Nombre:
Conjunto:

Guía de Entrenamiento y Herramienta de Certificación en Palomitas y Snacks 2015

Periodo de Entrenamiento del:_____ **al:**_____

Fecha de Certificación:_____

Instructivo

Paso 1: La herramienta de entrenamiento se deberá de aplicar a todo el personal de los negocios de "Palomitas y snacks".
Paso 2: Al concluir el proceso de entrenamiento, se deberá de aplicar el examen "Evaluación de palomitas y snacks"

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 80 de calificación.

Primera etapa	**Segunda etapa**
Entrenamiento en Sala de capacitación	*Entrenamiento Punto de Venta*
1. S.S. Explica y representa la T.V.	1. Observa al S.S., realizar la TV. con un cliente real (3 ventas reales)
2. Participante practica con sus compañeros (3 repeticiones)	2. S.S. retroalimenta al cinepolito
3. Participante practica con el S.S. (2 repeticiones)	3. Realiza ventas acompañado por el S.S. (5 ventas reales)
	4. S.S. retroalimenta al cinepolito

	ACTIVIDAD	ENTRENADO			PONDERACION	CERTIFICADO	
HERRAMIENTA DE ENTRENAMIENTO	Técnica de Venta		REALIZADO	HERRAMIENTA DE CERTIFICACION	40pts	SI	NO
	Saludo	1. Saludar al cliente con un hola, buenos, días, tardes, noches	◯	1. Saludar al cliente con un hola, buenos, días, tardes, noches	2pts	◯	◯
		2. Hacer contacto visual		2. Hacer contacto visual	2pts	◯	◯
		3. Sonreir		3. Sonreir	2pts	◯	◯
	Promoción	1. Informa al cliente sobre la promoción vigente	◯	1. Informa al cliente sobre la promoción vigente	4pts	◯	◯
	Toma de la orden/Maximización	1. Le tomo su orden o te tomo tu orden	◯	1. Le tomo su orden o te tomo tu orden	3pts	◯	◯
		2. Maximiza tamaños		2. Maximiza tamaños	3pts	◯	◯
		3. Maximiza extras		3. Maximiza extras	3pts	◯	◯
		4. Maximiza productos		4. Maximiza productos	3pts		
	Solicita la T.C.C.	5. Pregunta si cuenta con la T.C.C, recibe la tarjeta, la desliza y la entrega al cliente	◯	5. Pregunta su cuenta con la T.C.C, recibe la tarjeta, la desliza y la entrega al cliente	2pts	◯	◯
	Toma de la orden/Maximización	6. Indica la cantidad a pagar y dice "En un momento le cobro"		6. Indica la cantidad a pagar y dice "En un momento le cobro"	2pts	◯	◯
	Armado de la orden/Entrega de la orden	1. Sirve las bebidas	◯	1. Sirve las bebidas	1pts	◯	◯
		2. Sirve las Palomas y Snacks		2. Sirve las Palomas y Snacks	1pts	◯	◯
		3. Sirve resto de los productos		3. Sirve resto de los productos	1pts	◯	◯
		4. Sirve bebidas ICEE		4. Sirve bebidas ICEE	1pts	◯	◯
		5. Entrega los productos y dice "Esta completa su orden"		5. Entrega los productos y dice "Esta completa su orden"	1pts	◯	◯
	Cobro	1. **Efectivo**: recibe el dinero y menciona la cantidad recibida	◯	1. **Efectivo**: recibe el dinero y menciona la cantidad recibida	2pts	◯	◯
		2. Verifica la autenticidad del dinero		2. Verifica la autenticidad del dinero	1pts	◯	◯
		3. Deja el efectivo a la vista del cliente		3. Deja el efectivo a la vista del cliente	1pts	◯	◯
		4. Registra en sistema y entrega cambio (si aplica)		4. Registra en sistema y entrega cambio (si aplica)	1pts	◯	◯
		5. Guarda el efectivo hasta que el cliente se retira		5. Guarda el efectivo hasta que el cliente se retira	1pts	◯	◯
		6. Tarjeta bancaria: **solicita la firma (más de $250.00) y entrega el voucher al cliente**		6. Tarjeta bancaria: **solicita la firma (más de $250.00) y entrega el voucher al cliente**	1pts	◯	◯