

## Guía de Entrenamiento y Herramienta de Certificación Módulo de Atención a Clientes

Nombre: \_\_\_\_\_

ID: \_\_\_\_\_

Conjunto: \_\_\_\_\_

Periodo de Entrenamiento del: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

Fecha de Certificación: \_\_\_\_\_

Calificación: \_\_\_\_\_

Instructivo

Paso 1: La herramienta de Entrenamiento se deberá de aplicar a todo el personal de Taquilla y MAC.

Paso 2: Al concluir el proceso de Entrenamiento, se deberá de aplicar el examen "Evaluación MAC"

Paso 3: Para poder iniciar con la herramienta de Certificación, el personal a evaluar deberá de haber sido entrenado y haber acreditado el examen vía LMS con mínimo 80 de calificación.

ACTIVIDAD		ENTRENADO		PONDERACION		CERTIFICADO	
		REALIZADO		30 pts	SI	NO	
HERRAMIENTA DE ENTRENAMIENTO	Habilitación MAC	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Recoge llaves y radio del MAC	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Limpia superficies y áreas generales del MAC	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Revisa objetos olvidados y los coteja contra bitacora de objetos extraviado u olvidados. Si encuentra objetos percederos los tira a la basura	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Habilita equipos: CPU, monitor, abre páginas web necesarias para servicio al cliente, verifica silla de ruedas	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Habilita formatos para personal (bitácoras) y para clientes (formatos activación de Membresía, reposición TCC)	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Atención a clientes	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Habilita complementos: TCC, TCCF, TCCSF, Bitácora de objetos extraviados u olvidados, carpeta de información, kit de papelería, tickets y fichas de paquetería	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Saluda al cliente, teniendo contacto visual y sonriendo: Hola buen día, ¿en que le puedo ayudar?	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Atiende al cliente, proporciona información	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Pregunta si hay algo más en que le pueda ayudar	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Despide al cliente amablemente	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Operación Servicio al cliente	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Guardaropa: Entrega ficha. En caso de ser un objeto de valor (arriba de \$250), indicamos al cliente que puede ingresarlo a la sala. Si es un objeto percedero le entregamos un ticket	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Facturación: Solicita ticket, datos para facturar y correo, se entrega factura impresa y se envía a su correo	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Objetos extraviados u olvidados: Registra datos del artículo en la bitácora de objetos extraviados u olvidados y guarda el objeto en el MAC mientras llegan a recogerlo, en caso de ser un objeto de valor como laptop, celular, etc., se lo entrega al Encargado del MAC o Gerente en turno. En caso de reclamación del objeto extraviado u olvidado por el cliente, se debe de solicitar descripción del artículo para confirmar características, el cliente debe firmar de recibido en la bitácora	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Solicitudes de empleo: Recibe y verifica información de solicitud de empleo (datos para contactar: teléfono de casa, celular, correo, etc.), proporciona información al candidato, lo despide amablemente. Entrega solicitud de empleo a RH	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Préstamo Silla de ruedas: Solicita Identificación oficial al cliente y la resguarda, entrega silla de ruedas armada	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tarjeta Club Cinépolis	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Quejas y Sugerencias: Escucha al cliente empáticamente, brinda solución, en caso de ser necesario llama al Encargado del MAC para apoyo de la solución y satisfacción del cliente	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Alta de nuevo socio	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Reposición y/o activación de TCC, TCCF ó TCCSF	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Actualización de datos TCC	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Conoce los beneficios de TCC, TCCF y TCCSF	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Membresía	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Entrega de TCC por compra en internet	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Explica uso y tipos de Membresía	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Menciona formas de pago y políticas	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Conoce como llenar los formatos Activación de Membresía	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Conoce como activar una membresía (alta, reposición, actualización)	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Inhabilitación	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Inhabilita equipos y áreas generales	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Inhabilita y guarda complementos: formatos de membresía, kit de papelería, TCC, TCCF, TCCSF, etc.	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Guarda bitácora de objetos extraviados u olvidados y entrega caja con dichos artículos al Encargado del MAC	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Llena bitácora de paquetería existente y la entrega a seguridad, ambos firman de conformidad	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
			Entrega llaves y radio del MAC	1 pto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>ENTRENADO</b>			<input type="radio"/>	<b>CERTIFICADO</b>			<input type="radio"/>

\_\_\_\_\_  
Firma del Cinepolito Experto

\_\_\_\_\_  
Firma del Colaborador

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisor