



## Dale un Servicio Sorprendente a tus clientes aprendiendo: **Cómo atender eventualidades de ALIMENTOS**

El cliente es el centro de toda nuestra actividad; sin embargo algunas eventualidades pueden darle la impresión contraria. Identifica las iniciativas de Servicio que hoy trabajamos en Cinépolis y pon al cliente en el centro de toda nuestra actividad. Revisa los Márgenes de Libertad para atender con eficiencia las que se deriven de alimentos en tu Conjunto.

**¡Ponte palomita y toma la oportunidad de sacar un Woow a tu cliente!**

### MÁRGENES DE LIBERTAD/ PROTOCOLOS DE COMPENSACIÓN

Eventualidad	Opciones/ Facultado <sup>1</sup>
1. Cliente derrama producto	=
2. Cambio de opinión	≠
3. Cliente solicita cancelar la orden	
4. Mala preparación del producto/mal estado de los alimentos	1. = 2. ≠ 3. 4.
5. Producto no disponible	
6. Reconocimiento a clientes fanáticos / reconocimiento aleatorio	*
7. Situaciones de alto estrés (Ej. Filas > 5 min)	**
8. Fechas especiales	***
9. No se puede transaccionar tarjeta de crédito <sup>3</sup>	Solicitar al cliente otro medio de pago, en caso de no cuenta con él, pedirle que una vez terminada la función pase a pagar al POS correspondiente.
10. Retraso entrega de orden RSB	1. Se ofrecen disculpas 2.
11. Orden no entregada RSB	+
12. Falta de insumos del condimentero	Se ofrecen disculpas +

Cinopolito

Cinopolito POS

Corredor/  
Comandero

Supervisor

Gerente en turno

**= Reposición**  
(del mismo tipo de producto, con idénticas características de tamaño y sabor del original)

**≠ Cambio del producto**  
(puede ser de diferentes características de tamaño, sabor y precio al que origina el reclamo)

**Devolución de efectivo alimentos**  
• Si el pago fue en efectivo se le devuelve en Cinecash (monedero electrónico).  
• Si el pago fue con tarjeta bancaria se realiza la cancelación de la compra.

**Compensación <sup>2</sup>**  
(dependiendo del nivel de criticidad)

**Llevar el producto a la sala**  
(en caso de falla por abasto interno)

**Obsequio de producto**

**Cortesía PopCorn**  
(del mismo formato por cada boleto pagado)

\* Acorde al criterio y procedimiento que establezca el área de CRM  
**Importante:** Para el reconocimiento aleatorio el área de CRM está desarrollando y definiendo los premios que se otorgarán.

\*\* Se otorgará una bolsa de dulces de marca propia por cada cliente en la fila cuando se generen dichas situaciones en función de la cantidad autorizada de producto por parte del área comercial.

\*\*\* De manera aleatoria los productos serán en función del día y la fecha, por ejemplo, el 10 de Mayo tenemos innovaciones en frappés, por lo que se les regalará una cantidad limitada de este producto a algunas mamás que se identifiquen durante la operación.



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. La compensación autorizada para dulcería y alimentos en el formato tradicional será palomitas y refresco chicos; en RSB será 1 orden de papas twister o en caso de que hayan pedido dicho producto, unas papas diperas con queso.
3. Es importante aclarar que esta situación solo aplica a 1 cliente que es el que se encuentra en el momento de la caída del sistema, al resto de los clientes en fila se les informará que solamente se aceptarán pagos en efectivo.

**Procedimientos y/o registros de las Opciones Dulcería & Alimentos:**

<p><b>Reposición</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se le solicita al cliente el envase (vaso, canasta, envoltura, botella, bolsa de bagui, bolsa de dulcópolis, cono, plato, etc.).</li> <li>2. Aunque el envase (canasta o vaso), esté en condiciones de reutilizarse se empleará otro nuevo.</li> <li>3. Una vez repuesto el producto, se empleará el siguiente diálogo de despedida: "fue un gusto atenderte/lo, que disfrute/s la función"</li> <li>4. Una vez que el cliente se retiró del POS, se registrará la eventualidad en la bitácora "F-DCPC-01"</li> <li>5. Todo envase/envoltura de producto que se haya repuesto, se deberá almacenar hasta que el supervisor valide la captura de la merma en bitácora y su posterior registro en sistema VISTA.</li> <li>6. El responsable a cargo deberá registrar la merma en sistema VISTA antes del cierre de día en el POS que se repuso el producto, tomando en cuenta la bitácora y firmando las mermas ya registradas.</li> <li>7. Una vez registrada la merma y autorizada la bitácora por parte del supervisor, se deberá desechar la evidencia (envases, envolturas, etc.)</li> <li>8. Importante, nunca se deberá realizar el registro de la merma en el almacén central.</li> </ol>
<p><b>Cambio</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se le solicita al cliente el producto a cambiar, el cual no deberá tener más de un 30% de consumido.</li> <li>2. Si el monto del producto solicitado, excede el del producto original, entonces se le cobrará el diferencial del precio en efectivo, quedando el diferencial registrado como otros ingresos al cierre del módulo.</li> <li>3. Aunque el envase (canasta o vaso), esté en condiciones de reutilizarse se empleará otro nuevo.</li> <li>4. Una vez cambiado el producto, se empleará el siguiente diálogo de despedida: "fue un gusto atenderte/lo, que disfrute/s la función"</li> <li>5. Una vez que el cliente se retiró del POS, se registrará la eventualidad en la bitácora "F-DCPC-01"</li> <li>6. El producto que se haya cambiado, se deberá almacenar hasta que el supervisor valide la captura de la merma en bitácora y su posterior registro en sistema VISTA.</li> <li>7. El responsable a cargo deberá registrar como merma el producto que se le otorgue al cliente en el sistema VISTA antes del cierre de día en el POS que cambió el producto, tomando en cuenta la bitácora y firmando las mermas ya registradas.</li> <li>8. Una vez registrada la merma y autorizada la bitácora por parte del supervisor, se deberá desechar la evidencia (producto)</li> <li>9. Importante, nunca se deberá realizar el registro de la merma en el almacén central.</li> <li>10. Importante, nunca se deberá realizar el registro de la merma en el almacén central.</li> </ol>
<p><b>Devolución de efectivo Alimentos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar la contraseña del cliente (número de transacción obligatorio en sistema VISTA)</li> <li>2. Registro en Bitácora de devolución de efectivo número de teléfono y nombre con apellidos</li> <li>3. Realizar la devolución de efectivo a través de cinecash variable (monedero electrónico)</li> <li>4. Registro en VISTA (Analizar montos de refunds concession en sistema VISTA )</li> <li>5. TC/TD Realizar la devolución/reembolso de la venta conforme al procedimiento establecido</li> <li>6. Analizar a conciencia las causas de la generación de REFUNDS ( devolución) y corregir el problema</li> </ol>
<p><b>Reconocimiento a clientes fanáticos / reconocimiento aleatorio a clientes</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La mecánica de asignación y redención de productos será a través de lo que defina el área de CRM teniendo en cuenta lo siguiente:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Utilizar el sistema VISTA como control de producto a otorgar</li> <li>b. Esta mecánica garantiza que no se pueda redimir el producto (s) varias veces.</li> </ol> </li> </ol>
<p><b>Detección de defectos de proyección</b></p>	<p>En caso de que el cliente notifique hasta el final de la función el problema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Validar el lock de errores del proyector de la sala donde exista la reclamación</li> <li>2. En caso de encontrarse un registro válido de error se procederá a resarcir al cliente de acuerdo al protocolo establecido.</li> </ol>