

cinépolis ^{VIP}visión

Documento en ^{VIP}visión

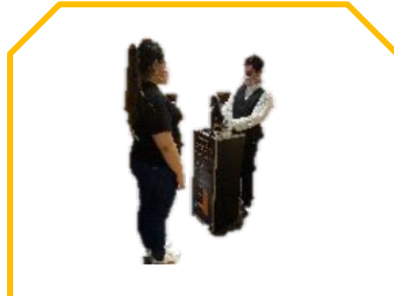
GUÍA RÁPIDA

TÉCNICAS DE VENTA VIP

MX-VIP-GO-TV-06



Taquilla



Arquilla



Venta en *lobby*



Venta en sala
(luces encendidas)



Venta en sala función
iniciada
(luces apagadas)



Entrega en *lobby*



Entrega en sala
(luces encendidas)





Entrega en sala función
iniciada
(luces apagadas)



Protocolo de atención
y entrega en sala

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "TÚ" y si son personas mayores de "USTED".

1 DAR LA BIENVENIDA	2 INFORMAR EL ESTADO DEL SISTEMA	REGISTRAR LA RESERVACIÓN
<p>Saludar de forma espontánea y preguntar: "¿Cuenta(s) con CLUB CINÉPOLIS? y realizar lo siguiente:</p> <p>a) Tarjeta física Indicar: "ya puede(s) digitalizar su/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: "puede(s) pasar al MAC, para que le/te brinden su/tu numeración y acceda(s) a sus/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>c 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>c Preguntar: "¿Cuenta(s) con promoción o reservación?", si es una venta normal ir al paso 3, de lo contrario realizar lo siguiente:</p>	<p>Decir: "Me permite(s) tu clave de reservación y una identificación" y realizar lo siguiente:</p> <p>a) Reservación pagada</p> <ul style="list-style-type: none"> c Pedirle al cliente que ingrese la tarjeta bancaria a la terminal o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema. c Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al paso 6. c 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"> c Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema. c 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 permite(s) su/tu promoción", dependiendo del tipo de promoción realizar lo siguiente:</p> <p>a)</p> <ul style="list-style-type: none"> c Pedirle al cliente que deslice su tarjeta o coloque el código frente al lector a distancia e ir al paso 3. c En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación. <p>b) Folio, Cupón impreso y Cortesía</p> <ul style="list-style-type: none"> c Ingresar el folio del cupón al sistema e ir al paso 3. 	<p>Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:</p>  <p>Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.</p> <ul style="list-style-type: none"> c Película y función: Marcar lo que pide el cliente. c Película sin horario, decir: "¿A las X (horario más próximo) está bien?". c Horario sin película, decir: "Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) XXXX (nombre de películas) a las X (horario más próximo)". c Solicita recomendación, decir: "Los estrenos de la semana son..." o "La(s) película(s) con garantía es/son XXXX (películas garantía Cinépolis)". <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, ¿está bien?" y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).
- Decir: "su/tu total 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.
- a)
- Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?".
 - 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.
- Tarjeta bancaria**
- Pedirle al cliente que inserte la tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente al imprimirse el voucher decir: "Su/tu firma por favor", en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.
- b)
- Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?".
 - 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.

6 FINALIZAR LA TRANSACCIÓN



- Finalizar transacción en sistema para que se imprima el boleto consolidado.
- Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el boleto. 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: "Le/te entrego tu ticket para XXXX (película) XXX (subtitulada/doblada/en español), en XXX (3D o 2D), a las X (hora), tu(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)".
- Despedir al cliente haciendo contacto visual, sonriendo y diciendo: "Le/te invito a comprar tus alimentos a través de nuestra aplicación y aprovechar los descuentos exclusivos".
- En caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido por el área de Comercialización la despedida debe ser: "Le/te recomendamos (promoción o lanzamiento), que disfrutes la función".

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "TÚ" y si son personas mayores de "USTED".

1

DAR LA BIENVENIDA



- Saludar de forma espontánea y preguntar: "¿Me permite(s) sus/tus boletos?, Si el cliente cuenta con boletos físicos pasar al paso 2, si cuenta con boletos digitales pasar al paso 3.

2

INVITAR AL USO DE LA APP



- Preguntar al cliente: "¿Ya cuenta(s) con la App Cinépolis?" y realizar lo siguiente según corresponda:
 - Ya cuenta con la App: "Le/te invito a realizar la compra de sus/tus alimentos a través de la aplicación".
 - No cuenta con la App: "Le/te invito a descargarla y disfrutar de todos sus/tus beneficios".

3


REGISTRAR ACCESO

Realizar el escaneo del código, **SIN** tomar el celular del cliente, preguntar: "¿ya realizó/realizaste la compra de sus/tus alimentos?" y realizar lo siguiente según corresponda:







- a) El cliente aún no cuenta con sus alimentos:
 - Decir: "Le/te invitamos a comprar tus alimentos a través de nuestra aplicación y aprovechar los descuentos exclusivos"
- b) El cliente ya cuenta con sus alimentos:
 - Decir: "Le/te recordamos que sus alimentos serán entregados en su butaca durante los primeros minutos de la función".

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "TÚ" y si son personas mayores de "USTED".





1 DAR LA BIENVENIDA	2 ATENDER LLAMADO	3 SOLICITAR CLUB CINÉPOLIS	
 <ul style="list-style-type: none"> Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo. Decir: "Lo/te invitamos a ordenar sus/tus alimentos a través de la App Cinépolis, para aprovechar los descuentos exclusivos y recibirlos en su/tu butaca." En caso que el cliente no tenga instalada la aplicación, mostrar el código de descarga. En caso de haber promociones y/o lanzamientos, informar al cliente. Esta información será definida por el área de Comercialización 	<p>Realizar lo indicado según la solicitud del cliente</p> <p>a) El cliente solicitó servicio Acercarse al cliente. 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". Sistema botonera de servicio: cancelar el llamado y limpiar la botonera</p> <p>b) El cliente no solicitó el servicio Decir: "Si requiere(s) asistencia, presione(a) éste botón (indicar al cliente cuál es el botón que debe presionar) y con gusto regresaré a atenderlo/atenderte o si lo prefiere(s) puede(s) realizar su/tu pedido a través de la App Cinépolis. Que se/te divierta".</p>	<p>Preguntar: "¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS? y realizar lo siguiente:</p> <p>a) Tarjeta física Indicar: "ya puede(s) digitalizar su/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: "puede(s) pasar al MAC, para que le/te brinden su/tu numeración y acceda(s) a sus/tus beneficios".</p> <p>d) No está afiliado o requiere la reposición Indicar: "Ahora la afiliación/reposición es gratis desde la App Cinépolis".</p>	
5 TOMAR LA ORDEN	4 REGISTRAR LA ENTREGA	6 REALIZAR EL COBRO	7 DESPEDIR AL CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Te tomo tu orden?". Maximizar la orden de acuerdo al Apoyo de maximización para venta VIP. Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema. Preguntar: "¿Gusta que su orden se entregue en sala o en lobby?". 	<p>a) Entrega en lobby</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar número de mesa en el espacio de "Comentarios". Indicar monto total diciendo: "Tu total es de \$X pesos". <p>b) Entrega en sala</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar boleto diciendo: "¿Me permite(s) tu boleto?". Registrar sala, fila y asiento apoyándose en el mapa de la sala. Indicar monto total diciendo: "Tu total es de \$X pesos". 	<p>Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:</p> <p>a) Efectivo</p> <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 despidiera 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?". 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. <p>b) Tarjeta bancaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Pedirle al cliente que inserte la tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente al imprimirse el voucher decir: "Su/tu firma por favor", en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?". 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o voucher y ticket de compra diciendo: "Te entrego tu voucher/ticket". Despedir al cliente diciendo: "Gracias. Su orden completa será entregada en un lapso máximo de 20 min" Reforzar el uso de la app diciendo: "En su siguiente visita, lo invitamos a realizar la compra de sus boletos y alimentos a través de nuestra app. Que se divierta, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

INGRESO A SALAS LUCES ENCENDIDAS	INGRESO A SALAS LUCES APAGADAS
<p>El Supervisor de Venta en Sala o un Comandero se posiciona en el pasillo de acceso a pie de la escalera para recibir a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Lo invitamos a realizar la compra de sus alimentos a través de nuestra App o a consultar nuestro menú digital escaneando el código QR. ☛ Si algún cliente solicita el servicio de Frazadas mencionar lo siguiente: ☛ “Como parte de nuestro Protocolo, por el momento no se encuentra disponible el servicio de frazadas”. 	<p>El Supervisor de Venta en Sala o un Comandero se posiciona en el pasillo de acceso a pie de la escalera para recibir a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Lo invitamos a realizar la compra de sus alimentos a través de nuestra App.
<p>Si el cliente no sabe como escanear o lo que es un código QR, indicar lo siguiente según corresponda:</p>	
<p>Si el dispositivo utiliza sistema operativo iOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Decir: “En su dispositivo, utilice la cámara, enfoque el código en su cámara y le aparecerá un mensaje, si desea abrir el código QR y le da en aceptar, automáticamente le abrirá nuestro menú”. 	<p>Si el dispositivo utiliza sistema operativo Android</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Decir: “En su dispositivo, utilice la cámara, enfoque el código en su cámara y le aparecerá un mensaje, si desea abrir el código QR y le da en aceptar, automáticamente le abrirá nuestro menú”. ☛ Si la aplicación de la cámara no detecta códigos QR solicitar que utilice la aplicación Google Lens, indicando que debe mantener presionado la tecla de inicio y seleccionar el cuadro con un punto al centro.

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de “Tú” y si son personas mayores de “Usted”.

1 DAR LA BIENVENIDA	2 ATENDER LLAMADO	3 SOLICITAR CLUB CINÉPOLIS	
 <ul style="list-style-type: none"> Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente sonriendo y permanecer de pie. Mencionar al cliente: “Te invitamos a comprar tus alimentos a través de nuestra aplicación y aprovechar los descuentos exclusivos” o si requiere asistencia presione este botón (indicar al cliente cual es el botón que debe presionar) y con gusto regresaré a atenderlo. 	 <p>Si el cliente solicitó el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cancelar el llamado. Acercarse al cliente y bajar sobre una rodilla. 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>Preguntar: “¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS?” y realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>a) Tarjeta física Indicar: “ya puede(s) digitalizar su/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: “puede(s) pasar al MAC, para que le/te brinden su/tu numeración y acceda(s) a sus/tus beneficios”.</p> <p>d) No está afiliado o requiere la reposición Indicar: “Ahora la afiliación/reposición es gratis desde la App Cinépolis”.</p> 	
4 TOMAR LA ORDEN	5 REALIZAR EL COBRO		6 DESPEDIR AL CLIENTE
 <ul style="list-style-type: none"> Decir: “¿Le tomo su orden?”. Maximizar la orden de acuerdo al Apoyo de maximización venta VIP. Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema. Registrar sala, fila y asiento del cliente. Indicar monto total diciendo: “Su total es de \$X pesos”. 	<p>Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Efectivo</p> <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. <p>a) 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?”.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Tarjeta bancaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Pedirle al cliente que inserte la tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente al imprimirse el voucher decir: “Su/tu firma por favor”, en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. <p>b) 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?”.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 		 <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o voucher y ticket de compra diciendo: “Te entrego tu voucher/ cambio y ticket”. Despedir al cliente diciendo: “Que te diviertas”, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "Tú" y si son personas mayores de "Usted".

1 DAR LA BIENVENIDA	2 ATENDER LLAMADO	3 SOLICITAR CLUB CINÉPOLIS	
 <p>Si el cliente solicitó el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acercarse y bajar sobre una rodilla. Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo, sanitizar mesa y botonera a la vista del cliente. 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>Cancelar el llamado.</p>	<p>Preguntar: "¿Cuentas con CLUB CINÉPOLIS?" y realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarjeta física Indicar: "ya puede(s) digitalizar su/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. Tarjeta digital Pedir al cliente que la coloque en el lector infrarrojo, en caso NO contar con lector pedirle la numeración para introducirla manualmente. Está afiliado pero no lleva consigo la tarjeta física o digital. Indicar: "puede(s) pasar al MAC, para que le/te brinden su/tu numeración y acceda(s) a sus/tus beneficios". No está afiliado o requiere la reposición Indicar: "Ahora la afiliación/reposición es gratis desde la App Cinépolis". 	
4 TOMAR LA ORDEN	5 REALIZAR EL COBRO		6 DESPEDIR AL CLIENTE
 <ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Le tomo su orden?". Maximizar solamente el tamaño de las palomitas y/o refresco(s) de acuerdo a la primera maximización del Apoyo de maximización para venta VIP, Registrar la orden en sistema con sala, fila y asiento del cliente. Decir: "Su total es de \$X pesos". 	<p>Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Tarjeta bancaria <ul style="list-style-type: none"> Pedirle al cliente que inserte la tarjeta bancaria en la terminal y posteriormente al imprimirse el voucher decir: "Su/tu firma por favor", en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. 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?". 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. 		 <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o voucher y ticket de compra diciendo: "Te entrego tu voucher/ cambio y ticket". Retirarse de manera discreta.

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "Tú" y si son personas mayores de "Usted".

1

RECIBIR VALE DE PRODUCTO



Recibir el vale de producto del Auxiliar de Mesa de Órdenes o Preparador de Dulcería.

2

VALIDAR LA ORDEN



Validar los productos que integran la orden y si ésta incluye productos de Dulcería y alimentos, realizar la entrega en un tiempo.

3

VALIDAR UBICACIÓN DE ENTREGA



Verificar la ubicación del cliente en el vale de producto y dirigirse a esta.

4

ENTREGA DE ORDEN

Dependiendo del lugar de entrega y de los productos, realizar lo siguiente:

a)

Entrega en lobby



Productos de Dulcería y Alimentos

- Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo
- Entregar la orden completa: "Le entrego sus productos, su orden está completa?"
- Lo invitamos a ordenar algún producto adicional a través de nuestra App
- Despedir al cliente diciendo: "Que se divierta".

b)

Entrega en sala (luces encendidas)



Productos de Dulcería y Alimentos

- Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo
- Entregar la orden completa: "Le entrego sus productos, su orden está completa?"
- Despedir al cliente diciendo: "Que se divierta".

c)

Entrega en sala función iniciada (luces apagadas)



Productos de Dulcería y Alimentos

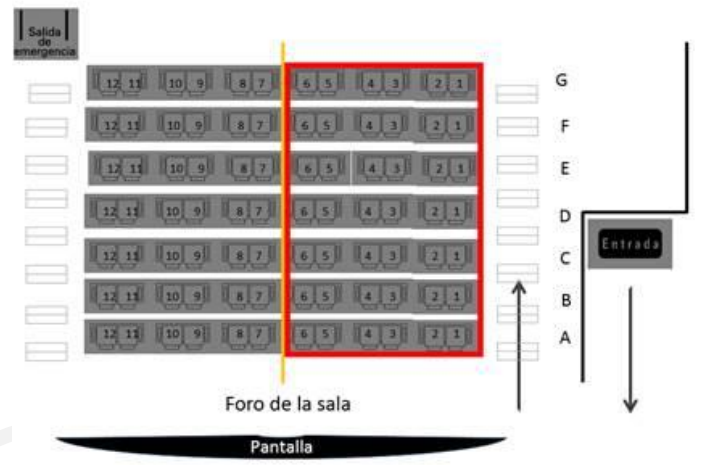
- Decir: "Le entrego sus productos, su orden está completa?".
- Entregar la orden de acuerdo con lo indicado en el PO Entrega de Órdenes vigente.
- Retirarse de manera discreta.

Nota: Si la orden incluye bebidas frías o refrescos decir: "¿Sin popote está bien?". En caso que en la GO Tabla de complementos vigente especifica incluir popote con los productos decir: "¿Sin popote está bien?". No aplica para *frappés* y ICEE.

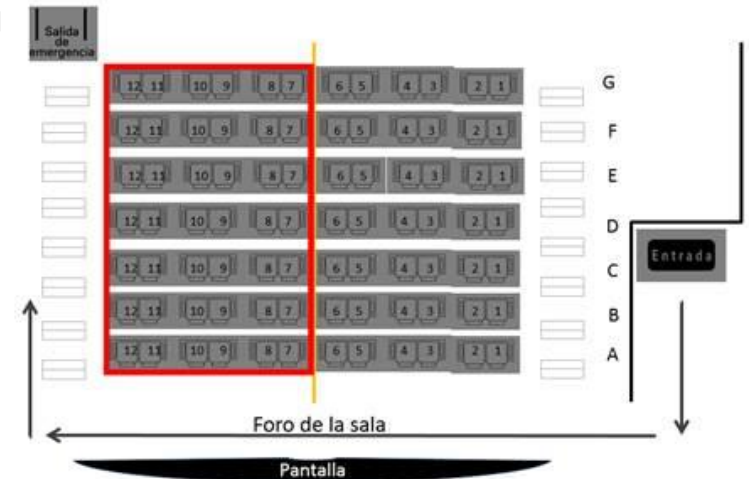
Los Comanderos y Corredores deben cumplir con lo siguiente:

- Utilizar un tono de voz discreto
- Ser muy sigilosos al desplazarse dentro de la sala.
- Bajar sobre una rodilla al momento de tomar la orden o entregarla.
- Realizar los recorridos buscando la ruta que incomode a la menor cantidad de clientes, como se indica a continuación:

a) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 1 a la 6, utilizar la primera escalera para subir:



b) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 7 en adelante, utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta:

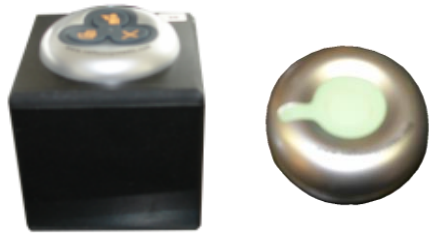


Los Corredores al realizar la entrega de órdenes deben cumplir lo siguiente:

- Si las luces están encendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
 - Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.
 - Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.

El servicio de Restaurant en su Butaca (RSB) debe cumplir con los siguientes tiempos en cada etapa del proceso:

TIEMPO DE ATENCIÓN
3 minutos



Es el tiempo que transcurre desde que el cliente solicita el servicio hasta que el Comandero llega a tomar la orden.

TIEMPO DE TOMA DE ORDEN
3 minutos



Es el tiempo que transcurre desde que Comandero llega con el cliente hasta que realiza el cobro de la orden y se retira.

TIEMPO DE ELABORACIÓN
Y ENTREGA
11 minutos



Es el tiempo que transcurre desde que el Comandero realiza el cobro hasta que el cliente recibe su orden completa.

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.



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Preguntar al cliente lo siguiente: "¿Tuvo oportunidad de revisar la sección de recomendaciones?"

Realizar la maximización ofreciendo los productos vigentes en el menú digital:

- Combo Bagui Pareja Premium
- Plato Snack
- Combo *Boneless*
- Combo Cuates
- Combo Nachos
- *Boneless*
- Tequesitos

Ejemplo

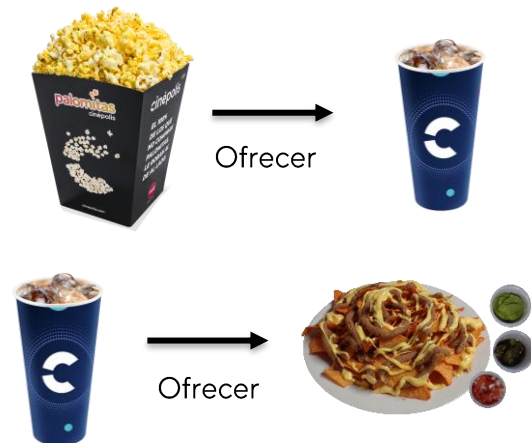


TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

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

Ejemplos



Cancela y sustituye: GO Técnicas de Venta VIP Rev. 05, publicada el 22 de junio de 2022

AUTORIZACIONES

Nombre		Puesto	Rúbrica
Elaboró	Paulina Velázquez Plaza	Jefe de Procesos Operativos	
Revisó	José Ramón Fernández Olivares	Subdirector Dulcerías	
V.º B.º	Adrián Herrera González	Gerente de Dulcería	
V.º B.º	John Erik Reyes Marquez	Gerente Sr Alimentos	
Autorizó	Sergio Elías Gaspar	Gerente de Operaciones	

TABLA DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
06	<ol style="list-style-type: none"> Se actualizó el formato de todas las técnicas de venta. 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 actualizó la imagen de las palomitas para la maximización. Se ajustaron los hipervínculos a las secciones correspondientes. Se eliminó la utilización de las frazadas. Se eliminó la utilización del gel antibacterial. 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
PO Entrega de Órdenes	MX-VIP-PO-ENT
GO Medidas de seguridad en transacciones	MX-VIP-GO-MST
GO Tabla de complementos VIP	MX-VIP-GO-TCM

