

Protocolo Operativo Post Covid 19

Procesos para Comanderos



Es importante que se consideren algunos aspectos especiales, según el Protocolo Operativo Post Covid 19. Algunos procesos sufren algunas modificaciones o pequeños cambios, te los mostramos a continuación.



Nos enfocaremos en el rol de Comandero.

»»» Generales

- ✦ Uniforme y Equipo de Protección Personal
- ✦ Consideraciones

»»» Proceso de Venta

- ✦ Técnica de Venta

Generales

Uniforme y EPP

✦ Es importante recordar que el uniforme debe encontrarse limpio, planchado y en excelentes condiciones.



Equipo de Protección Personal:

- ***Careta**, bien colocada, limpia y sanitizada.
- ***Cubrebocas**, bien colocado y limpio.
- *Cabello recogido y **cofia**. Se recomienda que la cofia cubra las orejas para que abarque todo el cabello, incluso patillas.
- *El uso de **guantes** para esta figura es opcional.



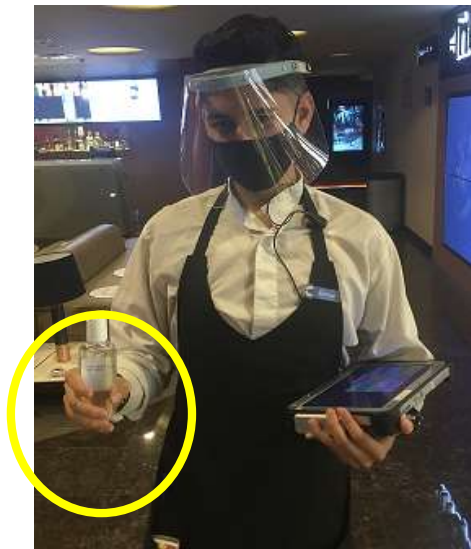
No olvides que:

- *Sin aretes, collares, cadenas, piercings, anillos, pulseras o cualquier tipo de adorno.
- *Sin barba y sin bigote.
- *Uñas cortas, limpias, sin esmalte y no postizas.

Generales

Uniforme y EPP

🌟 El cinepolito comandante debe portar como parte de su uniforme Gel Antibacterial Individual y Paño Verde.



Una botella de bolsillo con gel sanitizante para ofrecer a los clientes entre cada transacción.

Su capacidad debe ser mínimo el 25%.



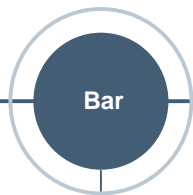
Trapo verde lavado y sanitizado. El uso del trapo debe ser de forma discreta y asegurar que siempre esté limpio. **El paño debe mantenerse en una bolsa de plástico, doblado en cuatro partes.**

Consideraciones

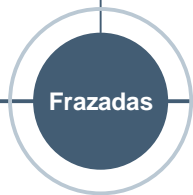
No estará habilitada la **venta en mostrador.**



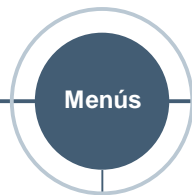
No estará habilitada la venta en mostrador de productos Bar pero **si está disponible el producto.**



Se suspende el servicio hasta nuevo aviso.



Se retiran los menús físicos, solo se otorgan a petición del cliente y se debe sanitizar cada hoja.



Se retiran las revistas de lobby.



Carro de servicio:

1. Primer Nivel. Menús limpios y sanitizados.
2. Segundo Nivel. Artículos para uso de comanderos (gel sanitizante, recipiente con sanitizante, trapos).
3. Tercer Nivel. Menús utilizados por los clientes en proceso de limpieza, antes del arranque de siguientes funciones.

Proceso de Venta

Durante la Operación

1. El refill del bote individual del Gel deberá hacerse cuando esté al 25%. Y este **será cambiado por el SVS**, quien deberá tener consigo botes llenos adicionales para cambiar a los Comanderos.
2. Contar con un **stock de 1 a 2 botes individuales de Gel** por Comanderos y tener un área determinada para hacer el refill de los mismos al inicio de operaciones o entre funciones.
3. Habilitar un área para el **sanitizado de los paños** en el segundo nivel del carro de servicio contando con contenedores con sanitizante:

**Cada dos transacciones se sanitiza el paño y se lava cada función y el agua sanitizada se cambia cada función.*

Dentro del mandil portar el paño, doblado en 4 partes, el paño debe de estar dentro de una bolsa.



Asegurar que los Comanderos realicen el Lavado de Manos cada 30 minutos de acuerdo a lo indicado en la norma MHA.



Debe de asegurar la configuración en la PC o Tablet con recordatorios del lavado de manos.



Proceso de Venta

Durante la venta:



Ofrecer el servicio de acuerdo a la Técnica de Atención y Venta Vigente.



**Incentivar el uso de App para la compra de alimentos y el uso del menú digital.*

Si el cliente solicitó el menú físico, tomarlo del carro de servicio **y limpiar el exterior antes de entregarlo.**



Al cancelar el llamado se debe **limpiar la botonera** utilizando el paño verde con sanitizante.



Limpiar la PinPad antes de ser utilizada por el cliente y al finalizar la transacción utilizando el paño verde con sanitizante.



Si el cliente **presenta TCC** debes pedirle que la coloque sobre la mesa y colocarla ahí para que el cliente vuelva a tomarla.

**La PinPad debe colocarse a disposición del cliente para que éste realice el pago.*

Proceso de Venta

Durante la venta:



Si el cliente realiza su pago en efectivo, debemos indicarle que lo coloque sobre la mesa para poderlo tomar.



Ofrecer al cliente gel antibacterial una vez finalizada la transacción.

**Incentivar el pago con tarjeta bancaria.
Al entregar cambio y/o ticket y voucher se debe colocar sobre la mesa para que el cliente lo tome.



También es importante que tú te coloques gel antibacterial antes y después de cada transacción.



En todo momento se debe evitar el contacto mano a mano con el cliente.

Cinepolito Comandero recuerda que para cualquier duda con el Protocolo Operativo tu supervisor de venta en sala puede apoyarte.

Si eres administrativo y tienes dudas poder recurrir al documento oficial.

