

HERRAMIENTA DE ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIÓN SVS VIP

Nombre: _____

Conjunto: _____

Fecha: _____

Certificado: SI NO

INSTRUCTIVO

Paso 1: La herramienta de entrenamiento se deberá de aplicar en el conjunto en el área de SVS.

Paso 2: Al concluir el proceso de entrenamiento, se deberá de aplicar el examen.

Paso 3: Para poder iniciar con la herramienta de certificación, el personal evaluado deberá de haber acreditado el examen vía LMS con 80 de calificación.

Periodo de Entrenamiento SUSHI			Periodo de Certificación SUSHI		
ACTIVIDAD	TIEMPO	ENTRENADO		PONDERACIÓN	CERTIFICADO
HABILITACIÓN		REALIZADO	HABILITACIÓN		REALIZADO
Validación de equipos	1 Ejercicio	○	Verificar que se cuente con <ul style="list-style-type: none"> • iPad mini • Radio de comunicación • Headset 	1	○ ○
			Verificar que el Ipad Mini cuente con: <ul style="list-style-type: none"> • Carga suficiente para la operación del día. • Funda en buen estado físico y con correa. • La mica protectora de pantalla. • El cargador en buen estado físico y funcione correctamente. • Configurada a la red PDV del conjunto. • Con la aplicación Vellux y "VNC" (en caso de conjuntos con mesa de órdenes de Vista). 	1	○ ○
Verificación de Comanderos y Corredores	2 ejercicios	○	Validar que el rol de trabajo de ESP considere los Comanderos suficientes de acuerdo a la afluencia esperada del día para poder cumplir con los tiempos de entrega y toma de órdenes: <ul style="list-style-type: none"> • Un Comandero asignado exclusivamente para la atención en lobby. • Dentro de salas: <ul style="list-style-type: none"> o Un Comandero por cada 3 filas si la sala se encuentra hasta el 30% de su capacidad + 1 comodín o Un Comandero por cada 2 filas si la sala se encuentra entre el 31% y el 60% de su capacidad + 1 Comodín o Un Comandero por fila si la sala se encuentra por arriba del 60% de su capacidad. • Un Comandero responsable por sala para atender los llamados extemporáneos de Vellux. • Validar que el número de Comanderos coincida con lo establecido en el rol de ESP • Un Comandero responsable por sala para atender los llamados extemporáneos de Vellux. • Dos Corredores por cada Comandero si la sala se encuentra por arriba del 61% de su capacidad. • Tiempo de atención: 03 minutos • Tiempo de toma de orden: 03 minutos • Dulcería y Bar entregar antes de 4 minutos. • Productos de Alimentos entregar antes de 11 minutos. 	1	○ ○

HERRAMIENTA DE ENTRENAMIENTO

HERRAMIENTA DE CERTIFICACION

Supervisión de Sala VIP		REALIZADO	Supervisión de Sala VIP	SI	NO
Verificar Sala	1 Ejercicio	○	Olор de la sala sea agradable	1	○ ○
			Que los tívolis de acceso a la sala y de los escalones estén funcionando	1	○ ○
			Que no existan artículos de limpieza en el foro o pasillos al momento de abrir la sala a los clientes.	1	○ ○
			Que los botes de basura sean de color negro y se ubiquen en el foro de la sala.	1	○ ○
			Que los botes se encuentren limpios por dentro y por fuera, con bolsa negra bien colocada al ras del bote y que no rebasen el 50 % de su capacidad.	1	○ ○
			Que se escuche la radio en el cine en el interior de la sala y que sea la última versión	1	○ ○
			Que el carro de servicio se encuentre ubicado en el foro de la sala	1	○ ○
			Que el carro de servicio se encuentre ubicado en el foro de la sala	1	○ ○
Verificar Butacas	2 Ejercicios	○	o Primer nivel: menús (5 piezas).	1	○ ○
			o Segundo nivel: servilletas, salsa picante (10 piezas), popotes, ohashis, azúcar, sustituto de azúcar, sustituto de crema y lentes 3D (solo si la proyección es en ese formato).	1	○ ○
			o Tercer nivel: frazadas en bolsa (10 piezas).	1	○ ○
			Utilizar el termómetro láser apuntando a una pared del centro de la sala, debe encontrarse en un rango de 22 °C a 24 °C.	1	○ ○
			• Que la piel o vinil-piel se encuentre limpia, sin manchas o rasgadas.	1	○ ○
			• Que no se encuentren vencidas, rotas o con piezas faltantes.	1	○ ○
			• Que no tengan basura ni residuos de alimentos en el asiento o en los portavasos.	1	○ ○
			• Que el descansa pies se encuentren en posición vertical, en el interior.	1	○ ○
			• Que el descansabrazos central se encuentre abajo.	1	○ ○
			• Que se cuente con el cintillo de coordenada colocado en el respaldo del lado derecho (visto de frente)	1	○ ○
			• Que las mesas de cristal se encuentren fijas, bien ajustadas, no rotas ni despostilladas.	1	○ ○
			• Que las mesas se encuentren alineadas con el descansabrazos de la butaca.	1	○ ○
			• Que las butacas eléctricas se encuentren conectadas al contacto del muro que le corresponda para asegurar que funcionen durante toda la función.	1	○ ○
			• Que se encuentren separadas del muro, para lograr el reclinado	1	○ ○
			• Que para las butacas manuales funcione correctamente el accionado del reclinado	1	○ ○
			Verificar Botoneras	1 Ejercicio	○
• Verificar que se encuentre completa y en buen estado físico.	1	○ ○			
• Verificar que este se encuentre completo y fijo en la parte superior del muro de la grada.	1	○ ○			
• Verificar que la línea de led encienda al 100% y funcione durante toda la función	1	○ ○			
• Que se encuentren fijas a la mesa o a los brazos de la butaca.	1	○ ○			
• Que se encuentren limpias y con su pad.	1	○ ○			
• Que se cuente con batería suficiente	1	○ ○			
• Que las botoneras eléctricas (de una función con led) se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente para asegurar su funcionamiento durante toda la función, que el cable de corriente se encuentre en buen estado físico, no roto.	1	○ ○			
Mesas y Luminarias	1 Ejercicio	○	• Que las botoneras enciendan y manden señal	1	○ ○
			• Que las botoneras de tres funciones manden señal, en caso contrario reportarlo con el proveedor del sistema Vellux para su cambio.	1	○ ○
			• Que se encuentre limpia, sin manchas y sin rayones.	1	○ ○
			• Que la lámpara luminaria se encuentre fija y en posición vertical (no chuecas).	1	○ ○
			• Que cuenten con focos de luz cálida.	1	○ ○
			• Que las lámparas se encuentren conectadas al contacto del muro correspondiente para asegurar su funcionamiento.	1	○ ○
			• Que el cable de corriente se encuentre en buen estado físico, no roto.	1	○ ○
			• En caso que las lámparas no cumplan con alguno de los puntos marcados, reportar al Encargado de Mantenimiento para su corrección	1	○ ○

Menús	1 Ejercicio	○	• Que se encuentren limpios y en buen estado. Si alguno se encuentra en malas condiciones físicas, retirarlo y sustituirlo por uno nuevo.	1	○ ○
			• Que cuenten con material de comunicación en la bolsa canguro de la contraportada.	1	○ ○
			• Que el material de comunicación cumpla con lo que indica el Cronograma de Medios Alternos.	1	○ ○
			• Que se cuente con dos menús en cada mesa luminaria abiertos en la primera hoja. Dependiendo del modelo de la mesa luminaria el menú se coloca delante de ésta o detrás.	1	○ ○
			• Que se coloque un menú sobre la mesa de cristal de las butacas que se encuentran pegadas a las escaleras.	1	○ ○
Comanderos/Corredores	2 Ejercicios	○	Este menú será retirado por los Comanderos una vez que el cliente haya sido atendido para dejar el espacio de la sala.	1	○ ○
			• Una vez finalizada la supervisión, solicitar a un Comandero que abra la sala 15 minutos antes de que comience la función.	1	○ ○
			• Asegurar que exista por lo menos un Comandero en el interior de la sala para dar la bienvenida a los clientes y comenzar a tomar las órdenes.	1	○ ○
			• Asegurar que los Comanderos se coloquen sobre ambas escaleras distribuidos a lo largo de la sala	1	○ ○
			• Posicionarse al final del pasillo junto a la escalera para dar la bienvenida a los clientes y monitorear el proceso de RSB	1	○ ○
			• Supervisar que los Comanderos apliquen correctamente la Técnica de venta VIP vigente.	1	○ ○
			• Supervisar que los Comanderos estén maximizando	1	○ ○
			• Supervisar que los Corredores entreguen la orden en dos tiempos: * Primer tiempo: Dulcería y Bar. * Segundo tiempo: Alimentos.	1	○ ○
			• Supervisar que los alimentos se entreguen con la cubierta de policarbonato y con los complementos necesarios de acuerdo al producto	1	○ ○
			• Asegurar que los Comanderos y Corredores apliquen correctamente el Protocolo de Atención y Entrega de acuerdo a lo indicado en Técnica de venta VIP vigente	1	○ ○
			• Asegurarse que se cumpla con la promesa de servicio(tiempos)	1	○ ○
			• Enviar a los Comanderos con los clientes que aún no cuentan con menú o que no han ordenado	1	○ ○
			• Supervisar a través del iPad mini la pantalla de llamados de Vellux, asegurando que el 100% de los llamados sean atendidos por los Comanderos antes de 3 minutos	1	○ ○
			• Verificar que el arranque de la función haya sido a tiempo	1	○ ○
			• Verificar que el cuadro de inicio sea el correcto al inicio de la proyección, que esté completo	1	○ ○
Arranque de Función	1 Ejercicio	○	• Revisar que el audio de los Cineminutos y trailers: * Corresponda a la escena proyectada. * Se escuche en toda la sala * Esté libre de distorsión * No se encuentre desfasado con la proyección	1	○ ○
			• Validar que el orden de Cineminutos y trailers esté de acuerdo a la pauta	1	○ ○
			• Verificar que la proyección de Cineminutos y trailers se realice con luz media es decir al 50 %.	1	○ ○
			• Verificar que las luces se hayan apagado al inicio del Cineminuto corporativo	1	○ ○
			• Verificar el acomodo del masking, macros, lentes, que no exista descuadre	1	○ ○
• Si aplica, verificar que los subtítulos sean los correctos y que la obturación sea la correcta	1	○ ○			
Revisión de Botoneras	1 Ejercicio	○	• Cuando se presiona el botón y no llega el llamado al pager (o si cuenta con led y no enciende) se deberá revisar que no exista problemas con las baterías o cable de corriente dependiendo el tipo de botonera.	1	○ ○
Supervisión de Servicio de Ventas		REALIZADO	Supervisión de Servicio de Ventas		SI NO
Monitoreo de Tiempos de Atención(Sistema Vellux)	1 Ejercicio	○	• El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear que los llamados de Vellux sean atendidos por los Comanderos en menos de 3 minutos	2	○ ○
			• Validar que la plantilla de Comanderos cumpla con el criterio establecido de acuerdo a la ocupación de las salas.	1	○ ○
			• Monitorear que los Comanderos cancelen los llamados cuando atiendan a los clientes	1	○ ○
			• Llamado estará en color verde siempre y cuando no supere los 1.50 minutos (90 segundos)	1	○ ○
			• Llamado estará en color amarillo cuando los llamados excedan el 1.50 minutos (90 segundos)	1	○ ○
• Llamado estará en color rojo cuando los llamados excedan los 3 minutos (180 segundos)	1	○ ○			
Uso del sistema Vellux	2 ejercicios	○	• Conoce el procedimiento para revisar el reporte y sabe todo los elementos del mismo	1	○ ○
Protocolo de Atención y ventas	1 Ejercicio	○	• Revisar ventas de los Comanderos para identificar bajas ventas y reforzar la correcta aplicación de la Técnica de venta VIP vigente	3	○ ○
			• Comunicar diariamente al Gerente las acciones preventivas y correctivas tomadas	3	○ ○

Monitoreo de Indicadores	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	• Monitorear en el sistema el hit rate y consumo por asistentes de cada función. Para ventas manuales solicitar 4 tickets al Comandero de manera aleatoria para revisar ticket promedio	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Consultar en la tablet del Comandero los indicadores: número de transacciones, tiempo promedio por transacción y ticket promedio(KPI'S)	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Actualizar diariamente la información del tablero de consumo por asistente (meta diaria consumo por asistente, meta trimestral, alcance, meta ticket promedio, mejor Comandero y el monto vendido)	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
Supervisión de Servicio de Entregas		REALIZADO	Supervisión de Servicio de Entregas		SI NO
Monitoreo de Tiempos de Entrega(Sistema Vista)	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	• El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear que las órdenes completas sean entregadas por los Corredores antes de los 11 minutos	5	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Validar que la plantilla de Corredores cumpla con el criterio establecido de acuerdo a la ocupación de las salas	2	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Si se observan retrasos en las entregas se deberá comunicar por radio con el Auxiliar de Mesa de Órdenes para dar prioridad a órdenes retrasadas	2	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
Órdenes App VIP	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	• Después de 15 minutos de iniciada la función el Supervisor de Venta en Salas debe salir de la sala para supervisar otra función, comunicarse por radio con el Auxiliar de Mesa de Órdenes. para comentarle que las órdenes pendientes deben ser eliminadas por él	2	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Identificar la cantidad de éstas para la función que comienza	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Las órdenes de APP VIP aparecerán en la mesa de órdenes media hora antes del inicio de la función	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
IPAD Mini	2 ejercicios	<input type="radio"/>	• Comunicarse con el Encargado de Cocina para validar que se tienen en producción	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• Comunicar al Auxiliar de Mesa de Órdenes una vez que el cliente se encuentre en su butaca	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear la entrega de órdenes en sala a través del iPad mini	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
Protocolo y Técnica de entrega	2 ejercicio	<input type="radio"/>	• El supervisor sabe ingresar y navegar en el IPAD mini	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• El Supervisor de Venta en Sala debe monitorear la entrega de órdenes en sala a través del iPad mini	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
			• El Supervisor de Venta en Sala debe revisar que se siga el protocolo y técnica de entrega	1	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
ENTRENADO		<input type="radio"/>	CERTIFICADO		<input type="radio"/>