



TÉCNICA DE VENTA VIP

MX-VIP-GR-TV-05



Taquilla



Venta en punto de venta



Venta en lobby



Venta en sala (luces encendidas)



Venta en sala función iniciada (luces apagadas)



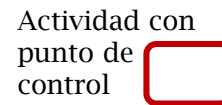
Entrega en lobby

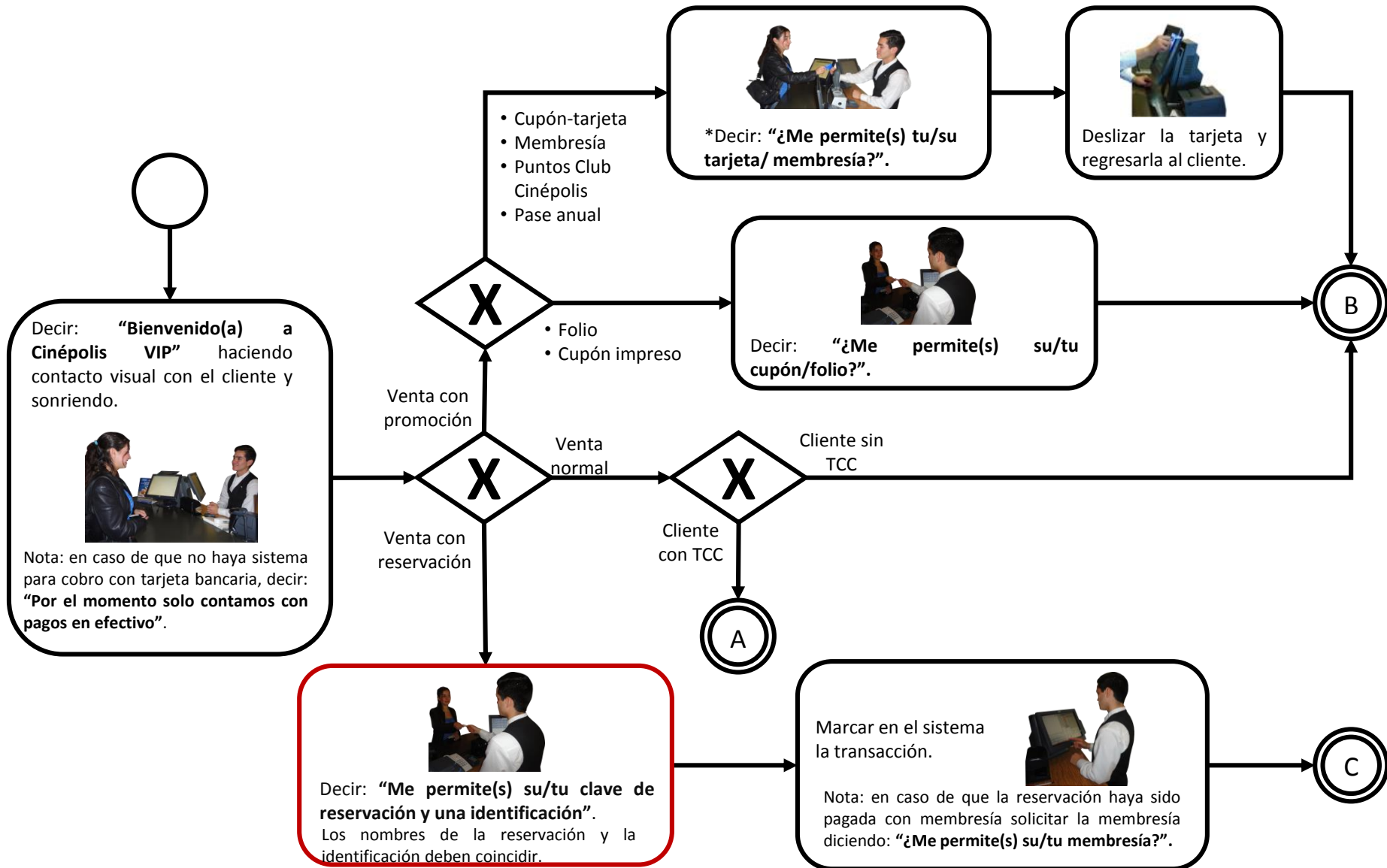


Entrega en sala (luces encendidas)

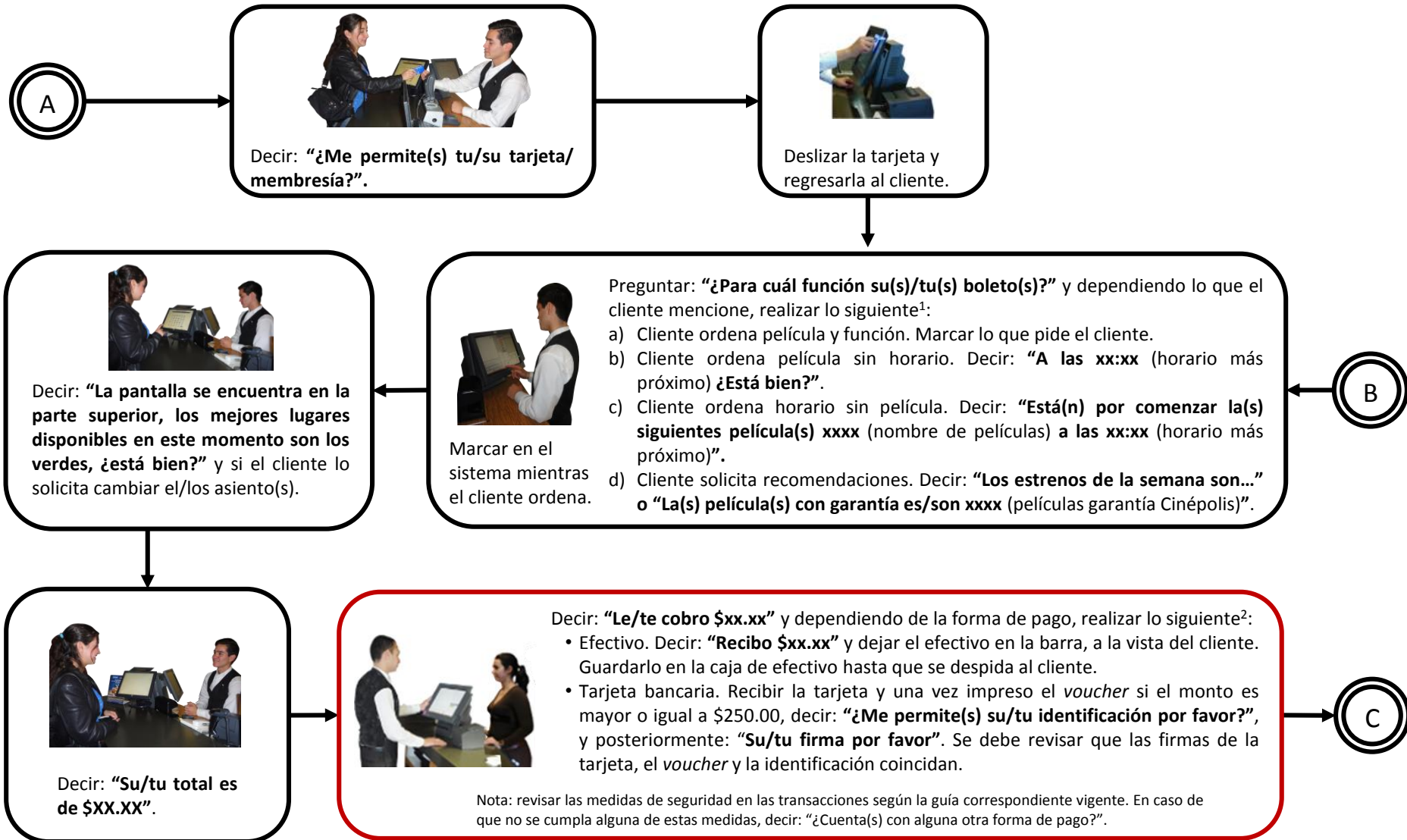


Entrega en sala función iniciada (luces apagadas)



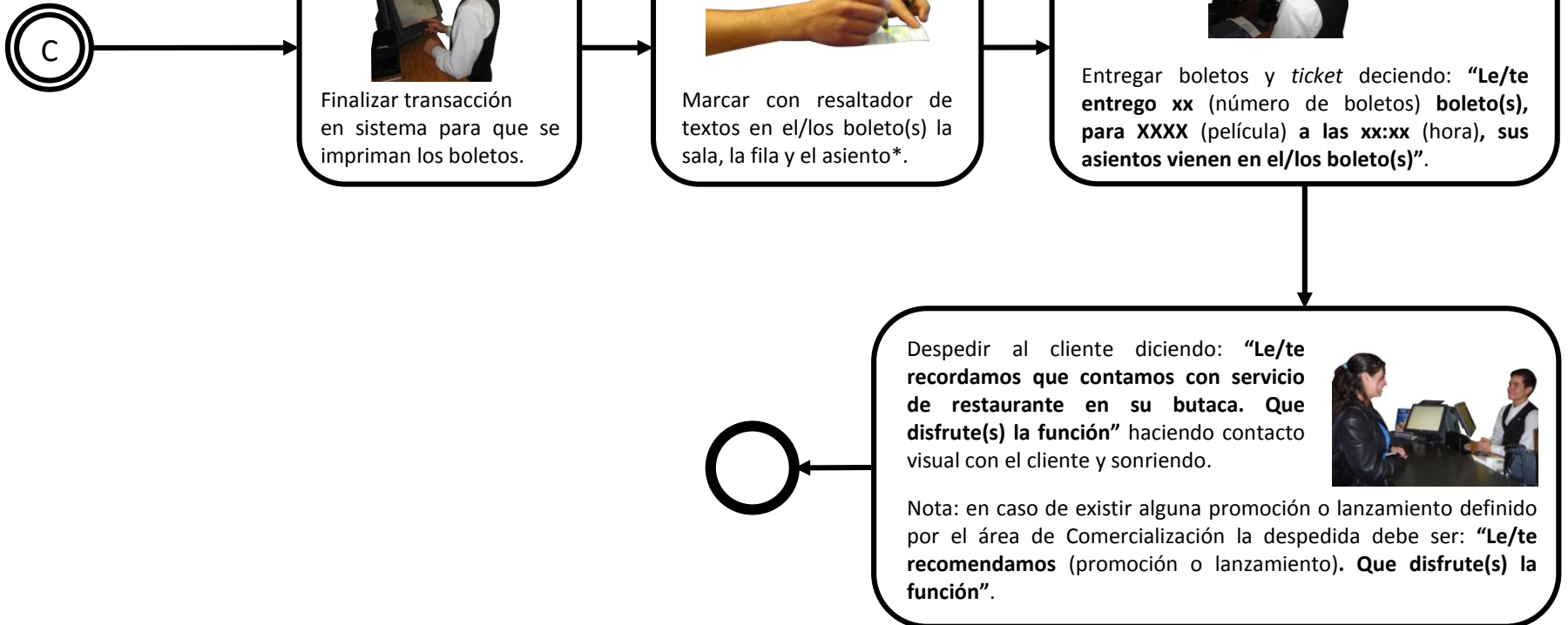


* En caso de que el cliente pague con membresía o pase anual solicitar una identificación para comprobar que sea el titular.

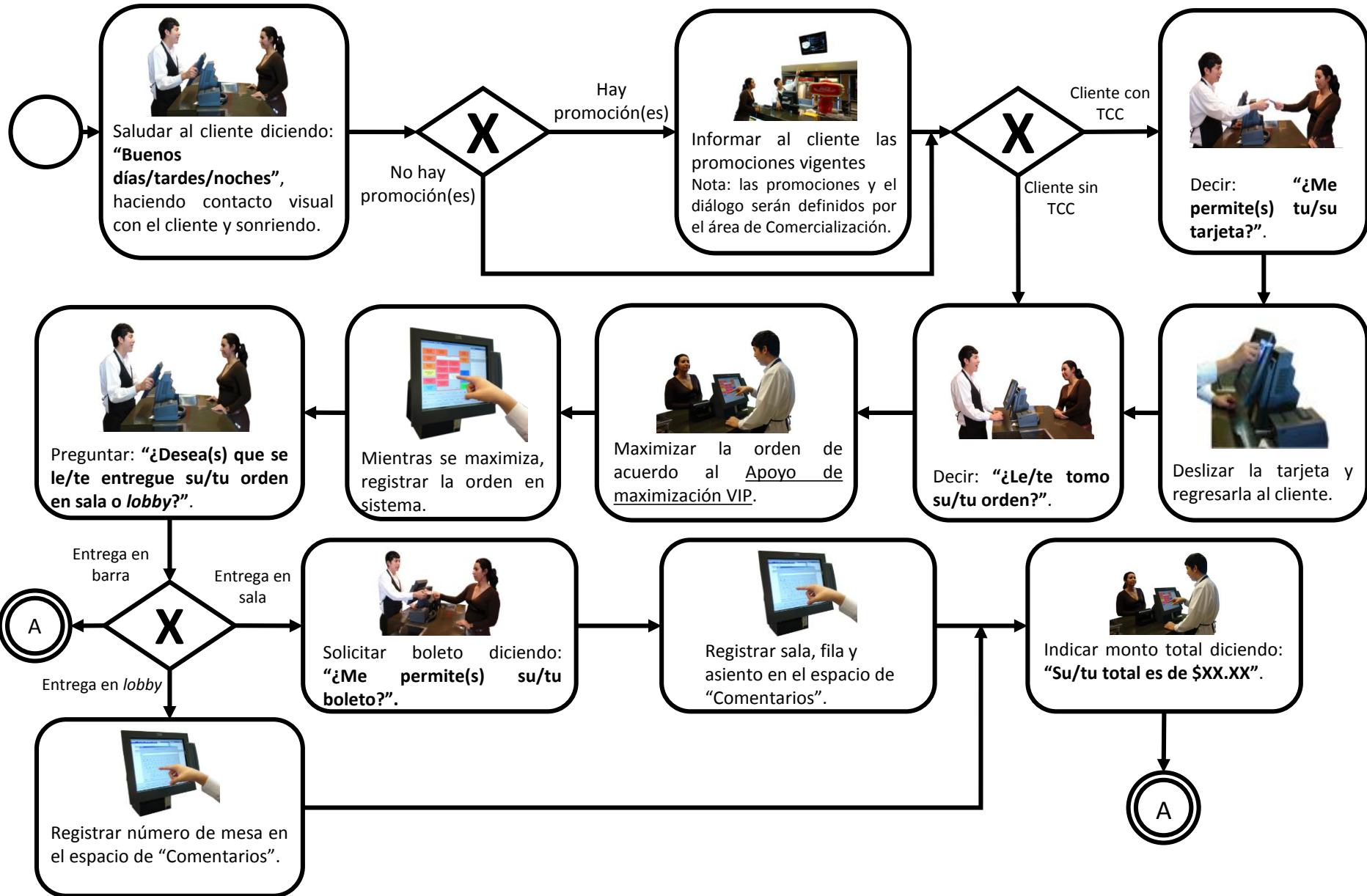


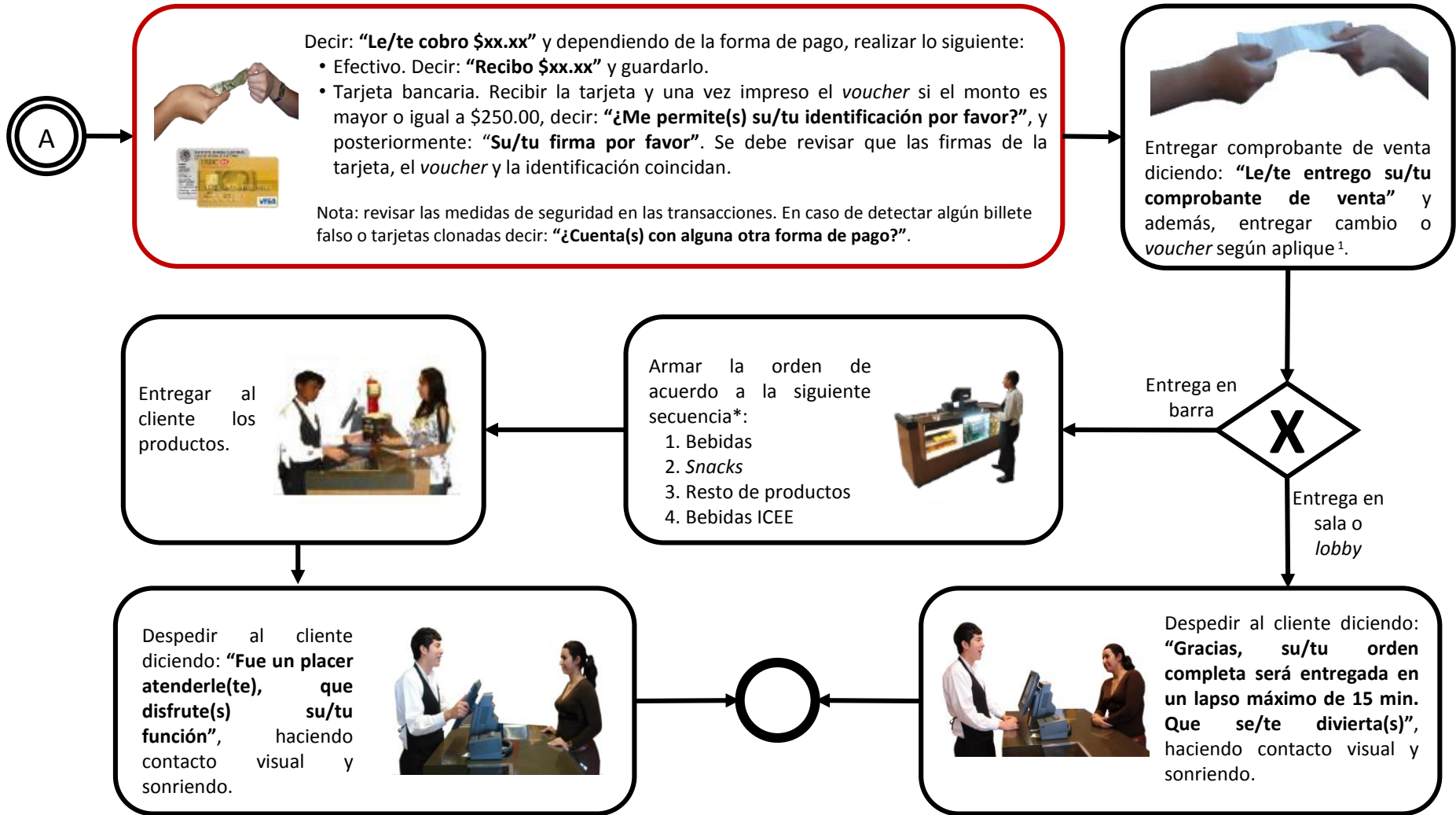
¹ En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.

² Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.

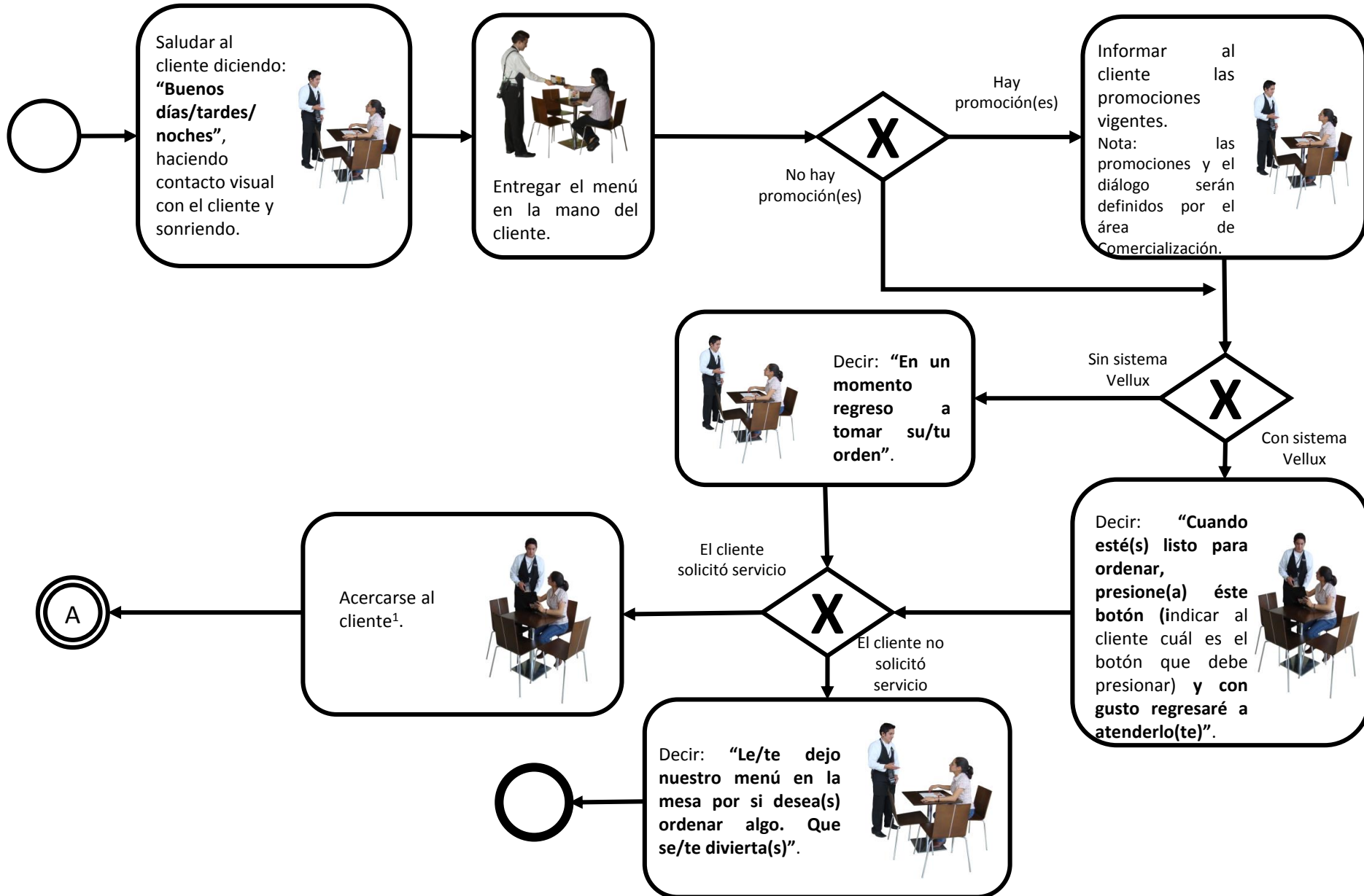


* En caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.

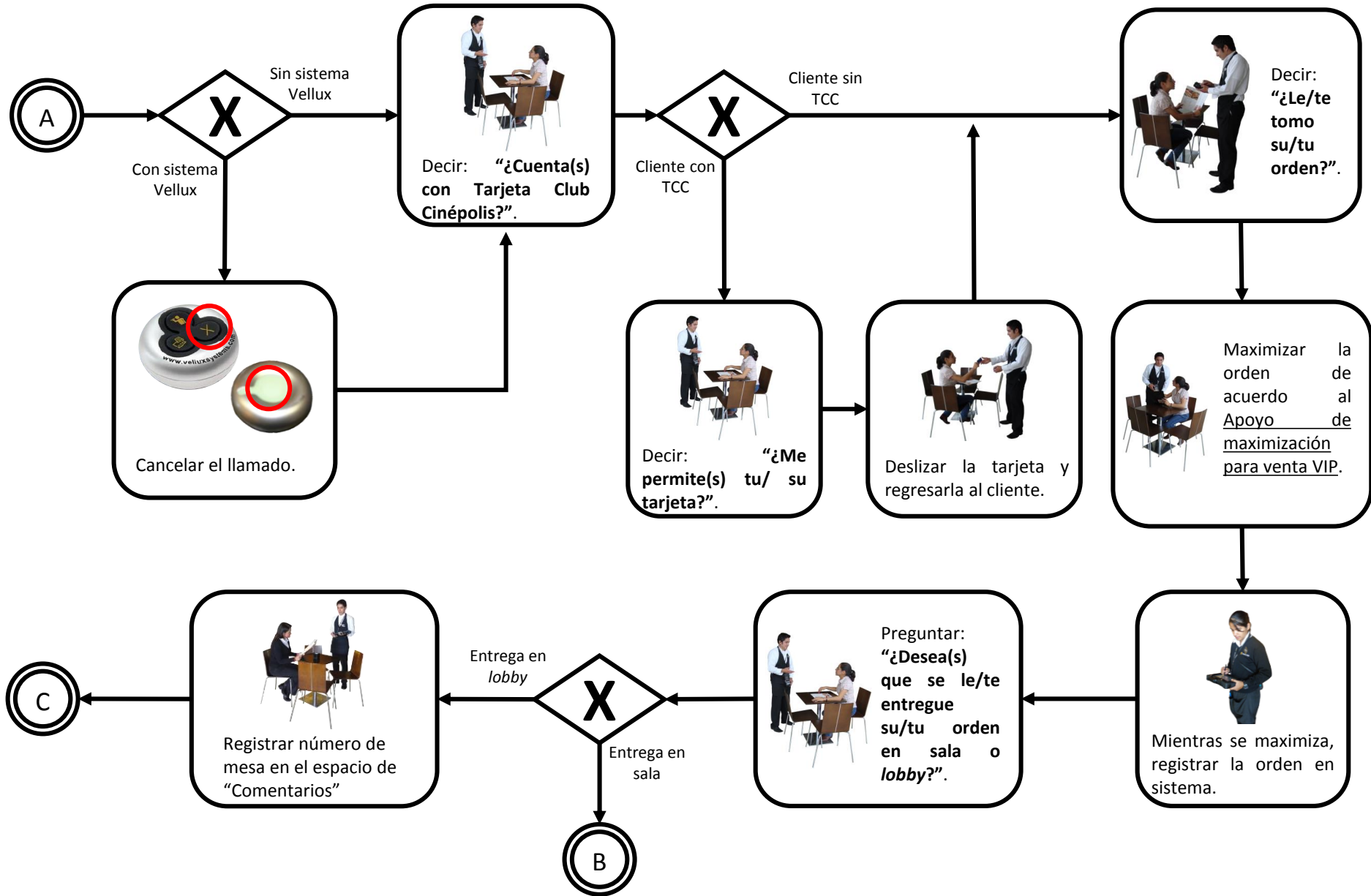


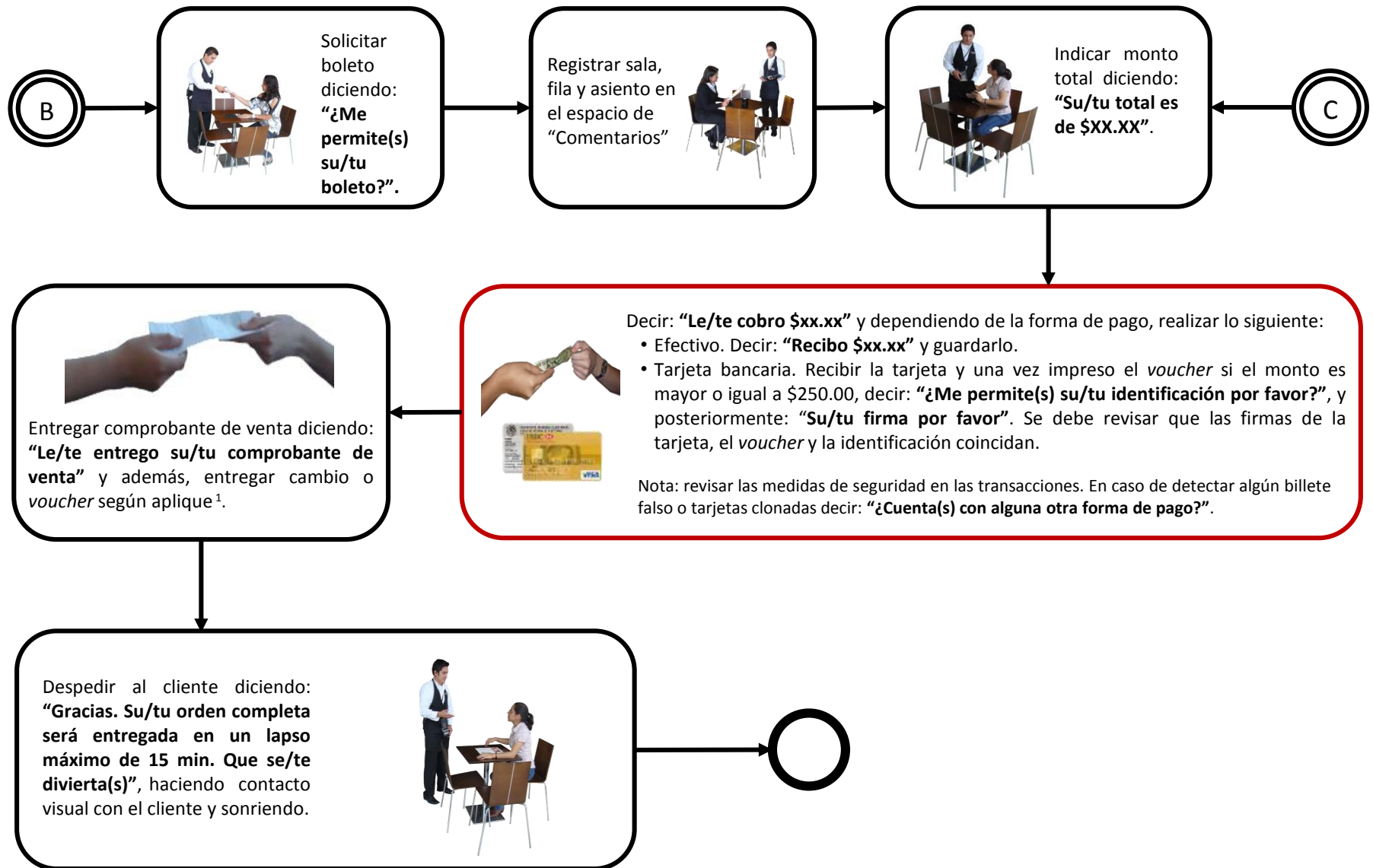


¹ Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.



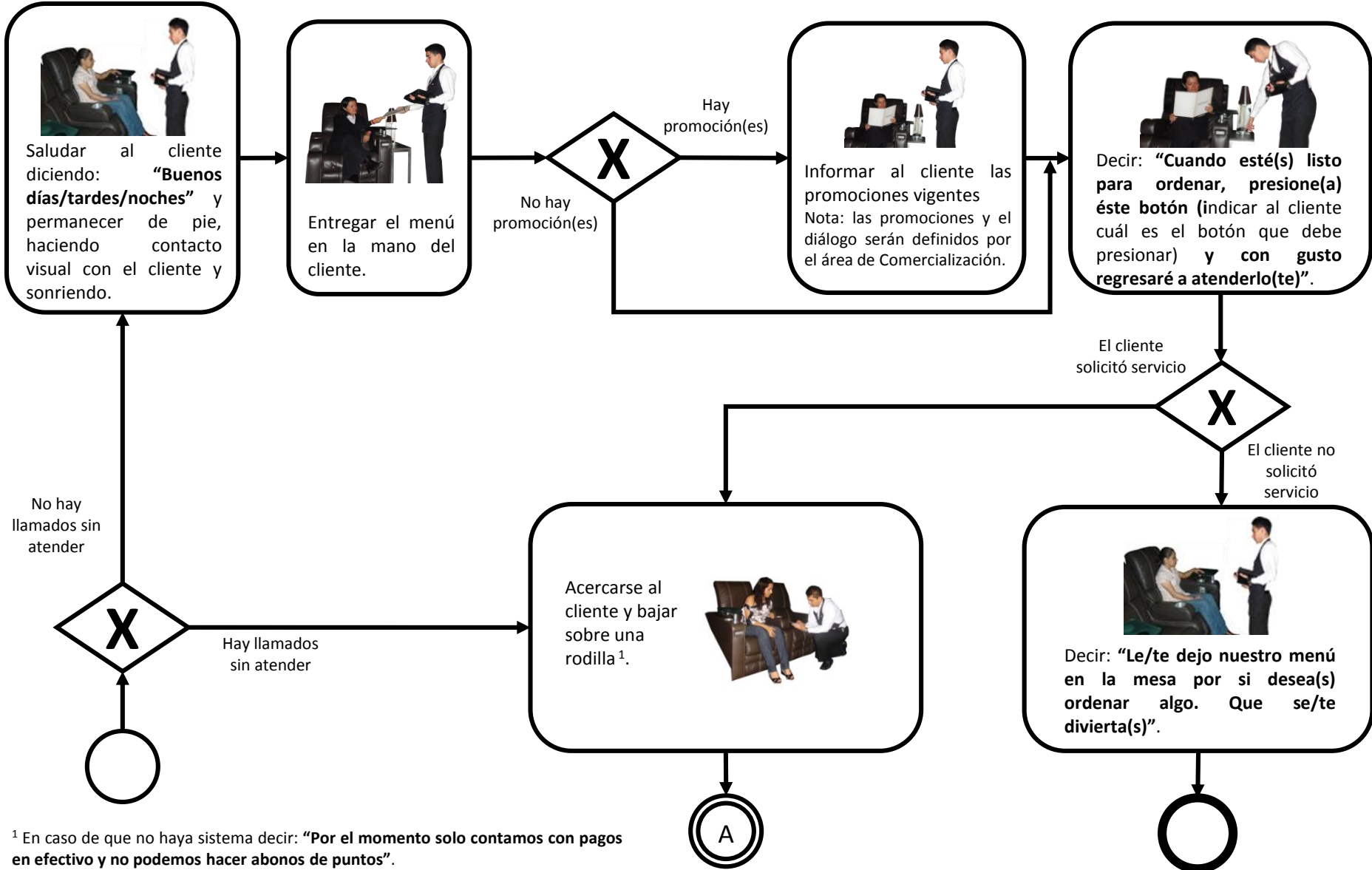
¹ En caso de que no haya sistema decir: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo y no podemos hacer abonos de puntos".



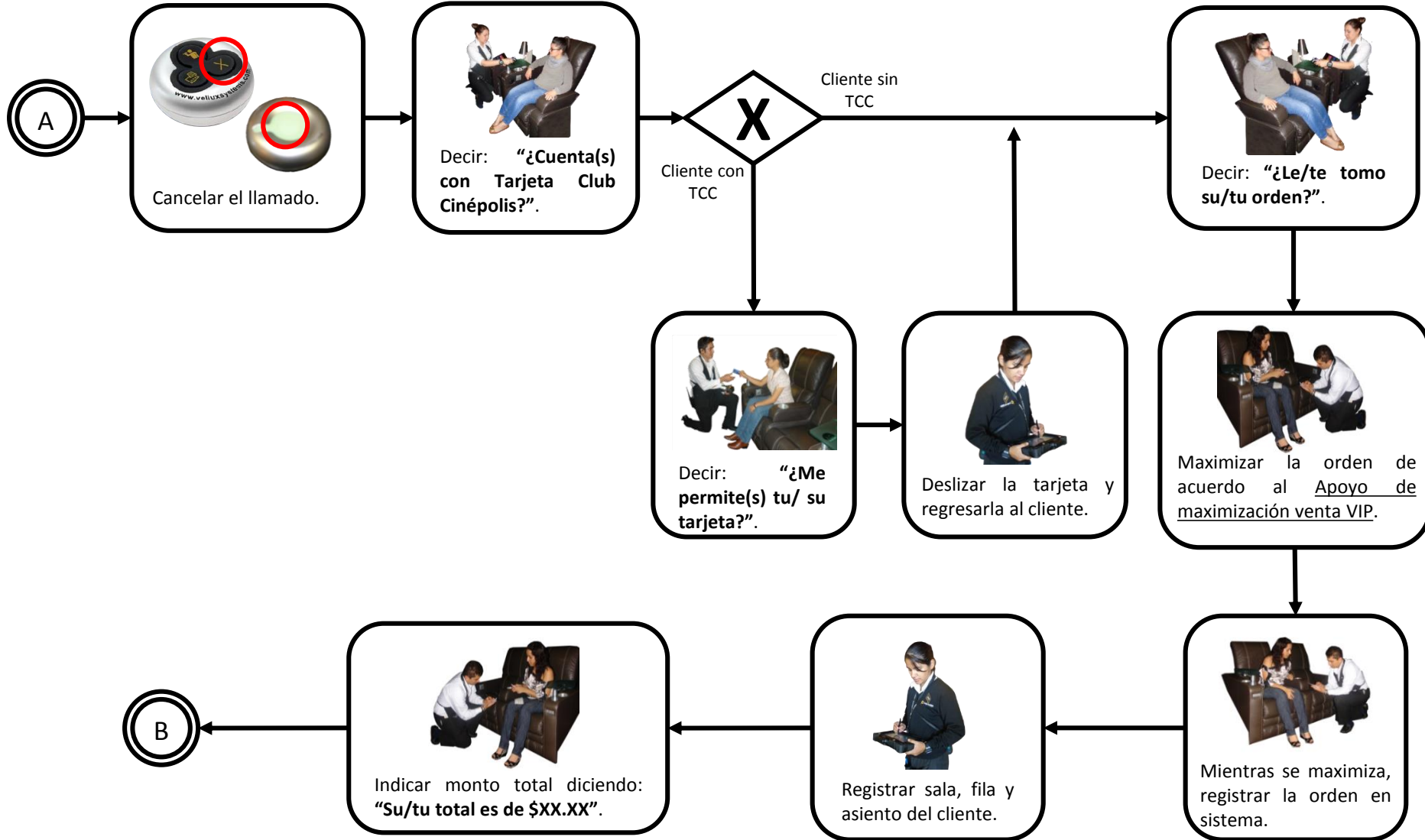


¹ Si el cliente solicita factura, el empleado deberá remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.

Los Comanderos deben apegarse a lo que indica el Anexo Protocolo de atención y entrega en sala.



¹ En caso de que no haya sistema decir: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo y no podemos hacer abonos de puntos".



B



Decir: **“Le/te cobro \$xx.xx”** y dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

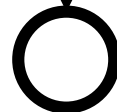
- Efectivo. Decir: **“Recibo \$xx.xx”** y guardarlo.
- Tarjeta bancaria. Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**. Se debe revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.

Nota: revisar las medidas de seguridad en las transacciones. En caso de detectar algún billete falso o tarjetas clonadas decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.

Despedir al cliente diciendo: **“Gracias. Su/tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que se/te divierta(s)”**, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

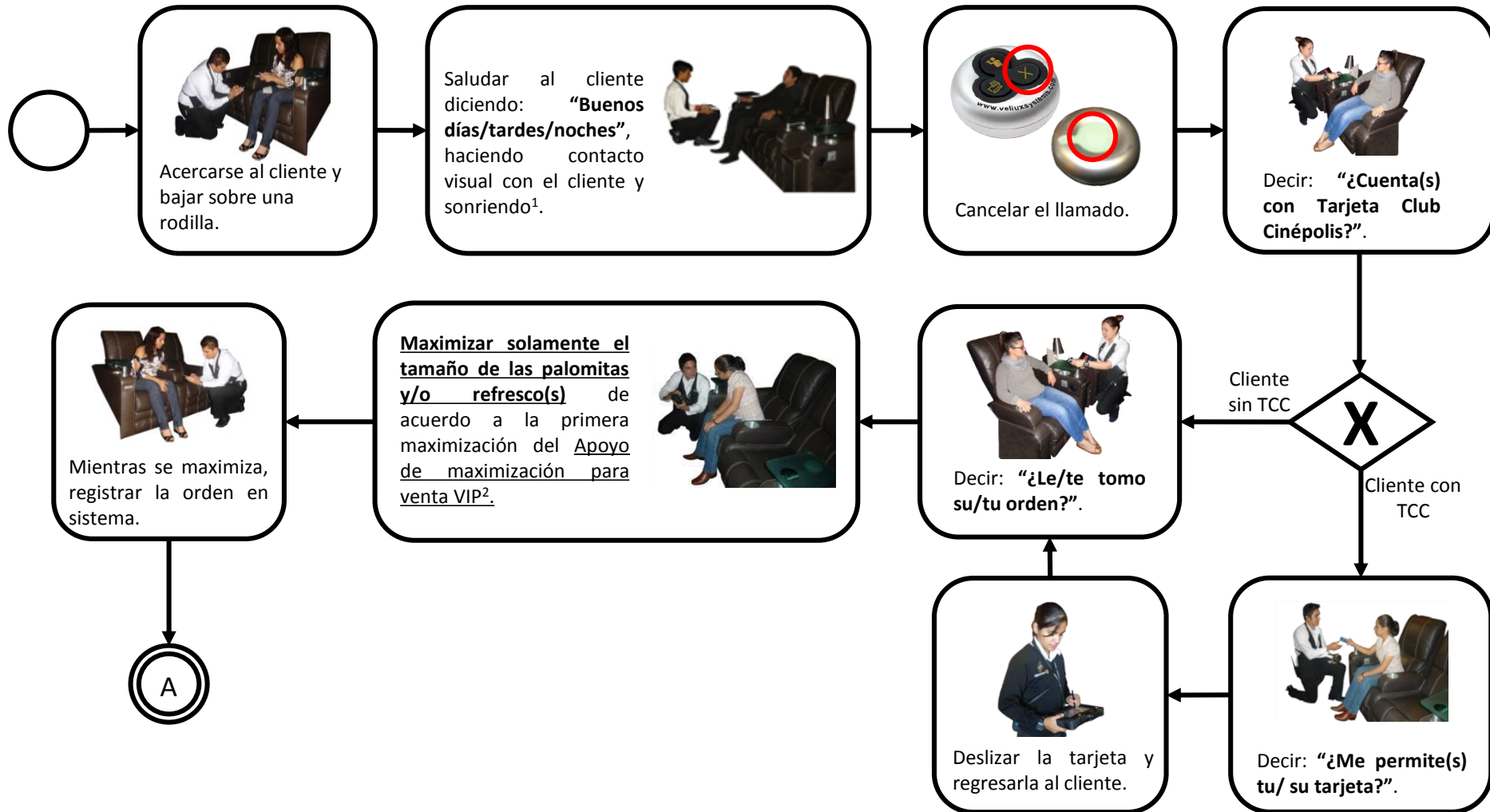


Entregar comprobante de venta diciendo: **“Le/te entrego su/tu comprobante de venta”** y además, entregar cambio o *voucher* según aplique¹.



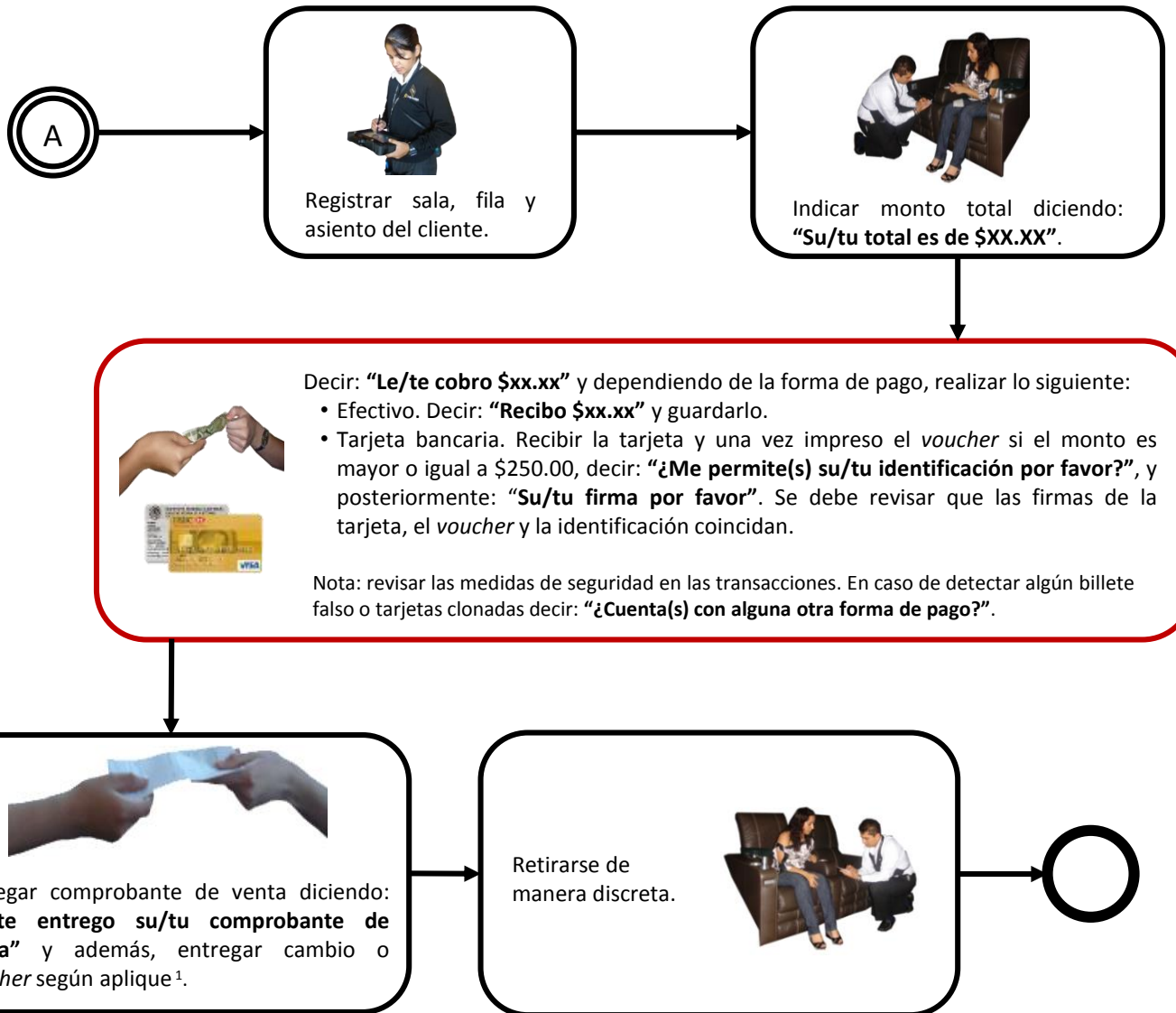
¹ Si el cliente solicita factura, el Comandero deberá remitirlo con el Supervisor de Venta en Sala.

Esta técnica de venta aplica solo cuando las luces de las salas están apagadas para dar comienzo a la película. Los Comanderos deben apegarse a lo que indica el Anexo Protocolo de atención y entrega en sala.

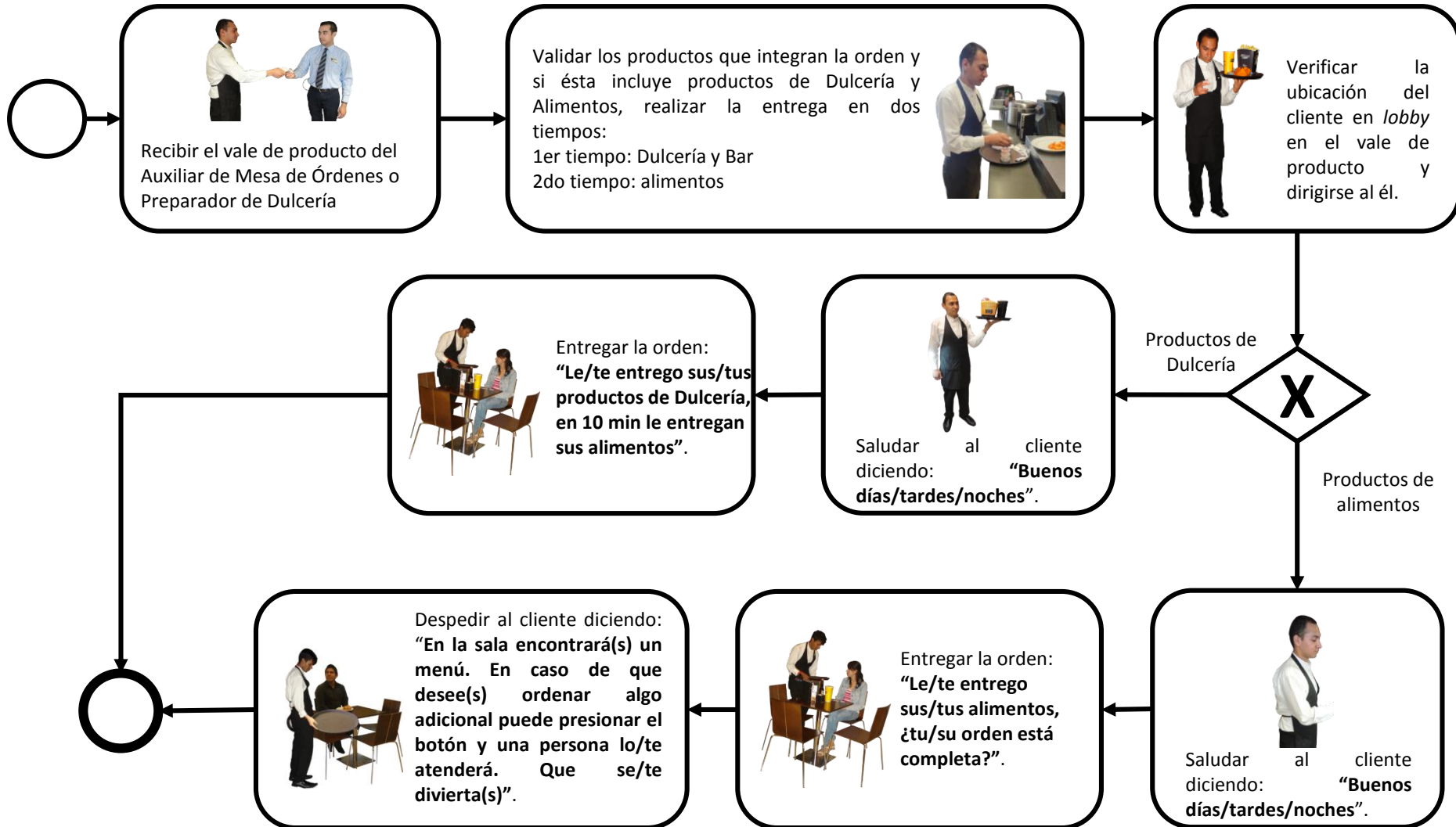


¹En caso de que no haya sistema decir: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo y no podemos hacer abonos de puntos".

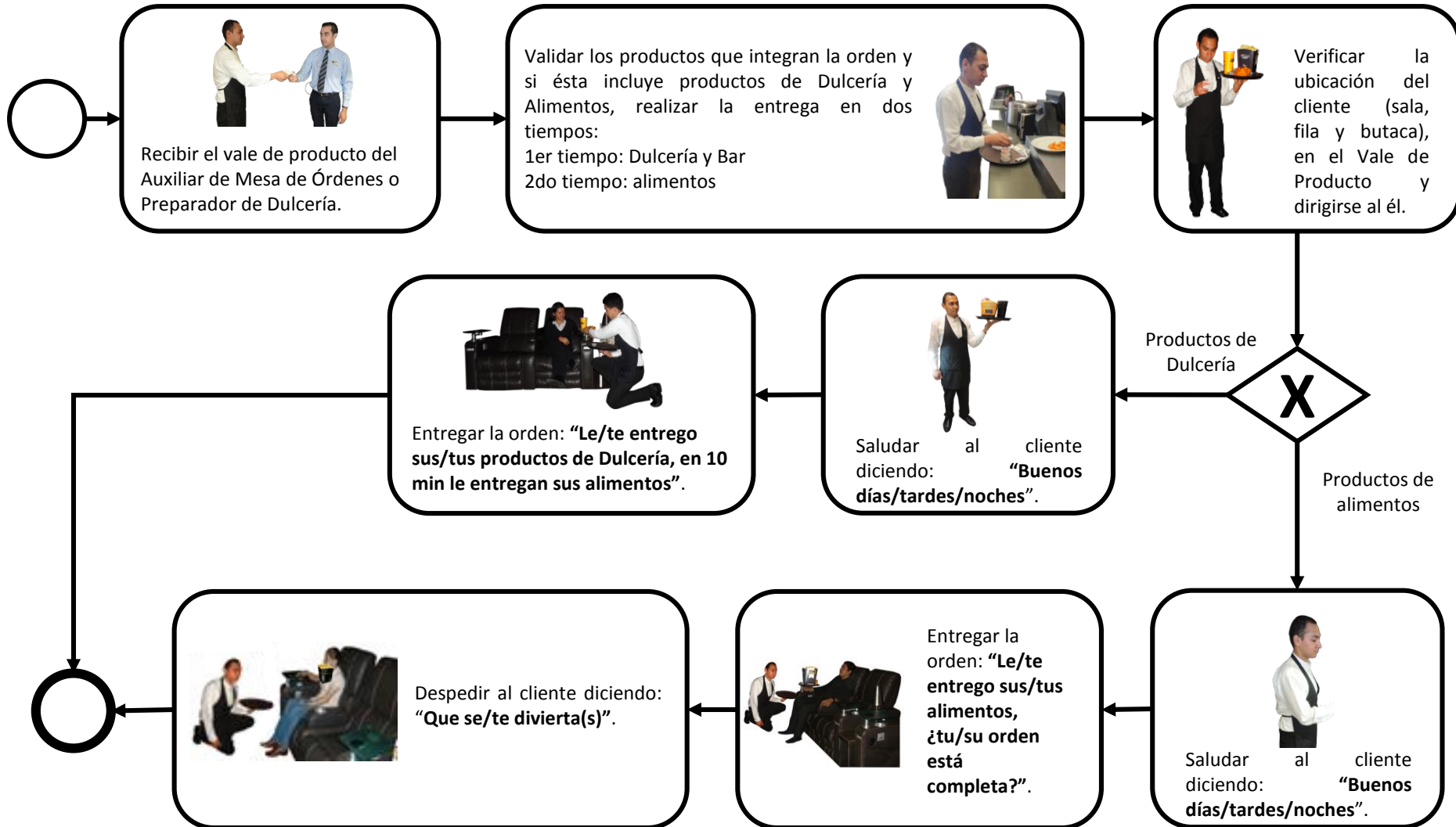
²No deben maximizar más de dos veces



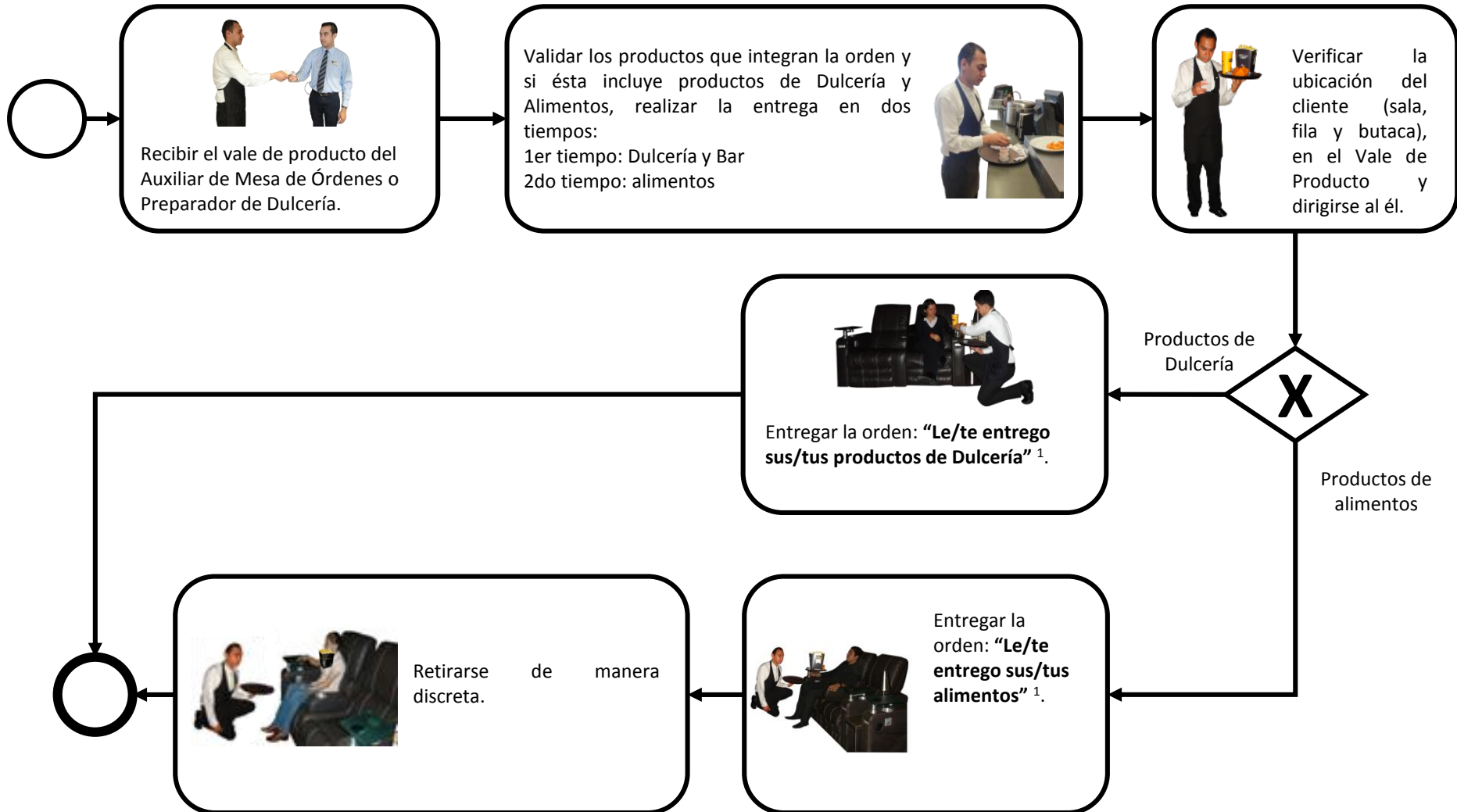
¹ Si el cliente solicita factura, el Comandero deberá remitirlo con el Supervisor de Venta en Sala.



Al realizar la entrega apegarse a lo que indica Anexo Protocolo de atención y entrega en sala.



Al realizar la entrega apearse a lo que indica Anexo Protocolo de atención y entrega en sala.



¹Si son más de 2 personas, 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.

ANEXOS

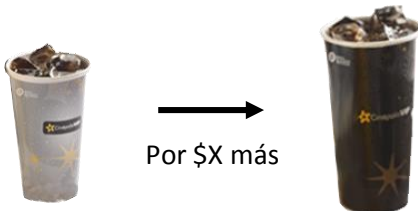
PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

Como primer paso decirle al cliente:
“¿Grande está bien?”

Si no acepta, mencionarle que por una diferencia de \$xx.xx se puede llevar el producto de mayor tamaño.

Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

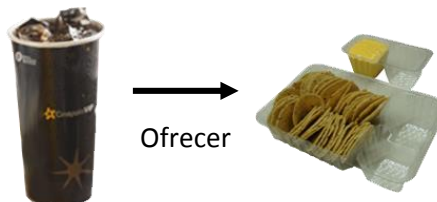
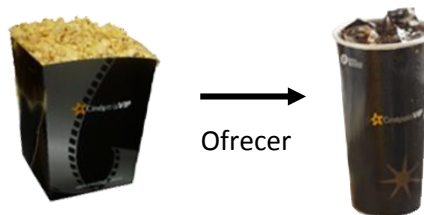
Se busca incrementar la cantidad de productos.

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.

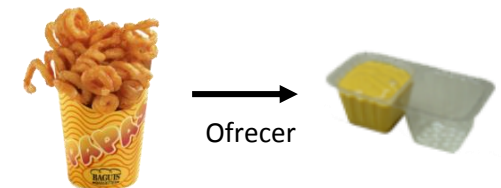
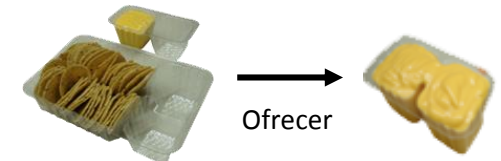
Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

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

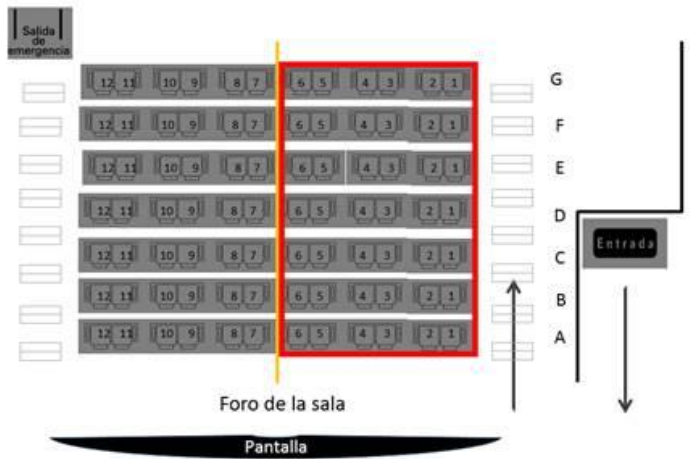
Ejemplos



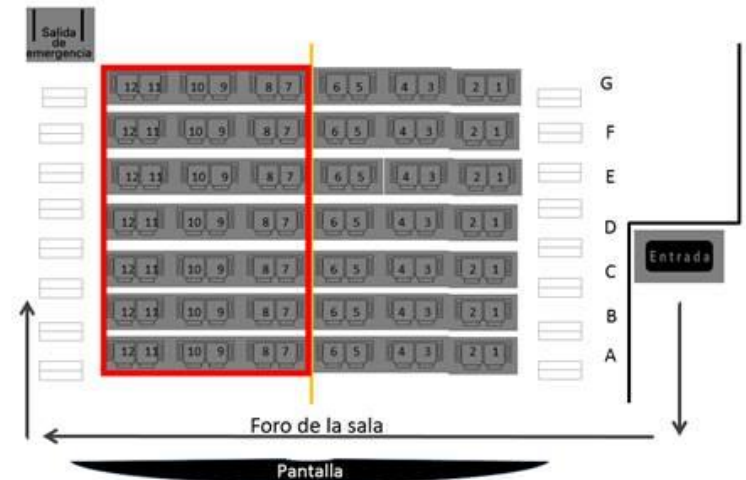
Los Comanderos y Corredores deben cumplir con lo siguiente:

- 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:

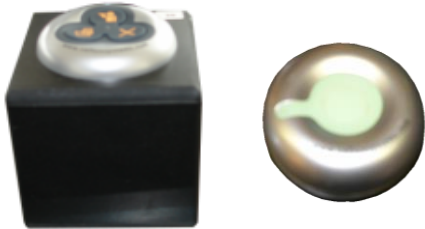


Además al realizar la entrega de órdenes los Corredores deben cumplir lo siguiente:

- 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) que es el distintivo de los conjuntos VIP debe cumplir con los siguientes tiempos en cada etapa del proceso:

3 minutos



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

3 minutos



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

11 minutos



Tiempo de elaboración y entrega
Es el tiempo que transcurre desde que el Comandero realizó el cobro hasta que el cliente recibe su orden completa.