

MÁRGENES DE LIBERTAD

cinépolis

El servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes para cinépolis, por tanto la evaluación continua de los procesos es una factor clave para garantizar la satisfacción de nuestro cliente.

LIMPIEZA OPERATIVA



MÁRGENES DE LIBERTAD

EVENTUALIDADES CAUSADAS POR CLIENTES

Situación	Colaboradores que intervienen	Solución		Soporte Auditoria
		A)	B)	
No me gusto la película / Llegue tarde a mi función				Política de cambios y devoluciones vigente
Por causas personales ya no puedo quedarme				Política de cambios y devoluciones vigente
Quiero cambiar de película, pero en otro formato				Política de cambios y devoluciones vigente
Mi película fue hace dos días y no pude llegar				Agregar a política (actualmente no autorizado)

Iconografía	
	Cliente
	Cinepolito
	Supervisor
	Cambio de sala mismo día
	Cambio de sala, diferente fecha y hora
	Devolución dinero
	Cobrar al cliente diferencia excedente de nuevo formato
	Cortesía POPCORN

EVENTUALIDADES CAUSADAS POR CINÉPOLIS

Situación	Colaboradores que intervienen	Solución		Soporte Auditoria
		A)	B)	
Paro de función (Clientes con membresía)	 			Política de cambios y devoluciones vigente
a) Paro de función ¹				Política de cambios y devoluciones vigente
b) Defectos en Proyección ¹				Política de cambios y devoluciones vigente
c) Cambios o errores en programación				Política de cambios y devoluciones vigente
d) Película/horario no coincide con lo que compro en Canales alternos.				Política de cambios y devoluciones vigente
★ e) En caso de riñas o eventos naturales				Agregarlo a políticas.
Comodidad en butacas o molestia por parte de otro cliente.	 		 	Agregarlo a políticas.

Importante:

- 1.Los defectos y paros de proyección, aplican para cualquier película y/o evento alternativo.
- 2.Únicamente a solicitud del cliente y aplica devolución en Cinecash Variable.

“NUESTRA OPORTUNIDAD DE ATENDER Y RESOLVER PROBLEMAS CON LA CONVICCIÓN DE QUE EL CLIENTE QUEDE SATISFECHO, REGRESE Y ADEMÁS NOS RECOMIENDE”