




















Dale un Servicio Sorprendente a tus clientes aprendiendo: Cómo atender eventualidades generadas en la EXHIBICIÓN de películas

En Cinépolis queremos que nuestros clientes disfruten de un Servicio Sorprendente en donde buscamos construir el escenario para que seas el protagonista de tus sueños con 4 pilares clave: Seguridad, Amabilidad, Escenario y Eficiencia. Para lograrlo, te presentamos los Márgenes de Libertad que te ayudarán a responder en eventualidades y compensar un mal servicio.

¡Identificalas!

MÁRGENES DE LIBERTAD/ COMPENSACIONES DE UN MAL SERVICIO					
Eventualidad/ Facultado ¹	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
1. Paro de función	 +	+	+	+	
2. Paro de función (cliente con membresía)					
3. Paro de función contenido alternativo	+		+		
4. Defectos en proyección					
5. Defectos en proyección contenido alternativo		Si la queja es previa a que termine la trasmisión			
6. Comodidad en salas					
7. Cambios o errores de programación	 +	+			
8. Molestia de otro cliente					 + 
9. Cliente no llega a la función	No se ofrece ninguna opción				
10. Cliente cambia de opinión ⁶		+			
11. Peli-no está en el horario que el cliente compró vía Cineticket	 +	+			
12. Peli-no es la que el cliente compró vía Cineticket	 +	+			



Las alternativas de protocolo son excluyentes entre sí y graduales en su aplicación según criterio del facultado, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se hace saber al cliente por anticipado.



NOTAS:

1. Es el nivel mínimo de facultamiento a partir del cual se podrá aplicar el protocolo.
2. Revisar procedimiento aplicable en caso de que el cliente avise al final de la función.
3. Solo si el cliente incide de forma insistente, se realizará el cambio de sala por la misma película que anteriormente compro los boletos.
4. Se otorgarán las cortesías (una por cada boleto comprado) sólo si el cliente se presenta en el conjunto donde adquirió los boletos el mismo día de la función.
5. Para el cambio de sala se debe realizar con base en el procedimiento establecido. (Supervisor, subgerente o gerente de conjunto realiza la autorización del cambio en sistema vista).
6. Máximo 1 hora posterior al inicio de la función.

Iconografía márgenes de libertad

Cinepolito Encargado de sala

Supervisor Encargado de sala/accesos

Cambio de sala

Cortésia PopCorn**

Cortésia PopCorn 2D**
(sólo si el cliente reclama)

Cortésia abierta**

Devolución de efectivo taquilla
(sólo a solicitud del cliente)

Devolución de efectivo alimentos*

Devolución de efectivo dulcería *

Eliminar la causa del disturbio

Cambio de butaca

Procedimientos y/o registros de las Opciones Taquilla:

	<ul style="list-style-type: none"> Emitir cortesías en VISTA de acuerdo a opciones Registrar la redención de acuerdo al tipo de cortesías Analizar el porcentaje de cortesías semanal (Meta <1.5%) Analizar a conciencia las causas de la generación de cortesías y corregir el problema
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar contraseña Generar swap en VISTA Cuidar los tiempos <1hr Analizar a conciencia las causas de la generación de swaps y corregir el problema
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar la contraseña del cliente (número de transacción obligatorio en VISTA) Registro en Bitácora de devolución de efectivo número de teléfono y nombre con apellidos Realizar la devolución de efectivo a través de cinecash variable (monedero electrónico) Registro en VISTA (Analizar montos de Refunds Box office y Concession en sistema VISTA) TC/TD Realizar la devolución/reembolso de la venta conforme al procedimiento establecido Analizar a conciencia las causas de la generación de REFUNDS (devolución) y corregir el problema
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la causa del disturbio Dependiendo del grado de severidad: Si es posible contener la causa de disturbio En caso de que sea una situación crítica (tomar en cuenta manual de eventualidades), seguir el protocolo definido en el documento
	<p>En caso de que el cliente notifique hasta el final de la función el problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar el lock de errores del proyector de la sala donde exista la reclamación En caso de encontrarse un registro válido de error se procederá a resarcir al cliente de acuerdo al protocolo establecido

*Solo a petición del cliente y por medio de cinecash variable -monedero electrónico-

**Del mismo formato por cada boleto pagado

*** Solo a petición del cliente y dependiendo del grado de severidad del problema.