrar la orden comenzará la preparación.



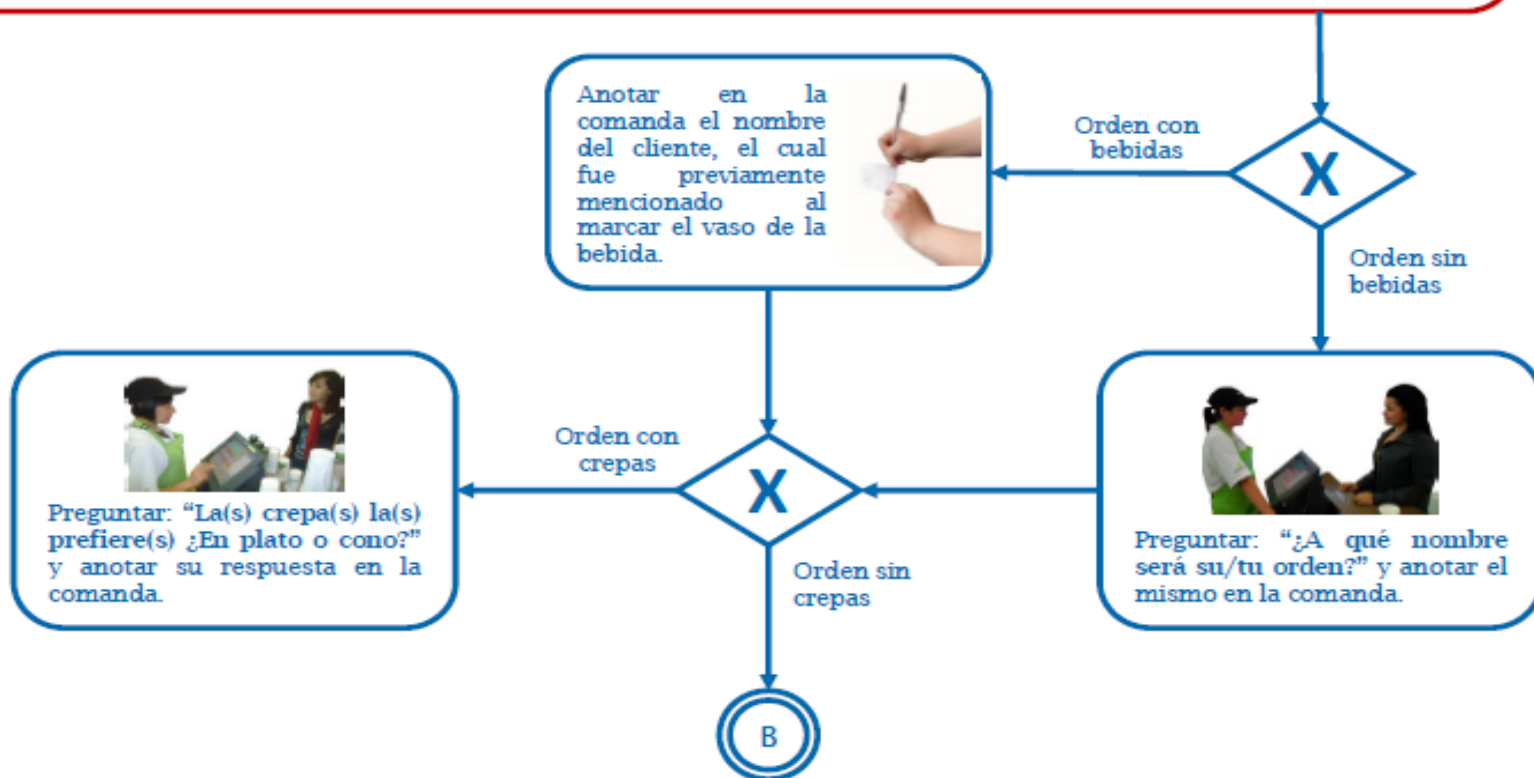
A

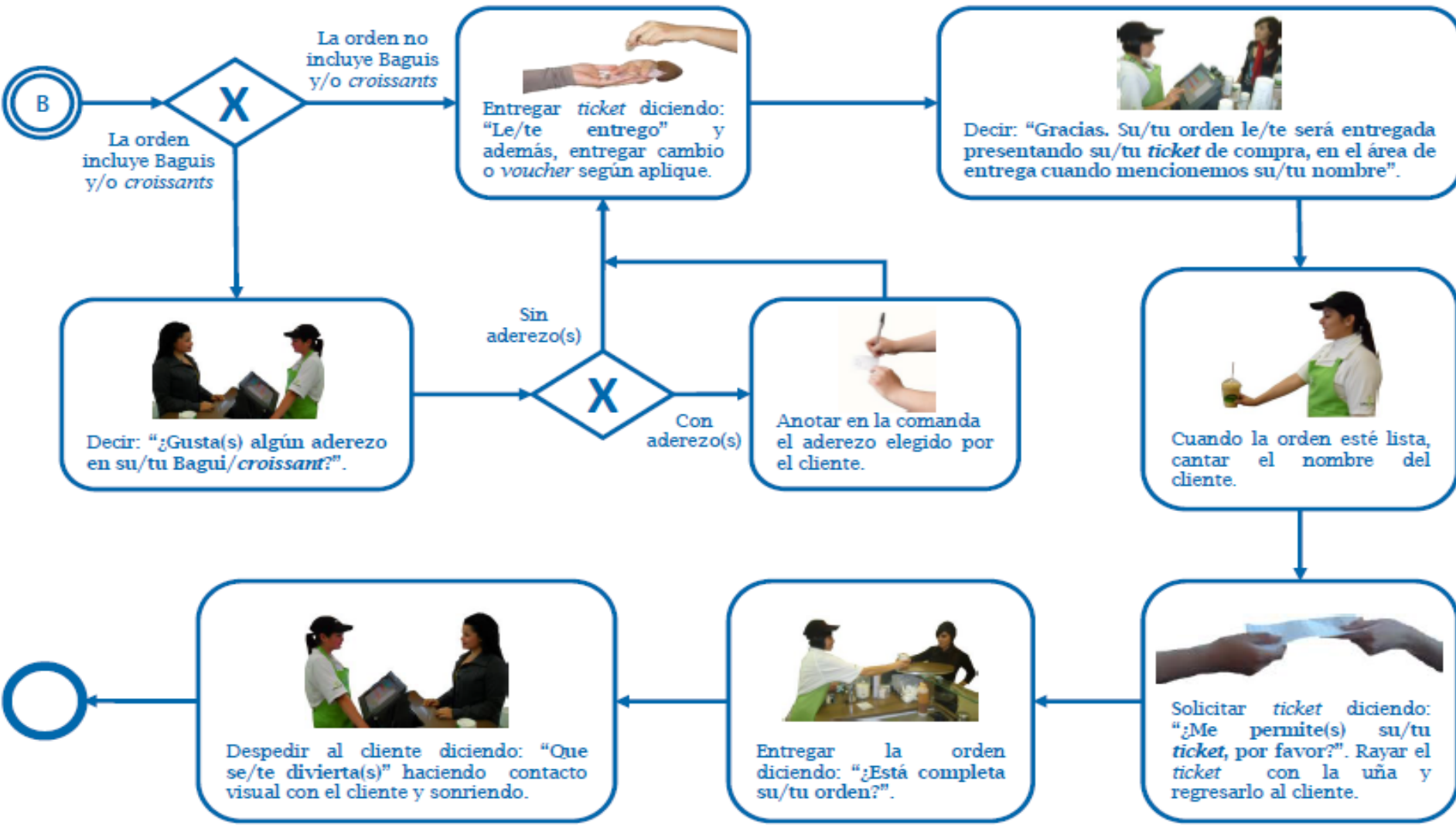


Decir: "Su/tu total es de \$xx.xx" y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente\*:

- Efectivo. Decir: "Recibo \$xx.xx" y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?", y posteriormente: "Su/tu firma por favor". Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones según la guía correspondiente vigente. En caso de que no se cumpla alguna de estas medidas, decir: "¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?".





**Todos somos Cinepolitos**, sin distingo de función dentro de la compañía, en **Corporativo** y **Conjuntos**".

**Alejandro Ramírez Magaña**  
Director General de Cinépolis\*



**Gracias por tu atención!!!**