



FILOSOFÍA DE VENTAS

¿Qué es Filosofía de Ventas?

Modelo de administración y liderazgo de Cinépolis, que fortalece nuestra vocación de servicio, orientado a exceder las expectativas de nuestros clientes

CLIENTE



Efectividad en los Procesos que involucran los atributos más valiosos para el cliente

Soy un **expert**
en mi área

Aprovecho mis **herramientas**
de trabajo

Conect@
con las necesidades
de mi cliente

Ofrezco un
servicio **estel★r**

Filosofía de Ventas

FDV-Popcorn

Gerente de Conjunto

Foro de Servicio

- Reunión Mensual
- Administrativos
- MS, TS, Puntos Críticos y Quejas
- **Indicador POPCORN → A partir del 1 de Noviembre del 2013**

Círculos de Venta

- Reunión Semanal
- Administrativos
- CXA, Ventas
- **Check list Popcorn → A partir del 1 de Noviembre del 2013**
- **Servicio Sorprendente → Al final del programa de capacitación enero 2014**

Supervisores

Toma 1

- Reunión diaria
- Objetivos del día
- Cumplimiento de Metas
- **Seguimiento POPCORN de acuerdo al área del Conjunto (ejecución) → A partir del 1 de Noviembre de 2013**





Toma 1

Qué es:

Es el Foro diseñado como herramienta de Gestión para Supervisores (excepto RH y Valores)

Objetivo:

Alinear al equipo, motivar y definir cómo lograr el objetivo del día.

Características:

Cada Capitán de Negocio iniciará cada turno con su equipo con una junta:

- ✓ Energizante
- ✓ Clarificadora
- ✓ Duración 5 minutos

¿Por qué implementar Toma 1?

Alinear a los equipos de trabajo
para el cumplimiento de metas

Definir objetivos por persona

Supervisar el desempeño diario
de cada miembro del equipo

Promover la Comunicación y
Retroalimentación

Superar
CXA
TRACKING DE SATISFACCIÓN
COSTO DE VENTA
POPCORN★



Seguimiento Popcorn – Toma 1

Líder: Supervisor

Gerente dará seguimiento mediante supervisión diaria

Producto	• Día 1
Orden y Limpieza	• Día 2
Proyección y Sonido	• Día 3
COModidad	• Día 4
Rapidez	• Día 5
Nivel de Servicio Sorprendente	• Día 6



Nota: Se envía una guía semanal para trabajar durante el primer mes, posteriormente se basarán en los resultados del check list y la guía de criterios Popcorn.

Guía para cine Tradicional

	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6
P	Verificar que se cuente con todos los sabores de palomitas exhibidos.	Verificar que se cuente con todos los sabores de refresco .	Verificar servido de palomitas de acuerdo a características establecidas.	Verificar servido de refresco de acuerdo a características establecidas	Las palomitas no deben estar frías ni tener sabor a quemado al momento de la entrega.	Al entregar las palomitas no deberán con el interior de la canasta o vaso.
O	Verificar que el baño esté limpio y sin problemas de mantenimiento.	Asegurar que el baño cuente con suministros disponibles y dotaciones completas.	Garantizar que la sala se encuentre limpia y en buenas condiciones de Mantenimiento.	Revisar los lentes para 4DX manteniéndolos en buenas condiciones.	Verificar que el basurero del baño privado no rebase del 25% de su capacidad.	Los insumos y material de limpieza están fuera de la vista del cliente.
P	Revisar que el sonido se proyecte de forma correcta en todas las salas.	Revisar que las imágenes y subtítulos se proyecten de forma correcta en todas las salas.	Garantizar que al arranque de cinespots y trailers la luz lateral debe estar de baja intensidad.	Verificar que al arranque de los cinespots corporativos se apaguen completamente las luces.	Revisar que el sonido se proyecte de forma correcta en todas las salas.	Revisar que las imágenes y subtítulos se proyecten de forma correcta en todas las salas.
CO	Verificar que todos los escalones tivoli tengan luz de cortesía así como la señalización de butaca numerada.	Revisar que las butacas estén libres de residuos de alimentos, líquidos y manchas.	Revisar que las butacas no estén rotas y no rechinen.	Garantizar que todas las charolas para alimentos embonen correctamente en el descansabrazos de la sala.	Verificar que todos los escalones tivoli tengan luz de cortesía así como la señalización de butaca numerada.	Revisar que las butacas estén libres de residuos de alimentos, líquidos y manchas.
R	Cumplir tiempo máximo de fila en taquilla de 4 minutos y 2 en mostrador.	Mencionar al llegar al mostrador: "Bienvenido (a, os) a Cinépolis"	Despedirse del cliente e con algún script como: "Que disfrute la función"	Establecer contacto visual con el cliente y sonreír durante el saludo y despedida.	Cumplir tiempo máximo de fila en taquilla de 4 minutos y 2 en mostrador.	Mencionar al llegar al mostrador: "Bienvenido (a, os) a Cinépolis"
N	Abórdalo. Sonríe a tu cliente, genera un ambiente confortable y demuestra sentido de urgencia.	Involúcrate. Interactúa con tus clientes y modela con el ejemplo.	Sorpréndele. Deja huella en el cliente creando conexión emocional con él.	Amárralo. Mejor el momento del cliente, dale las gracias y pide que vuelva a visitarlos.	Abórdalo. Sonríe a tu cliente, genera un ambiente confortable y demuestra sentido de urgencia.	Involúcrate. Interactúa con tus clientes y modela con el ejemplo.

Guía para cine Vip

Día 1

Día 2

Día 3

Día 4

Día 5

Día 6

P

Verificar que se cuente con todos los sabores de palomitas exhibidos.

Verificar que se cuente con todos los sabores de refresco .

Verificar servido de palomitas de acuerdo a características establecidas.

Verificar servido de refresco de acuerdo a características establecidas

Las palomitas no deben estar frías ni tener sabor a quemado al momento de la entrega.

Al entregar las palomitas no deberán con el interior de la canasta o vaso.

O

Verificar que el baño esté limpio y sin problemas de mantenimiento.

Asegurar que el baño cuente con suministros disponibles y dotaciones completas.

Garantizar que la sala se encuentre limpia y en buenas condiciones de Mantenimiento.

Revisar los lentes para 4DX manteniéndolos en buenas condiciones.

Verificar que el basurero del baño privado no rebase del 25% de su capacidad.

Los insumos y material de limpieza están fuera de la vista del cliente.

P

Revisar que el sonido se proyecte de forma correcta en todas las salas.

Revisar que las imágenes y subtítulos se proyecten de forma correcta en todas las salas.

Garantizar que al arranque de cinespots y trailers la luz lateral debe estar de baja intensidad.

Verificar que al arranque de los cinespots corporativos se apaguen completamente las luces.

Revisar que el sonido se proyecte de forma correcta en todas las salas.

Revisar que las imágenes y subtítulos se proyecten de forma correcta en todas las salas.

CO

Verificar que todos los asientos de la sala tengan los posa pies guardados y mesas de servicio limpias y guardadas.

Revisar que los asientos estén en buenas condiciones, ninguno roto.

Revisar que las mesas luminarias cuenten con menú de mano.

Garantizar que la temperatura de la sala esté entre 22 y 24 °C.

Verificar que los asientos no rechinen y se encuentren limpios.

Verificar que la lámpara de mesa luminaria se encuentre fija.

R

Cumplir tiempo máximo de fila en taquilla de 4 minutos y 2 en mostrador.

Mencionar al llegar al mostrador: "Bienvenido (a, os) a Cinépolis"

Despedirse del cliente e con algún script como: "Que disfrute la función"

Establecer contacto visual con el cliente y sonreír durante el saludo y despedida.

Cumplir tiempo máximo de fila en taquilla de 4 minutos y 2 en mostrador.

Mencionar al llegar al mostrador: "Bienvenido (a, os) a Cinépolis"

N

Abórdalo. Sonríe a tu cliente, genera un ambiente confortable y demuestra sentido de urgencia.

Involúcrate. Interactúa con tus clientes y modela con el ejemplo.

Sorpréndele. Deja huella en el cliente creando conexión emocional con él.

Amárralo. Mejor el momento del cliente, dale las gracias y pide que vuelva a visitarlos.

Abórdalo. Sonríe a tu cliente, genera un ambiente confortable y demuestra sentido de urgencia.

Involúcrate. Interactúa con tus clientes y modela con el ejemplo.



Ejemplo Bitácora



BITÁCORA DE PLAN DE ACCIÓN

Fecha	Indicador	Atributo a mejorar	Área o Negocio	Propuesta de mejora	Fecha inicio	Fecha de cumplimiento	Responsable	Firma
01/11/2013	Popcorn	Suministro papel de baño	Baños mujeres	Supervisión cada 15 minutos	02/11/2013	02/12/2013	Juan Pérez	

Firma

Gerente del Conjunto

Visto bueno

Gerente Regional



Círculos de Venta y Calidad

Qué es:

Reuniones de trabajo con todo el equipo administrativo en donde se revisan las métricas del conjunto y a través de la participación de todos los asistentes.

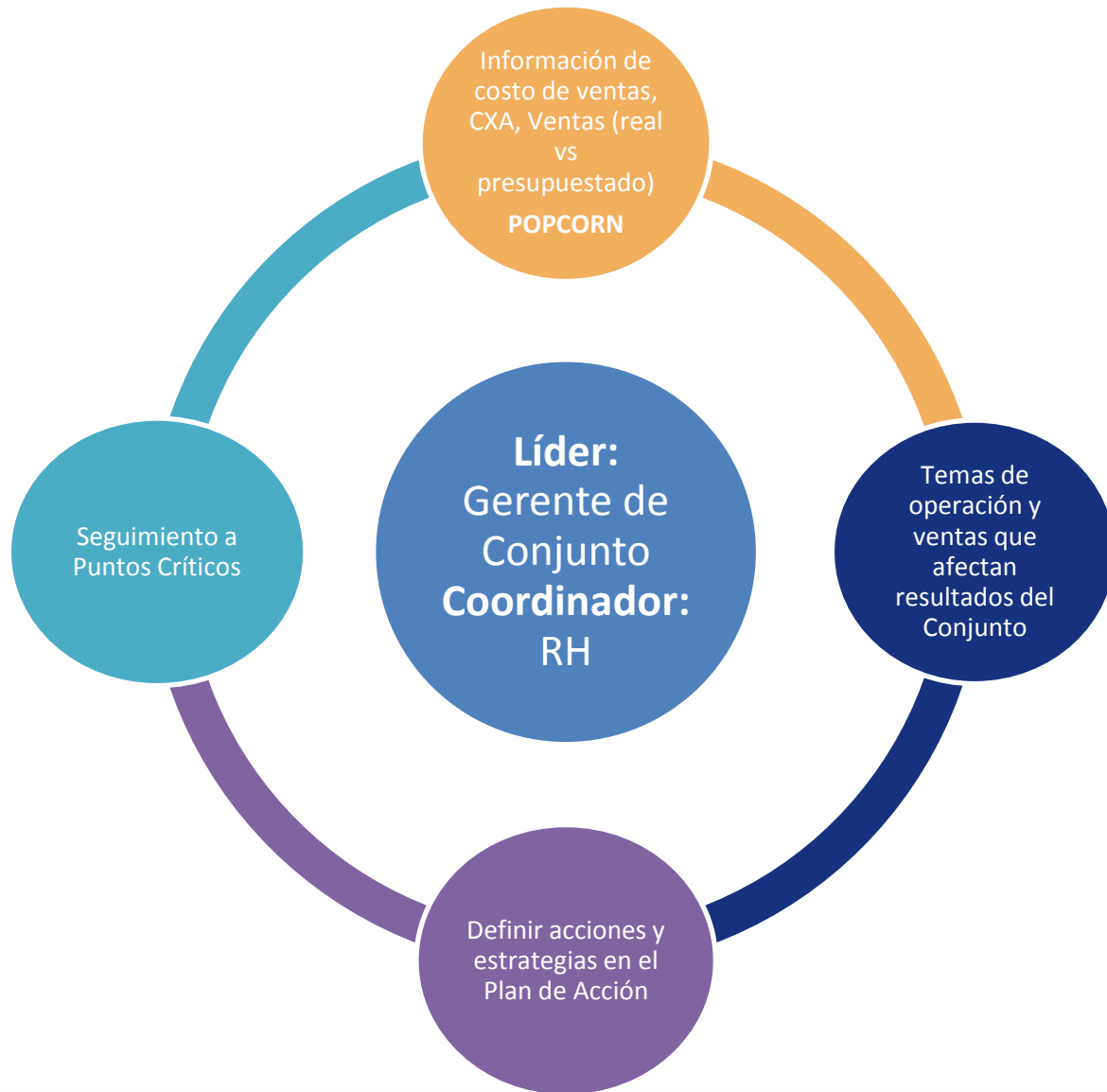
Objetivo:

Establecer iniciativas enfocadas a superar las metas.

Características:

- ✓ Participará el Gerente de Conjunto, Subgerentes, Supervisores y Encargados.
- ✓ Semanal (miércoles o jueves)
- ✓ Duración de 40 minutos

Roles y Dinámica



Popcorn en Círculos



- El Gerente del Conjunto realizará aleatoriamente el Check Popcorn un día de la semana considerando la Guía de Criterios.
- Compartirá dentro de esta reunión los resultados con el equipo administrativo para establecer acciones semanales a desarrollar a través de Toma 1, reforzando los atributos para el cumplimiento de CERO ERRORES.
- El Gerente será el responsable de dar seguimiento semanalmente a través de este formato.

Checklist

Producto

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1.- ¿Hubo las palomitas y refresco solicitados en los sabores, tamaños y porciones establecidas? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 2.- ¿Las palomitas se sirvieron directamente de la palomera y cumplieron con las características establecidas? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 3.- ¿El refresco se sirvió directamente de la torre fountain y cumplió con las características establecidas? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

Orden y limpieza

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 4.- ¿El baño se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 5.- ¿En el baño, los suministros se encontraban disponibles y con dotaciones? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 6.- ¿La sala se encuentra en buenas condiciones de mantenimiento y de limpieza? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 7.- ¿La arquilla y los lentes se encontraban en buenas condiciones? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

Proyección y sonido

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 8.- ¿Durante la proyección de la película todas las imágenes y subtítulos se proyectaron de forma correcta, sin interrupciones de imagen ni sonido? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
|---|--------------------------|--------------------------|

Comodidad

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 9.- ¿La comodidad de la sala cumplió con las características establecidas?
Butacas
Temperatura 22° C y 24° C | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
|--|--------------------------|--------------------------|

Rapidez

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 10.- ¿Tiempo en fila de taquilla y de atención en mostrador no excedió el estándar?
4 minutos fila y 2 minutos mostrador. | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 11.- ¿Tiempo en fila dulcería y de atención en mostrador no excedió el estándar?
4 minutos fila y 2 minutos mostrador. | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

VIP evaluación RSB

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| • ¿Tiempo en recibir atención desde que levantó la mano / encendió la luz / oprimió el botón / no excedió el estándar? Máximo 3 minutos. | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| • ¿El tiempo que transcurrió entre que el Comandero saludó, tomó la orden, cobró la orden y entregó el comprobante no excedió el estándar? Máximo 3 minutos. | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| • ¿El tiempo para entregar la orden no excedió el estándar? Máximo 11 minutos. | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

Nivel de Servicio Sorprendente

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 12.- ¿En la interacción con el personal, fue abordado amablemente, le sonrió y le saludó?
¿Al finalizar la interacción con el personal, le sonrieron, le hablaron por su nombre, se despidieron de usted y/o promovieron que volviera a visitar el cine? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |
| 13.- En caso de haber tenido algún problema en su visita al cine:
¿El mismo fue solucionado con prontitud y amabilidad, por algún empleado, supervisor o gerente?
¿Usted fue sorprendido positivamente por algún empleado en cuanto a su actitud de servicio, disposición, amabilidad o alguna otra acción que haya tenido al atenderlo? | <input type="radio"/> SI | <input type="radio"/> NO |

Seguimiento:

Bitácora del Plan de acción:

Formato Plan de Acción

Conjunto: _____

Fecha: _____

Atributo a mejorar	Área o Negocio	Responsable	Firma	Equipo de trabajo	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de cumplimiento	Meta prometida
Limpieza	Dulcería	Margarita		Luis y Marco	Implementar un rol de limpieza con "Check-out"	11/06/09	11-jul	75% (Meta Mensual)
Calidad del Sonido	Salas	Javier		Soporte Técnico Corporativo	Solicitar al corporativo una revisión y mantenimiento de las bocinas del cine	15/06/09	30-jun	80% (Meta Mensual)

Foros de Servicio

Qué es:

Reuniones de trabajo con todo el equipo administrativo en donde se revisan las métricas del conjunto y a través de la participación de todos los asistentes se establecen las iniciativas enfocadas a superar las metas.

Objetivo:

Dar seguimiento a los compromisos de servicio establecidos en el “Cierre de compromisos”, monitorear métricas de Servicio (Tracking de Satisfacción, Mystery Shopper, Puntos Críticos y Quejas), POPCORN e implementar programas de mejora en el servicio en el conjunto, en respuesta a los problemas analizados.

Características:

- ✓ Participará el Gerente de Conjunto, Subgerentes, Supervisores y Encargados.
- ✓ Mensual (miércoles)
- ✓ Duración de 60 minutos

Tipos de Foros

FORO	PERIODICIDAD	PARTICIPANTES
1. Foros de Servicio – Conjunto	Mensual (primer miércoles después de cierre de mes)	Gerentes, Subgerentes, Supervisores, Encargados y Capitanes de Negocio
2. Foros de Servicio Regionales	Bimestral (presencial o IW)	Gerente regional y Gerentes de Conjunto
3. Foros de Servicio Nacional	Trimestral (IW)	GR's, Gerentes de Operaciones, Director de Operaciones y Ejecutivos invitados de Comercialización

Foro Conjunto

1. El Gerente de Conjunto presentarán los resultados de Mystery Shopper, Tracking de Satisfacción, Puntos Críticos y Quejas, POPCORN. Se analizarán los resultados de dichas herramientas identificando aquellos atributos que consistentemente se encuentran debajo de la meta.
2. El Gerente solicitará propuestas de mejora y se analizarán evaluando su viabilidad, alcance y recursos necesarios.
3. Se determinarán las acciones/lineamientos a seguir, responsables de dichas actividades, fechas compromiso de cumplimiento y meta prometida y se documentarán en el formato “Plan de Acción”.
4. En el siguiente Foro de Servicio se revisará y dará seguimiento a los resultados obtenidos en los indicadores que tuvieron Planes de Acción.
5. Si en tres mediciones continuas los indicadores logran cumplir la meta se dejará como estatus concluido.

Foro Regional

Cada Gerente Regional debe liderar su propio Foro de Servicio en su Región.

Bimestralmente tendrá una reunión con los Gerentes de Conjunto donde se dará seguimiento a las mejores prácticas generadas en los Foros y Círculos de Venta. El objetivo del Foro es:

1. Promover mejores prácticas y estandarizar su implementación.
2. Monitorear avances de mejora del servicio.
3. Manejar casos de servicio.
4. Canalizar las quejas y problemas de servicio al conjunto que las presente.

Foro Nacional

A Nivel nacional los Gerentes de Operaciones, manejarán Foros de Servicio con los Gerentes Regionales, donde los Gerentes Regionales presentan las mejores prácticas y sus propuestas de mejora en los conjuntos con bajos resultados.

En estas juntas los GRs trimestralmente presentan resultados de Servicio en sus conjuntos analizando la siguiente información:

- ❑ Satisfacción General.
- ❑ Disposición del cliente para recomendar al Conjunto.
- ❑ Análisis de las verbalizaciones de los clientes en busca de patrones de insatisfacción.

Los resultados de este Foro Nacional, serán presentados en el Comité de Servicio Corporativo, por cada Gerente de Operaciones.



Popcorn en Foros



- El Gerente del Conjunto presentará al equipo administrativo los resultados de las 2 auditorías (Resultados oficiales de Popcorn- Pagina web de Shop n´ chek) del mes para identificar aquellos atributos que no se están cumpliendo.
- Cada responsable de área presentará al menos una propuesta de mejora por atributo y se determinarán las acciones, fechas compromiso para cumplir la calificación de CERO ERRORES en un Plan de Acción.
- El Gerente será el responsable de verificar que se estén llevando a cabo las acciones en el plazo acordado.

Rol del Gerente Regional

1. Realizar visitas periódicas a sus cines para verificar el cumplimiento de los estándares de servicio.
2. Asesorar al personal en la realización de los procesos de la empresa con impacto en el cliente.
3. Promover y preparar juntas bimestrales de Foros de Servicio en su región, donde participan los Gerentes de Conjunto. En estas juntas:
 - a. Promueve las iniciativas de sus colaboradores entre conjuntos (Benchmark)
 - b. Da seguimiento a los planes de Acción de sus Conjuntos con bajo desempeño.
 - c. Hace un Tracking de Desempeño en Servicio y premia mejores prácticas.
 - d. Convoca reuniones con los Gerentes y sus equipos para intervenir en situaciones de bajo desempeño.
 - e. Hace inventario de avances y presenta en el Foro de Servicio Regional.
 - f. Seguimiento Indicador Popcorn.

Rol del Encargado de RH

1. Apoyar en coordinación y logística, implica: Convocar, coordinar lugar y horarios y registrar asistencias.
2. Documentación de sesiones

¡Muchas gracias!

