

cinépolis^{VIP}

GUÍA RÁPIDA

TÉCNICAS DE VENTA VIP

MX-VIP-GO-TV-03



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”.

<p>1</p>  <ul style="list-style-type: none"> ☛ Pedirle al cliente que espere, sonriendo y diciendo: “Buenas tardes; permíteme sanitizar el área, en seguida te atiendo.” y sanitizar el punto de venta. Al terminar pedirle al cliente se acerque al punto de venta. ☛ Saludar de forma espontánea y preguntar: “¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?, si es así, pedirle al cliente que la deslice o coloque en el lector infrarrojo para identificar el nombre del cliente y se acumulen los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción. ☛ Si el cliente ya no pertenece al nivel que indica la tarjeta, se deberá de realizar el remplazo del plástico. 	<p>2</p>  <ul style="list-style-type: none"> ☛ 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”. ☛ Preguntar: “¿Cuentas con promoción o reservación?”, si es una venta normal ir al paso 3, de lo contrario realizar lo siguiente: 	<p>2a Reservación</p> <p>Decir: “Me permites tu clave de reservación y una identificación” y realizar lo siguiente:</p> <hr/> <p>Reservación pagada</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Pedirle 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. <hr/> <p>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.
<p>2b Promoción</p> <p>Decir: “¿Me permites tu promoción?”, dependiendo del tipo de promoción realizar lo siguiente:</p> <hr/> <p>Cupón-tarjeta, Membresía, puntos Club Cinépolis y Pase anual</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Pedirle 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. <hr/> <p>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>3</p>  <p>Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Película y función: Marcar lo que pide el cliente. ☛ Película sin horario, decir: “¿A las X (horario más próximo) está bien?”. ☛ Horario sin película, decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) XXXX (nombre de películas) a las X (horario más próximo)”. ☛ Solicita recomendación, decir: “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son XXXX (películas garantía Cinépolis)”. <p>Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.</p> <p>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



- ☛ 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: **“tu total es de \$X pesos”**.

5

Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:

Efectivo

- a) ☛ 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?”**.
- ☛ 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

- b) ☛ Pedirle al cliente que inserte la tarjeta bancaria en la terminal, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **“¿Me permites tu identificación por favor?”**, y posteriormente al imprimirse el *voucher* decir: **“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.

6



- ☛ 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.
- ☛ Realizar el corte del boleto y resguardar la mitad que corresponde al cine.
- ☛ Entregar boletos y *ticket* diciendo: **“Te entrego X (número de boletos) boleto(s), 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)”**.
- ☛ Corta los boletos y despide al cliente 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. Pedimos que por favor respeten sus asientos asignados para asegurar el distanciamiento social. Te invitamos a ordenar tus alimentos a través de nuestra aplicación, que disfrutes la función”** haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.
- ☛ En caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido por el área de Comercialización la despedida debe ser: **“Te recomendamos (promoción o lanzamiento), que disfrutes la función”**.

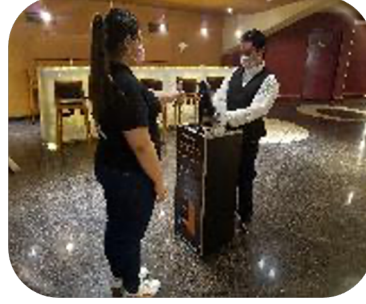
Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de “Tú” y si son personas mayores de “Usted”.

1



- Saludar de forma espontánea y preguntar: **“¿Me permite sus boletos?”**, Si el cliente cuenta con boletos físicos pasar al paso 2, si cuenta con boletos digitales pasar al paso 3.

2



- Recibir al cliente y decir: **“Le ofrecemos gel antibacterial, puede usar el tapete para desinfectar su calzado. Adicional, por cuestiones de higiene, por el momento no está disponible el servicio de frazadas. Te invitamos a consultar nuestro menú digital, escaneando el código QR colocado en tu butaca”**.

2a

Si el cliente no sabe como escanear o lo que es un código QR

Dar las siguientes indicaciones dependiendo del sistema operativo del celular del cliente:

Si el dispositivo es iPhone o utiliza sistema operativo iOS

- 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 el dispositivo utiliza sistema operativo Android

- Utilice la aplicación Google Lens, mantenga presionado la tecla de inicio y seleccione el cuadro con un punto al centro.

3

Realizar el escaneo del código, sin tomar el celular del cliente

Decir: **“Le ofrecemos gel antibacterial, puede usar el tapete para desinfectar su calzado.”**

Si el cliente aún no cuenta con sus alimentos



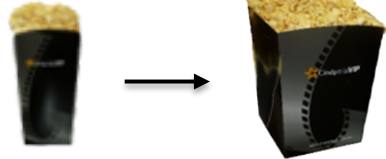

- Decir: **“Te invitamos a ordenar tus alimentos a través de nuestra aplicación. Que disfrutes la función.”**

Si el cliente ya cuenta con sus alimentos

- Decir: **“Le 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".

<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo. Decir: "Lo invitamos a consultar nuestro menú digital escaneando el código QR".  <ul style="list-style-type: none"> En caso de haber promociones y/o lanzamientos, informar al cliente. Esta información será definida por el área de Comercialización 	<p>2 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".</p> <p>Sistema botonera de servicio Cancelar el llamado y limpiar la botonera </p> <p>b) El cliente no solicitó el servicio Decir: "Si requiere asistencia, presione éste botón (indicar al cliente cuál es el botón que debe presionar) y con gusto regresaré a atenderlo o si lo prefiere puede realizar su pedido a través de nuestra aplicación. Que se divierta".</p>	<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?", si es así, deslizarla para identificar el nombre del cliente y se acumulen los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción. Decir: "¿Te tomo tu orden?". Maximizar la orden de acuerdo al Apoyo de maximización para venta VIP.  <ul style="list-style-type: none"> Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema. Preguntar: "¿Gusta que su orden se entregue en sala o en lobby?".
<p>4 Realizar lo indicado de acuerdo con la solicitud del cliente:</p>		
<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>6</p>  <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o <i>voucher</i> y <i>ticket</i> de compra diciendo: "Te entrego tu voucher/ticket". Ofrecer Gel antibacterial: ¿Le ofrezco gel antibacterial? 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."
<p>5 Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:</p>		
<p>a) Efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Recibo \$X pesos" y guardarlo en el mandil hasta que se despidan 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"> Recibir la tarjeta, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permites tu identificación por favor?", y posteriormente al imprimirse el <i>voucher</i> decir: "Tu firma por favor", en caso de que el <i>voucher</i> 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. 		

INGRESO A SALAS LUCES ENCENDIDAS

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:

"Bienvenido, le ofrezco gel antibacterial. (Si responde que sí)

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"

INGRESO A SALAS LUCES APAGADAS

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:

"Bienvenido, le ofrezco gel antibacterial. (Si responde que sí)

Lo invitamos a realizar la compra de sus alimentos a través de nuestra App..

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"

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

1



- Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente sonriendo y permanecer de pie.
- Mencionar al cliente: **"Lo invitamos a consultar nuestro menú digital escaneando el código QR."**

2



- Decir: **"Si requiere asistencia, presione éste botón"** (indicar al cliente cuál es el botón que debe presionar) **y con gusto regresaré a atenderlo"**.

3

Si el cliente solicitó el servicio:

- Cancelar el llamado, limpiar y sanitizar la mesa y la botonera.
- Acercarse al cliente y bajar sobre una rodilla.
- 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"**.

4



- Decir: **"¿Cuenta con Tarjeta Club Cinépolis?"**, si es así, acercar la tableta al cliente y pedirle que deslice su tarjeta para que el cliente acumule los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción.

5



- 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"**.

6

Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:

a)

Efectivo

- Decir: **"Recibo \$X pesos"** y guardarlo en el mandil 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?"**.
- 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.

b)

Tarjeta bancaria





- Limpia la superficie de la Pin Pad y lapicero.
- Acercar la PINPad para que el cliente sea quien ingrese la tarjeta a la terminal, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **"¿Me puede mostrar su identificación por favor?"**, y posteriormente al imprimirse el **voucher** decir: **"Su 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.

7



- Entregar al cliente cambio (si aplica) o **voucher** y **ticket** de compra diciendo: **"Te entrego tu voucher/ cambio y ticket"**.
- Ofrecer Gel antibacterial: **¿Le ofrezco gel antibacterial?"**
- 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”.

<p>1</p>  <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>2</p>  <ul style="list-style-type: none"> Cancelar el llamado, limpiar y sanitizar la mesa y la botonera. Decir: “¿Cuenta con Tarjeta Club Cinépolis?”, si es así, acercar la tableta al cliente y pedirle que deslice su tarjeta para que el cliente acumule los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción. 	<p>3</p>  <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 y sala, fila y asiento del cliente. Decir: “Su total es de \$X pesos”.
<p>4 Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:</p>		<p>5</p>  <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o voucher y ticket de compra diciendo: “Le entrego su voucher/cambio y ticket”. Ofrecer Gel antibacterial: ¿Le ofrezco gel antibacterial? Retirarse de manera discreta.
<p>a) Efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: “Recibo \$X pesos” y guardarlo en el mandil hasta que se despidiera al cliente. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: “¿Cuenta 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> <p>Limpia la superficie de la Pin Pad y lapicero</p> <ul style="list-style-type: none"> Acercar la PINPad para que el cliente sea quien ingrese la tarjeta a la terminal, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: “¿Me puede mostrar su identificación por favor?”, y posteriormente al imprimirse el <i>voucher</i> decir: “Su 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 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. 		

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

1



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

2



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

3



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

4

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

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?"**
- ☺ **Le ofrezco gel antibacterial?**
- ☺ **Lo invitamos a ordenar algún producto adicional a través de nuestra App**
- ☺ Despedir al cliente diciendo: **"Que se divierta"**.



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?"**
- ☺ **Le ofrezco gel antibacterial.**
- ☺ Despedir al cliente diciendo: **"Que se divierta"**.



Entrega en sala función iniciada (luces apagadas)

Productos de Dulcería y Alimentos

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



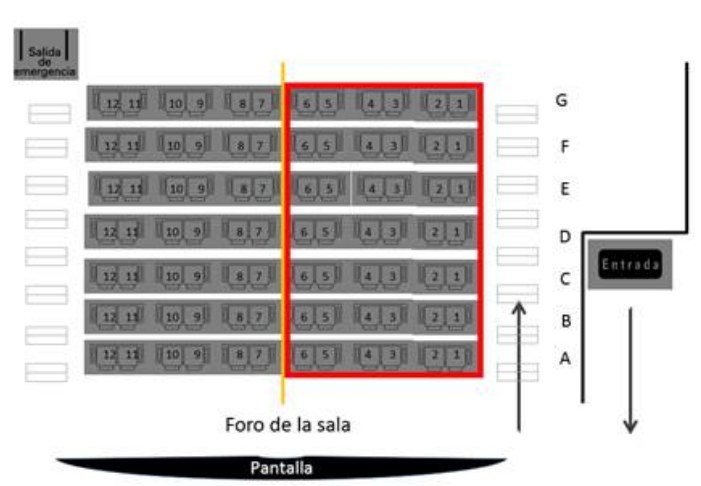
Si la orden incluye bebidas frías o refrescos decir: **"¿Sin popote está bien?"**.

Si la **GO Tabla de complementos** vigente especifica incluir popote con los productos decir: **"¿Sin popote está bien?"**.
No aplica para *frappés* y ICEE.

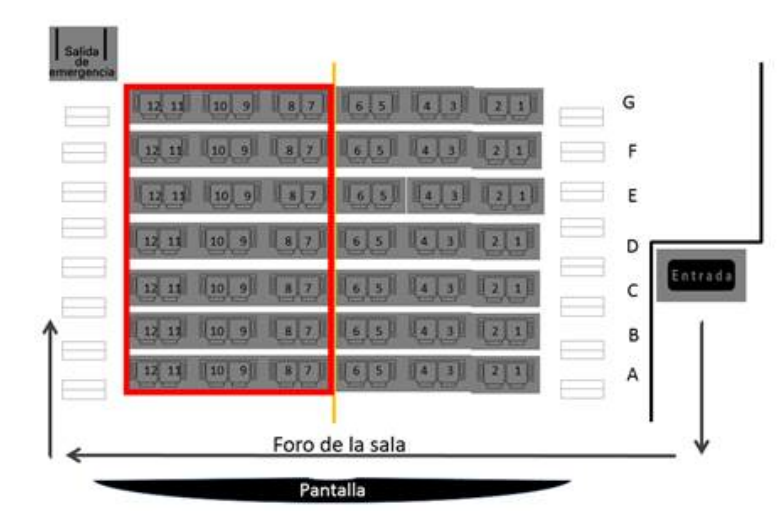
Los **Comanderos** y **Corredores** deben cumplir con lo siguiente:

- 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:

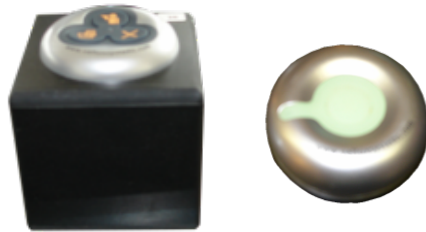


Los **Corredores** al realizar la entrega de órdenes deben cumplir lo siguiente:

- 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



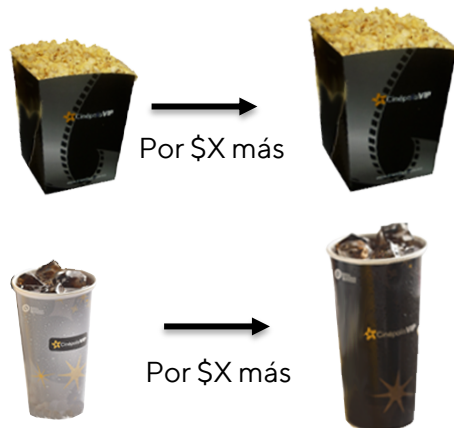
Es el tiempo que transcurre desde que el Comandero realiza el cobro hasta que el cliente recibe su orden completa.

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.

Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

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

Realizar la maximización ofreciendo los siguientes productos que ahí aparecen:

- Combo Bagui Pareja Premium
- Big Dipper Boneless
- Combo Boneless
- Combo Cuates
- Combo Nachos
- Boneless
- Tequesitos



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



TABLA DE CAMBIOS

AUTORIZACIONES

Nombre		Puesto	Rúbrica
Elaboró	Axel Medina Burgos	Jefe de Procesos Operativos	
Revisó	José Ramón Fernández Olivares	Subdirector Dulcerías	
V.º B.º	Yessica Beatriz Estrada Ibarra	Gerente de Capacitación Conjuntos	
Autorizó	Sergio Elías Gaspar	Gerente de Operaciones	

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
02	<ol style="list-style-type: none"> Se agregó el impulso de la app al terminar la transacción en taquilla. Se agregó el reforzamiento del uso de la app al terminar transacciones de dulcería y alimentos en el lobby. Se agregaron las medidas de higiene y sanitización de acuerdo al protocolo de Operación Post COVID-19 	08/06/20
03	<ol style="list-style-type: none"> Se agrega sanitización de mesa antes de realizar la transacción. Se agrega que el cliente sea quien ingrese su TCC y tarjeta bancaria en la terminal. 	25/09/20

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

