

cinépolis

GUÍA OPERATIVA

TECNICAS DE VENTA TRADICIONAL

MX-TRA-GO-TV-06



Taquilla






Dulcería



Coffee Tree



Carrito venta en sala

1 DAR LA BIENVENIDA	2 INFORMAR EL ESTADO DEL SISTEMA	REGISTRAR LA RESERVACIÓN
 <p>Saludar de forma espontánea y preguntar: “¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS? y dependiendo de la respuesta realizar lo siguiente:</p> <p>a) Tarjeta física Indicar: “ya puedes digitalizar tu Club Cinépolis desde la App” y pedirle que la coloque en el lector infrarrojo. En caso de NO contar con lector, solicitarle su tarjeta para deslizarla, o bien, introducir la numeración manualmente.</p> <p>b) Tarjeta digital Pedir al cliente que la coloque en el lector infrarrojo, en caso NO contar con lector pedirle la numeración para introducirla manualmente.</p> <p>c) Está afiliado pero no lleva consigo la tarjeta física o digital Indicar: “puedes pasar al MAC, para que te brinden su numeración y accedas a tus beneficios”.</p> <p>d) No está afiliado o requiere la reposición Indicar: “Ahora la afiliación/reposición es gratis desde la App Cinépolis”.</p>	 <p>Si no hay sistema decir según aplique: “Por el momento solo contamos con pagos en efectivo” o “Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis”.</p> <p>Preguntar: “¿Cuentas con alguna promoción o reservación?”, si es una venta normal ir al paso 3, de lo contrario realizar lo siguiente:</p>	<p>Decir: “Me permites tu clave de reservación y una identificación” y realizar lo siguiente:</p> <p>a) Reservación pagada</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ Pedir al cliente que ingrese la tarjeta bancaria a la terminal o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema. ⚡ Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al paso 6. ⚡ Cuando se presente una membresía, solo se podrá ingresar el número de reservación. <p>b) Reservación no pagada</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema. ⚡ Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al paso 5.
REGISTRAR LA PROMOCIÓN	3 TOMAR LA ORDEN	
<p>Decir: “Me permites tu promoción”, dependiendo del tipo de promoción realizar lo siguiente:</p> <p>a) Cupón-tarjeta, Membresía, puntos Club Cinépolis y Pase anual</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ Pedir al cliente que deslice su tarjeta o coloque el código frente al lector a distancia e ir al paso 3. ⚡ En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación. <p>b) Folio, Cupón impreso y Cortesía</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ Ingresar el folio del cupón al sistema e ir al paso 3. <p>c) Cupón 2x1 competencia y Cortesía competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚡ Decir: “Esta es una cortesía o promoción de nuestra competencia, pero te invitamos a vivir la experiencia Cinépolis”, si el cliente acepta, ingresar el folio del cupón al sistema e ir al paso 3, de lo contrario despedirlo. 	<p>Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:</p>  <p>⚡ Película y función: Marcar lo que pide el cliente.</p> <p>⚡ Película sin horario, decir: “¿A las X (horario más próximo) está bien?”.</p> <p>⚡ Horario sin película, decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) X (nombre de películas) a las X (horario más próximo)”.</p> <p>⚡ Solicita recomendación, decir: “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son X (películas garantía Cinépolis)”.</p> <p>⚡ Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.</p> <p>Se debe maximizar el formato de película en el siguiente orden según aplique: 4DX, 3D, Macro XE. En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C, solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.</p>	

4 SELECCIONAR ASIENTOS



- Decir: "La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿están bien?", si el cliente lo solicita, cambiar el/los asiento(s).
- Informar: "Tu total a pagar es de \$X pesos".

5 REALIZAR EL COBRO

Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

- Efectivo**
 - Decir: "Recibo \$X pesos" y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
 - Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".
- Tarjeta bancaria**
 - Pedir al cliente que inserte/deslice/aproxime su tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente: "Tu firma por favor", en caso que el voucher indique que fue autorizado sin firma o autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.
 - Revisar que las firmas de la tarjeta, el voucher y la identificación coincidan.
 - Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".

6 FINALIZAR LA TRANSACCIÓN











- Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.
- Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s). En caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.

7 DESPEDIR AL CLIENTE



- Decir: "Te entrego X (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXX (subtitulada/doblada/en español), en XXX (4DX, 3D, Macro XE o 2D), a las X (hora), tu(s) asiento(s) son XXX (indicar letra y número de asientos seleccionados). En este momento cuentas con X puntos club Cinépolis", y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.
- Reforzar el uso de la App diciendo: "Te comento que la manera más fácil y rápida es comprar tus boletos a través de nuestra App, te invito a descargarla, y si tienes alguna duda, cualquiera de mis compañeros te puede ayudar".
- Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

1 DAR LA BIENVENIDA	2 INFORMAR PROMOCIONES	3 TOMAR LA ORDEN	4 REGISTRAR LA ORDEN
<p>Saludar de forma espontánea y preguntar: "¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS?" Dependiendo de la respuesta, realizar lo siguiente:</p> <p>a) Tarjeta física Indicar: "ya puedes digitalizar tu Club Cinépolis desde la App" y pedirle que la coloque en el lector infrarrojo. En caso de NO contar con lector, solicitarle su tarjeta para deslizarla, o bien, introducir la numeración manualmente.</p> <p>b) Tarjeta digital Pedir al cliente que la coloque en el lector infrarrojo, en caso NO contar con lector pedirle la numeración para introducirla manualmente.</p> <p>c) Está afiliado pero no lleva consigo la tarjeta física o digital Indicar: "puedes pasar al MAC, para que te brinden su numeración y accedas a tus beneficios".</p> <p>d) No está afiliado Indicar: "Ahora la afiliación es gratis desde la App Cinépolis".</p>	 <p>En caso de haber promociones y/o lanzamientos, mencionarlos al cliente. Esta información será definida por el área de Comercialización.</p> <p>Si no hay sistema decir según aplique: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo" o "Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis".</p>	 <p>Decir: "¿Te tomo tu orden?".</p> <p>Maximizar la orden como se indica en el <u>Apoio de maximización para Dulcería</u>. En alta afluencia solo se deberán maximizar palomitas, refrescos y combos.</p> <p>En caso de no contar con algún producto elegido por el cliente, decir: "Por el momento no contamos con XXX producto, pero puedo ofrecerle XXX" (ofreciendo un producto de sabor similar).</p>	 <p>Grande</p> <p>Registrar la orden en sistema.</p> <p>Si el cliente solicitó dulces a granel, decir: "¿Vaso grande, está bien?".</p> <p>Decir: "Tu total a pagar es de \$X pesos, en un momento le cobro".</p>
5 ARMAR Y ENTREGAR LA ORDEN	6 REALIZAR EL COBRO		7 DESPEDIR AL CLIENTE
 <p>Armar la orden con la siguiente secuencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Refrescos 2. Palomitas. 3. Snacks. 4. Embotellados, empaquetados y vaso granel mix. 5. Helados y ICEE. <p>Si el cliente solicitó dulces a granel, decir: "Puedes hacer la combinación de tu preferencia en los bins de dulces".</p> <p>Decir: "¿Está completa tu orden?" y colocar productos del lado derecho/izquierdo de la barra. En caso de que la orden lleve dos o más productos colocarlos en una charola.</p>	<p>Decir: "te cobro X". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno y dependiendo de la forma de pago realizar lo siguiente:</p> <p>a) Efectivo</p> <p>Decir: "Recibo \$X pesos" y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.</p> <p>Revisar la <u>GO Medidas de seguridad en transacciones</u> vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".</p> <p>b) Tarjeta bancaria</p> <p>Pedir al cliente que inserte/deslice/aproxime su tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente: "Tu firma por favor", en caso que el <u>voucher</u> indique que fue autorizado sin firma o autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.</p> <p>Revisar que las firmas de la tarjeta, el <u>vouchery</u> la identificación coincidan.</p> <p>Revisar la <u>GO Medidas de seguridad en transacciones</u> vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".</p>		 <p>Decir: "Te entrego tu ticket. En este momento cuentas con X puntos Club Cinépolis" y entregar cambio o voucher según aplique.</p> <p>Despedir al cliente, diciendo: "Te comento que para tus siguientes visitas puedes comprar tus boletos y/o alimentos a través de nuestra App. Es más fácil, rápido y seguro", haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.</p>

1 DAR LA BIENVENIDA	2 INFORMAR PROMOCIONES	3 TOMAR LA ORDEN	4 PERSONALIZAR LA ORDEN	
<p>Saludar de forma espontánea y preguntar: “¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS? Dependiendo de la respuesta, realizar lo siguiente:</p> <p>a) Tarjeta física Indicar: “ya puedes digitalizar tu Club Cinépolis desde la App” y pedirle que la coloque en el lector infrarrojo. En caso de NO contar con lector, solicitarle su tarjeta para deslizarla, o bien, introducir la numeración manualmente.</p> <p>b) Tarjeta digital Pedir al cliente que la coloque en el lector infrarrojo, en caso NO contar con lector pedirle la numeración para introducirla manualmente.</p> <p>c) Está afiliado pero no lleva consigo la tarjeta física o digital Indicar: “puedes pasar al MAC, para que te brinden su numeración y accedas a tus beneficios”.</p> <p>d) No está afiliado Indicar: “Ahora la afiliación es gratis desde la App Cinépolis”.</p>	 <p>En caso de haber promociones y/o lanzamientos, mencionarlos al cliente. Esta información será definida por el área de Comercialización.</p> <p>Si no hay sistema decir según aplique: “Por el momento solo contamos con pagos en efectivo” o “Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis”.</p>	 <p>Decir: “¿Te tomo tu orden?”.</p> <p>Maximizar la orden como se indica en el <u>Apoio de maximización para Coffee Tree</u> y registrar en el sistema.</p> <p>En caso de no contar con algún producto elegido por el cliente, decir: “Por el momento no contamos con XXX producto, pero puedo ofrecerle XXX (producto similar)”.</p>	<p>Dependiendo del producto, realizar lo siguiente:</p> <p>a) Bebidas: Anotar las especificaciones en el “vaso comanda” y colocarlo en el área designada para la preparación de bebidas.</p> <p>b) Baguis: Preguntar: “¿Tu(s) Bagui(s) lo(s) desea(s) en pan orégano-parmesano, integral?” Preguntar: “¿Prefieres aderezo mostaza dulce, salsa alitas, <i>blue cheese</i>, mango habanero, BBQ o chipotle?”, anotar la respuesta en la comanda.</p> <p>c) Crepas: Preguntar “La(s) crepa(s) la(s) prefiere(s) ¿en plato o cono?”, además para las saladas: “¿Sal y/o pimienta?”, anotar la respuesta en la comanda.</p>	
5 REGISTRAR LA ORDEN	6 REALIZAR EL COBRO		7 DESPEDIR AL CLIENTE	
 <p>Preguntar: “¿A qué nombre será tu orden?” y anotarlo en la comanda. Decir: “Tu total a pagar es de \$ X pesos”.</p> <p>En caso de que no haya más personal en el negocio, cuando termine de cobrar la orden, comenzará la preparación.</p>	<p>Decir: “te cobro X”. Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinopolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno y dependiendo de la forma de pago realizar lo siguiente:</p> <p>a) Efectivo Decir: “Recibo \$X pesos” y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente. Revisar la <u>GO Medidas de seguridad en transacciones</u> vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: “¿Cuentas con alguna otra forma de pago?”.</p> <p>b) Tarjeta bancaria Pedir al cliente que inserte/deslice/aproxime su tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente: “Tu firma por favor”, en caso que el <i>voucher</i> indique que fue autorizado sin firma o autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. Revisar que las firmas de la tarjeta, el <i>vouchery</i> la identificación coincidan. Revisar la <u>GO Medidas de seguridad en transacciones</u> vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: “¿Cuentas con alguna otra forma de pago?”.</p>		<p>Decir: “Te entrego tu <i>ticket</i>. En este momento cuentas con X puntos Club Cinépolis” y entregar cambio o <i>voucher</i> según aplique.</p> <p>Despedir al cliente, diciendo: “Te comento que para tus siguientes visitas puedes comprar tus boletos a través de nuestra app. Es más fácil, rápido y seguro”, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.</p> <th data-bbox="1793 1072 2525 1122">8 Entregar orden</th> <p>Cuando la orden esté lista, cantar el nombre del cliente. Solicitar el <i>ticket</i> diciendo: “¿Me permites tu <i>ticket</i>, por favor?”. Rayar el <i>ticket</i> con la uña y regresarlo al cliente. Entregar la orden diciendo: “¿Está completa tu orden?”. Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.</p>	8 Entregar orden

1 DAR LA BIENVENIDA	2 INFORMAR PROMOCIONES	3 TOMAR LA ORDEN	4 REGISTRAR LA ORDEN		
 <p>Saludar de forma espontánea y preguntar: "¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS? si es así, pedirle al cliente que le indique la numeración de su tarjeta."</p>	 <ul style="list-style-type: none">En caso de haber promociones y/o lanzamientos, mencionarlos al cliente. Esta información será definida por el área de Comercialización.Si no hay sistema decir según aplique: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo" o "Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis".	 <ul style="list-style-type: none">Decir: "¿Te tomo tu orden?".Maximizar la orden como se indica en el <u>Apoyo de maximización para Dulcería y registrar la orden en sistema.</u>	 <ul style="list-style-type: none">Registrar la orden en sistema.Decir: "Tu total a pagar es de \$X pesos, en un momento le cobro".Armar la orden y entregarla al cliente.		
5 REALIZAR EL COBRO		6 DESPEDIR AL CLIENTE			
<p>Decir: "te cobro X" . Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno y dependiendo de la forma de pago realizar lo siguiente:</p> <table border="1"><tr><td data-bbox="45 928 1556 1106">a) Efectivo<ul style="list-style-type: none">Decir: "Recibo \$X pesos" y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".</td><td data-bbox="1556 928 2517 1353" rowspan="2"><ul style="list-style-type: none">Decir: "Te entrego tu <i>ticket</i>. En este momento cuentas con X puntos Club Cinépolis" y entregar cambio o <i>voucher</i> según aplique.Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.</td></tr><tr><td data-bbox="45 1106 1556 1353">b) Tarjeta bancaria<ul style="list-style-type: none">Pedir al cliente que inserte/deslice/aproxime su tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente: "Tu firma por favor", en caso que el <i>voucher</i> indique que fue autorizado sin firma o autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.Revisar que las firmas de la tarjeta, el <i>vouchery</i> la identificación coincidan.Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".</td></tr></table>		a) Efectivo <ul style="list-style-type: none">Decir: "Recibo \$X pesos" y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".	 <ul style="list-style-type: none">Decir: "Te entrego tu <i>ticket</i>. En este momento cuentas con X puntos Club Cinépolis" y entregar cambio o <i>voucher</i> según aplique.Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.	b) Tarjeta bancaria <ul style="list-style-type: none">Pedir al cliente que inserte/deslice/aproxime su tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente: "Tu firma por favor", en caso que el <i>voucher</i> indique que fue autorizado sin firma o autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.Revisar que las firmas de la tarjeta, el <i>vouchery</i> la identificación coincidan.Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".	
a) Efectivo <ul style="list-style-type: none">Decir: "Recibo \$X pesos" y dejar el efectivo en la barra a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".	 <ul style="list-style-type: none">Decir: "Te entrego tu <i>ticket</i>. En este momento cuentas con X puntos Club Cinépolis" y entregar cambio o <i>voucher</i> según aplique.Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.				
b) Tarjeta bancaria <ul style="list-style-type: none">Pedir al cliente que inserte/deslice/aproxime su tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente: "Tu firma por favor", en caso que el <i>voucher</i> indique que fue autorizado sin firma o autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.Revisar que las firmas de la tarjeta, el <i>vouchery</i> la identificación coincidan.Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?".					

ALTA AFLUENCIA

MAXIMIZACIÓN INDIVIDUAL

Se busca incrementar el tamaño de los productos. Aplica únicamente a palomitas y refrescos.

- Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: "¿Jumbo está bien?".
- Si el cliente menciona el tamaño del producto, indicar que por una diferencia de \$X pesos se puede llevar el producto del siguiente tamaño.
- Si el cliente pide palomitas:
 - Sin especificar el tamaño decir: "¿Jumbo está bien?" y señalar la canasta.
 - Especificando el tamaño, decir mostrando la canasta solicitada y la de tamaño jumbo: "Por \$X pesos, ¿te gustaría llevar el nuevo tamaño jumbo?"



MAXIMIZACIÓN COMBOS

Se busca incorporar productos a los combos. Si el cliente solicita cualquier combo, ofrecer uno de los siguientes:

- Palomitas mix.
- Extra queso de nachos.
- Vaso o cubeta promocional.



BAJA AFLUENCIA

PRIMERA MAXIMIZACIÓN

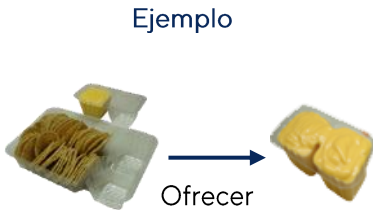
Se busca incrementar el tamaño de los productos.

- Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: "¿Jumbo está bien?".
- Si el cliente menciona el tamaño del producto, indicar que por una diferencia de \$X pesos se puede llevar el producto del siguiente tamaño.
- Si el cliente pide palomitas:
 - Sin especificar el tamaño decir: "¿Para llevar está bien?" y señalar la canasta.
 - Especificando el tamaño, decir mostrando la canasta solicitada y la de tamaño jumbo: "Por \$X pesos, ¿te gustaría llevar el tamaño para llevar?"



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.



TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

- Si el cliente pide algo salado, ofrecer una bebida.
- Si pide una bebida, ofrecer algo dulce o salado.
- Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.



Técnicas de venta Tradicional APOYO DE MAXIMIZACIÓN PARA COFFEE TREE

PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

- Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: "Grande está bien?".
- Si el cliente menciona el tamaño del producto, indicar que por una diferencia de \$X pesos se puede llevar el producto del siguiente tamaño.

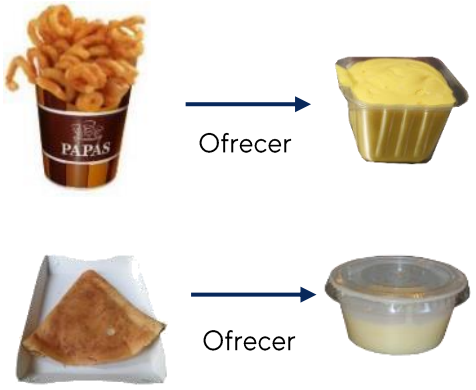
Ejemplo



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.

Ejemplos

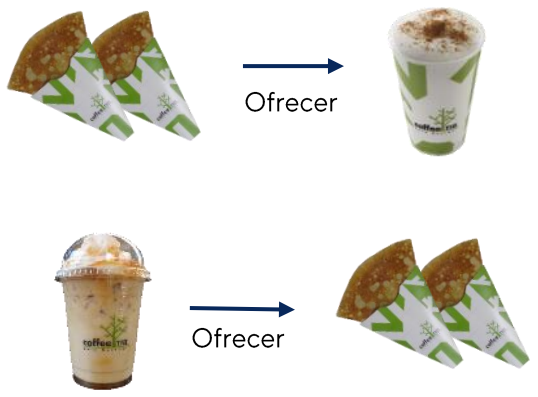


TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

- Si el cliente pide alimentos, ofrecer bebidas.
- Si pide bebidas, ofrecer alimentos.
- Sugerir los combos vigentes.

Ejemplos



AUTORIZACIONES

	Nombre	Puesto	Rúbrica
Elaboró	Paulina Velázquez Plaza	Jefe de Procesos Operativos	
Revisó	Arturo Alejandro Caballero Valencia	Gerente de Operaciones	
V.º B.º	Adrián Herrera González	Gerente de Dulcería	
V.º B.º	John Erik Reyes Marquez	Gerente Sr Alimentos	
Autorizó	Carlos Covarrubias Cisneros	Gerente de Operaciones	

TABLA DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
06	<ol style="list-style-type: none"> Se actualizó la Técnica de Dulcería. Se cambió el servido de la orden en Dulcería. Se actualizó la información correspondiente a Club Cinépolis. Se eliminó el término tarjeta cuando se solicita la TCC. Se eliminó el remplazo de la tarjeta. Se restructuró la sección de carrito venta en sala. Se cambió el vaso de refresco. Se eliminó solicitar una identificación en los montos mayores o iguales a \$250 pesos. 	XX/XX/23

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento vigente	Clave
GO Medidas de Seguridad en Transacciones	MX-TRA-GO-MST
MPS Vista Punto de Venta	MX-VST-MPS-PV

