

GUIA RÁPIDO ATENDIMENTO (PÓDIO) E CONTROLE DE SALAS

BRA-GR-AT-CS-00

Cláusula de Confidencialidade

Este documento e seus anexos contêm informações estratégicas de negócios, segredos comerciais e, em geral, o *know-how* de Carbondale, S.L. Co., ("Carbondale") e seu grupo, resultantes de experiências comerciais e programas de pesquisa e desenvolvimento, o que foi compilado para uso exclusivo por filiais dos grupos (e, em particular, por alguns dos seus colaboradores e funcionários seniores), com o objetivo de garantir e ampliar a rentabilidade a longo prazo do grupo e retorno. O conteúdo deste documento e seus anexos é, portanto, estritamente confidenciais para o destinatário, e apenas para seu uso exclusivo.

Neste documento e seus anexos, "**Informações Confidenciais**", qualquer documento ou informação (contendo econômica, financeira, técnica, comercial, estratégica ou de qualquer outro tipo de informação) que é por todos os meios previstos (oralmente, por escrito ou gravado em qualquer tipo de apoio) e em qualquer momento, seja ela anterior ou posterior à data deste documento ou seus anexos, e que não é de outro modo à disposição do público, relativas à Carbondale, qualquer empresa dentro do seu grupo, ou qualquer parte relacionada do exposto, incluindo , mas não se limitando a, informações técnicas ou arquitetônica científica; informações relativas ao negócio atual ou proposto, experiências comerciais, vendas e planos de marketing, incluindo, mas não limitado a, informações financeiras, termos contratuais ou listas de clientes e dados;desenhos, projetos, programas de computador e dispositivos de *software*; custos e informações sobre preços; e de identificação pessoal ou de outros recursos possíveis para uso no negócio. Em particular, qualquer documento e informação: (i) marcado como confidencial ou similar; (ii) identificado por Carbondale ou do seu pessoal, seja por escrito ou oralmente, como informação confidencial; (iii) que tem um valor comercial; (iv) que geralmente não está disponível no mercado ou indústria; ou (v) que, em virtude da sua natureza ou pelas condições em que é divulgada, deve, em boa fé, ser tratadas como confidenciais, serão consideradas informações confidenciais.

O destinatário deste documento e seus anexos comprometem em todos os momentos para tratar e manter a informação confidencial em informações secretas e confidenciais e os membros não se comunicam nem divulgá-la direta ou indiretamente (por via oral ou por escrito) a qualquer outra pessoa física ou pessoa jurídica, sem o prévio consentimento por escrito, com exceção apenas para os membros do seu pessoal que precisam saber essas informações na prestação de seus serviços ou se essa divulgação seja expressamente autorizado pelo Carbondale. A divulgação, distribuição, transmissão eletrônica ou cópia por qualquer meio de Informações Confidenciais é estritamente proibido. O destinatário deste documento e a sua fixação concordar / não é para duplicar, distribuir ou divulgar por qualquer meio, qualquer informação aqui contida.



Início



Intermediário



Fim



Atividade



Atividade com ponto de controle



Fluxo



Decisão





Área de
Atendimento



Responsável pela
área do
Atendimento



Habilitação: Colocar os interfilas (base em aço) seguindo a arrumação indicada pelo supervisor de salas.



Unir os interfilas, seguindo a extremidade de cada um.



Limpar os interfilas (base em aço) com o produto Alpha HP 1:128 e o pano multiuso azul.
Em seguida, utilizar o produto Suma Lube (polidor) com uso do pano multiuso azul para dar brilho.
IMPORTANTE: Usar O suma lube apenas em superfícies em aço inox.



Alocar o poste de atendimento* colocando-o no lugar designado.



Limpar o pódio diariamente com o produto Alpha HP 1:128 utilizando o pano multiuso azul.



Posicionar o móvel na área do Atendimento colocando-o no lugar designado.



Nota: A habilitação deve ser iniciada 60 minutos antecedente a abertura do cinema e deve ser finalizada 40 minutos antes da abertura do cinema.

* Poste de Atendimento é onde contém informações de meia entrada e regulamento do cartão Santander.



A



Limpar o poste com o produto Alpha HP 1:128 utilizando o pano multiuso azul.



Em seguida, utilizar o produto Suma Lube (polidor) com uso do pano multiuso azul para dar brilho.
IMPORTANTE: Usar O suma lube apenas em superfícies em aço inox.



Pegar o carrinho com os óculos 3D ou IMAX no quarto de óculos e posicioná-lo em seu devido lugar.

B



Pegar a sinopse e a programação do dia com os horários das sessões na gerência.



Abastecer o carrinho com óculos 3D ou IMAX para atender o dia.



Limpar o o carrinho de óculos com o produto Alpha HP 1:128 utilizando o pano multiuso azul. Após, guardar o produto no móvel para utilizar quando necessário.



B

ESCALA DE ENTRADAS E SAIDAS DE SALAS			
RUSH 1	GRUPO A	Rush 2	GRUPO B
06/15:25	leticia		
04/15:42	viviane		
03/15:51	luz		
07/16:05	elaine		
08/16:44	meissa		
02/16:51	amanda/leticia		
05/17:21	arthur		
06/18:05	leticia		
01/18:11	melissa/leticia		
03/19:11	suzi		

Pegar a escala do atendimento considerando entrada e saída de sala na gerência.



Retirar o kit do atendimento na gerência.



Arrumar o kit de trabalho no pódio.

COMPOSIÇÃO DO KIT:

- ✓ Caneta
- ✓ Programação do dia
- ✓ Escala do Atendimento
- ✓ Carimbo de conferido
- ✓ Carimbo de saída
- ✓ Rádio e fone de ouvido

Nota: O cinepolito deve usar a escala do atendimento para saber qual entrada e saída de sala será realizada por ele durante o dia .



Cardápios



Poltronas



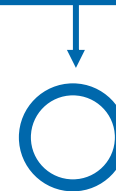
Organizar os cardápios na sala VIP seguindo o Manual de Supervisão de Sala.



Verificar se as poltronas estão funcionando corretamente.



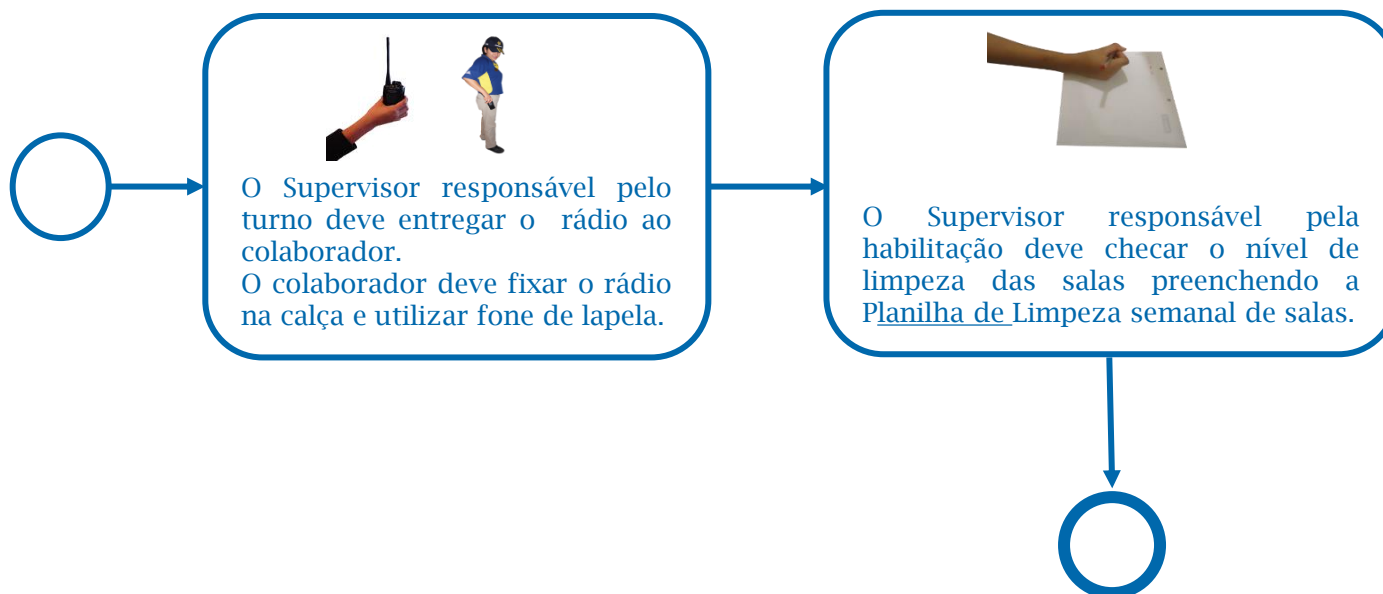
Verificar se o saco de lixo está acomodado corretamente no cesto.





Responsável pela
área do
Atendimento

Abertura do
toldo



Nota: A planilha Limpeza semanal de salas deve ser preenchida pelo Supervisor responsável pela habilitação e assinada por ele e pelo Gerente de Conjunto.



Nota: A abertura do toldo, deve ser feita 30 minutos antes da primeira sessão.



Entrada de clientes na sala



Atendimento aos clientes
com cadeira de rodas



Início das soluções



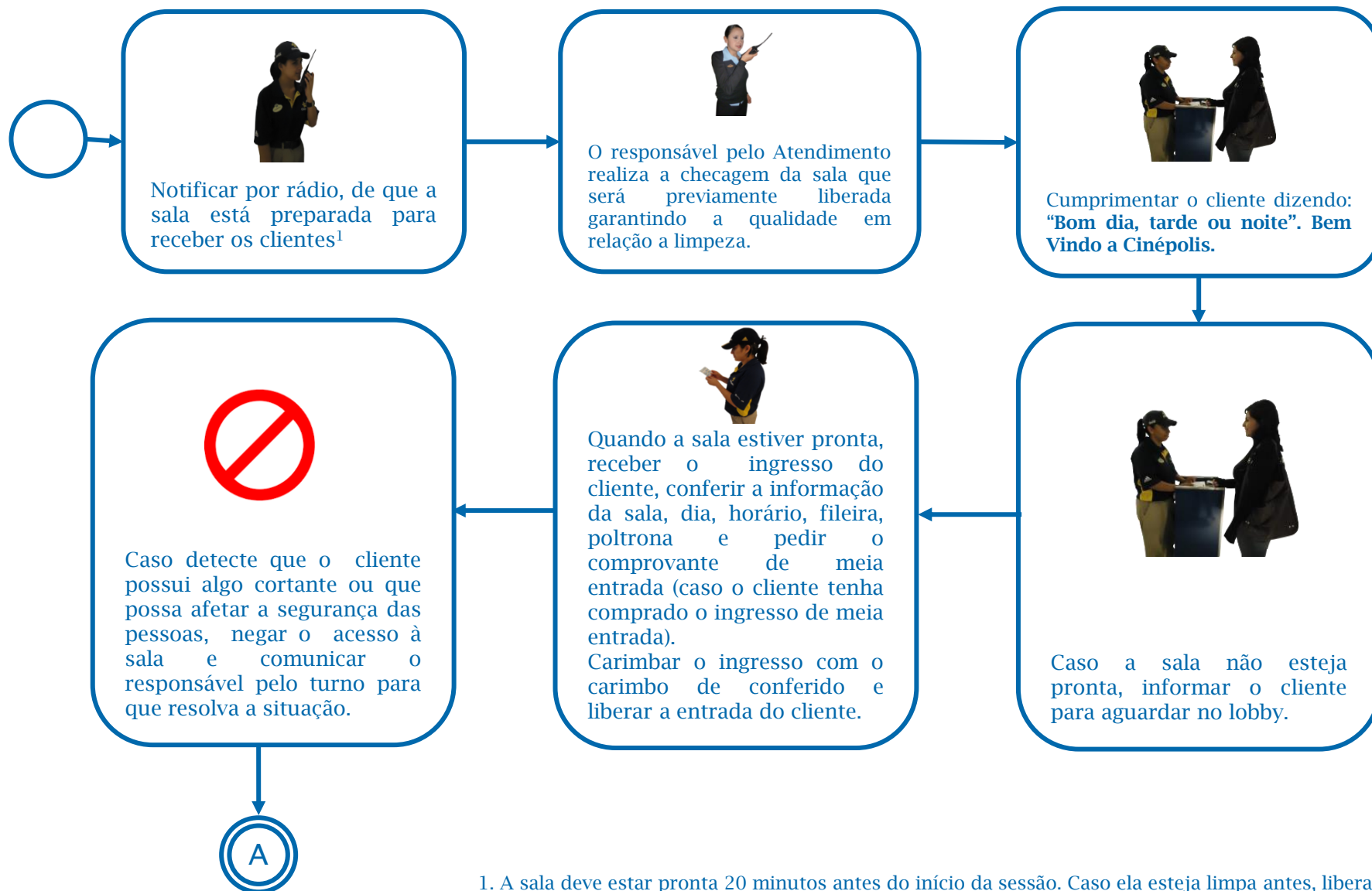
Supervisão do início
da sessão



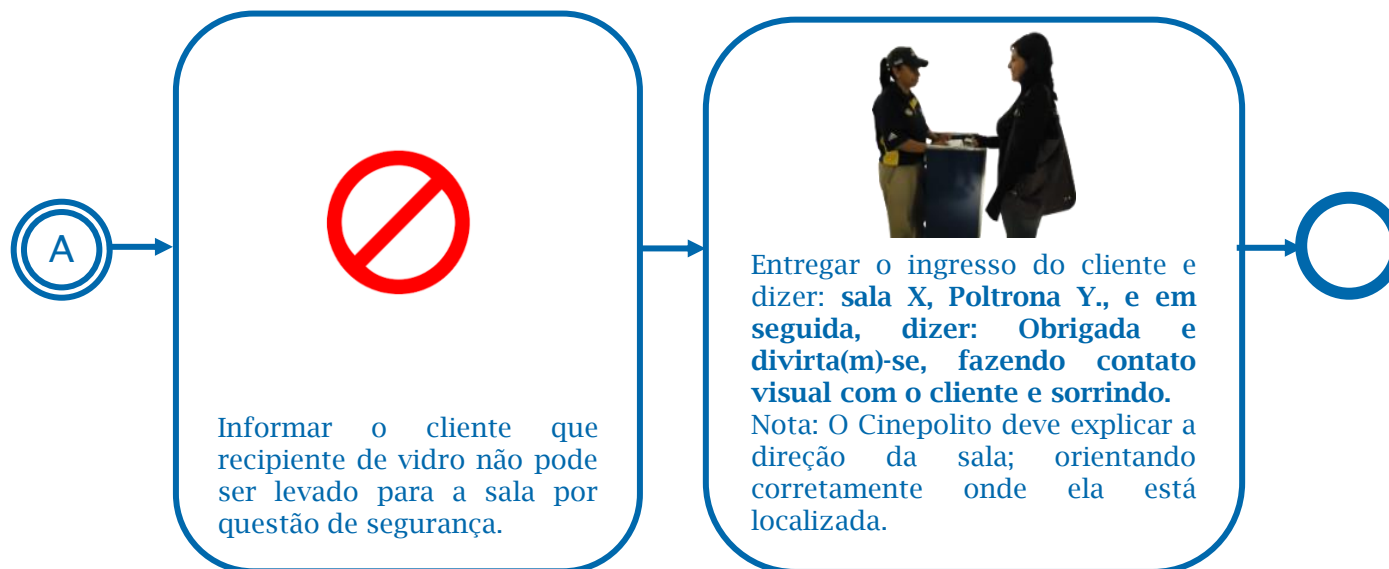
Queda de energia



Troca de turno



1. A sala deve estar pronta 20 minutos antes do início da sessão. Caso ela esteja limpa antes, liberar.



1º situação



Se o cliente apresentar sinal ruim de saúde, o responsável pelo turno deve providenciar no Concierge do shopping, a respectiva cadeira de rodas.

2º situação



Se o cliente portador de deficiência física comparecer em nosso cinema, o responsável pelo turno deve acompanhá-lo até a sala.



1º situação: Levar o cliente ao Ambulatório do shopping utilizando o elevador/rampa. O responsável pelo turno deve acompanhar o cliente em conjunto com o bombeiro.

2º situação: Ajudar o cliente a amarrar o cinto de apoio (sem interromper a passagem dos demais clientes no corredor e sempre ficar a vista do cliente quando estiver auxiliando).



1º situação: O responsável pelo turno e o Bombeiro deve se dirigir até o cliente e prestar toda a ajuda necessária.

2º situação: O responsável pelo turno deve acompanhar o cliente até a sala ajudando - o a entrar no elevador/rampa e se posicionar no espaço para deficiente físico.



1º situação: Antes de acompanhar o cliente até o ambulatório, o mesmo deve entregar a cortesia aberta como demonstração de gentileza.

2º situação: Ajudar o cliente a sair da sala e acompanhá-lo até a saída do cinema.

Nota: Em hipótese alguma, é permitido que os colaboradores transportem o cliente com cadeira de rodas pelas escadas ou retire- o da cadeira para colocá-lo na poltrona do cinema.



Carimbar o ingresso do cliente com o carimbo de saída em situações quando ele sair da sala para utilizar o toalete ou comprar algo.
Obs.: Caso ele não esteja com o ingresso em mãos, informá-lo que da próxima vez, ele deverá apresentar o ingresso por fazer parte de um novo procedimento da empresa.



No retorno do cliente à sala, pedir o ingresso para certificar se possui o carimbo de saída.



Para ingressos eletrônicos, pedir para o cliente apresentar a tela do aplicativo.

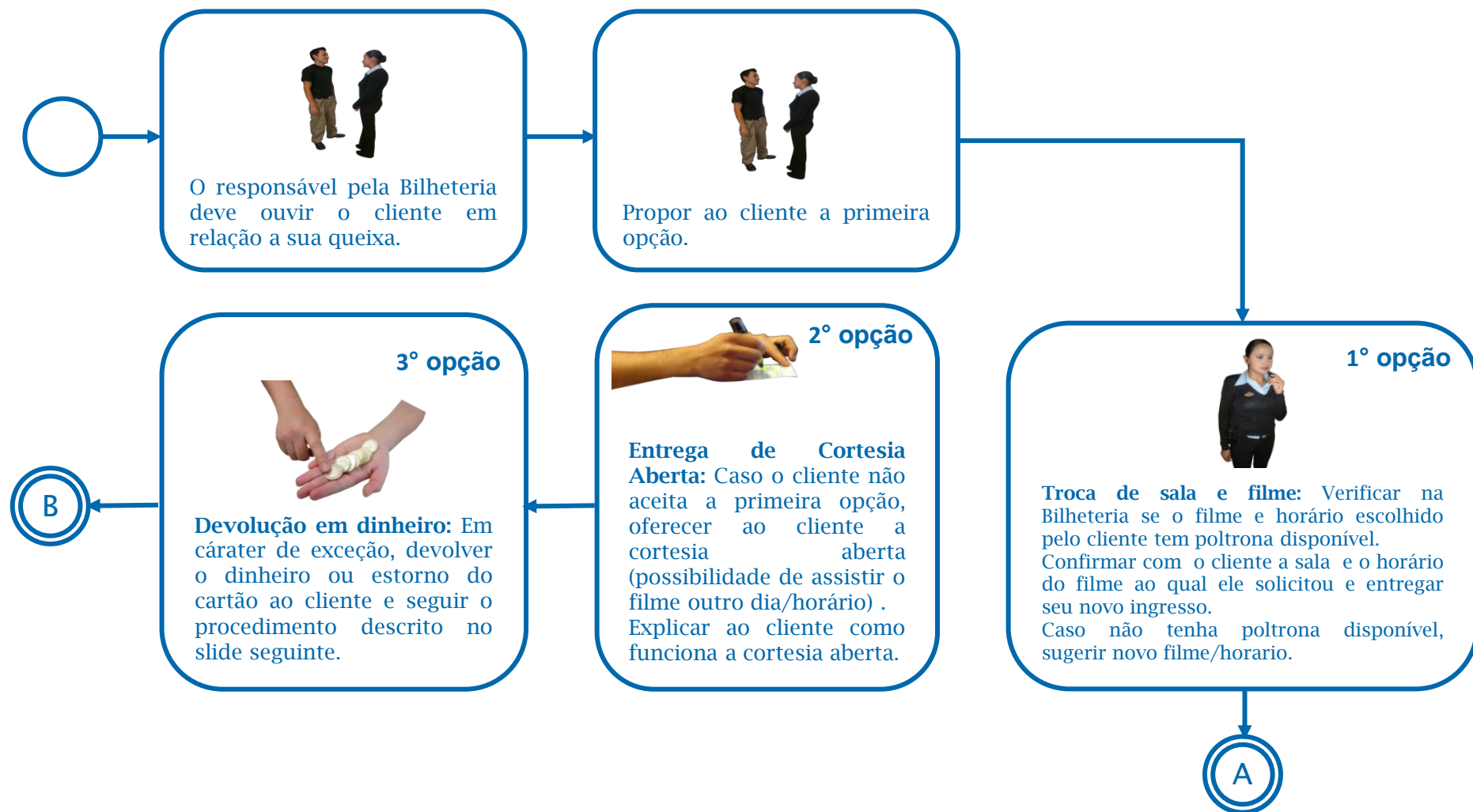


Entregar o ingresso à ele e agradecer pela gentileza de conceder o ingresso.



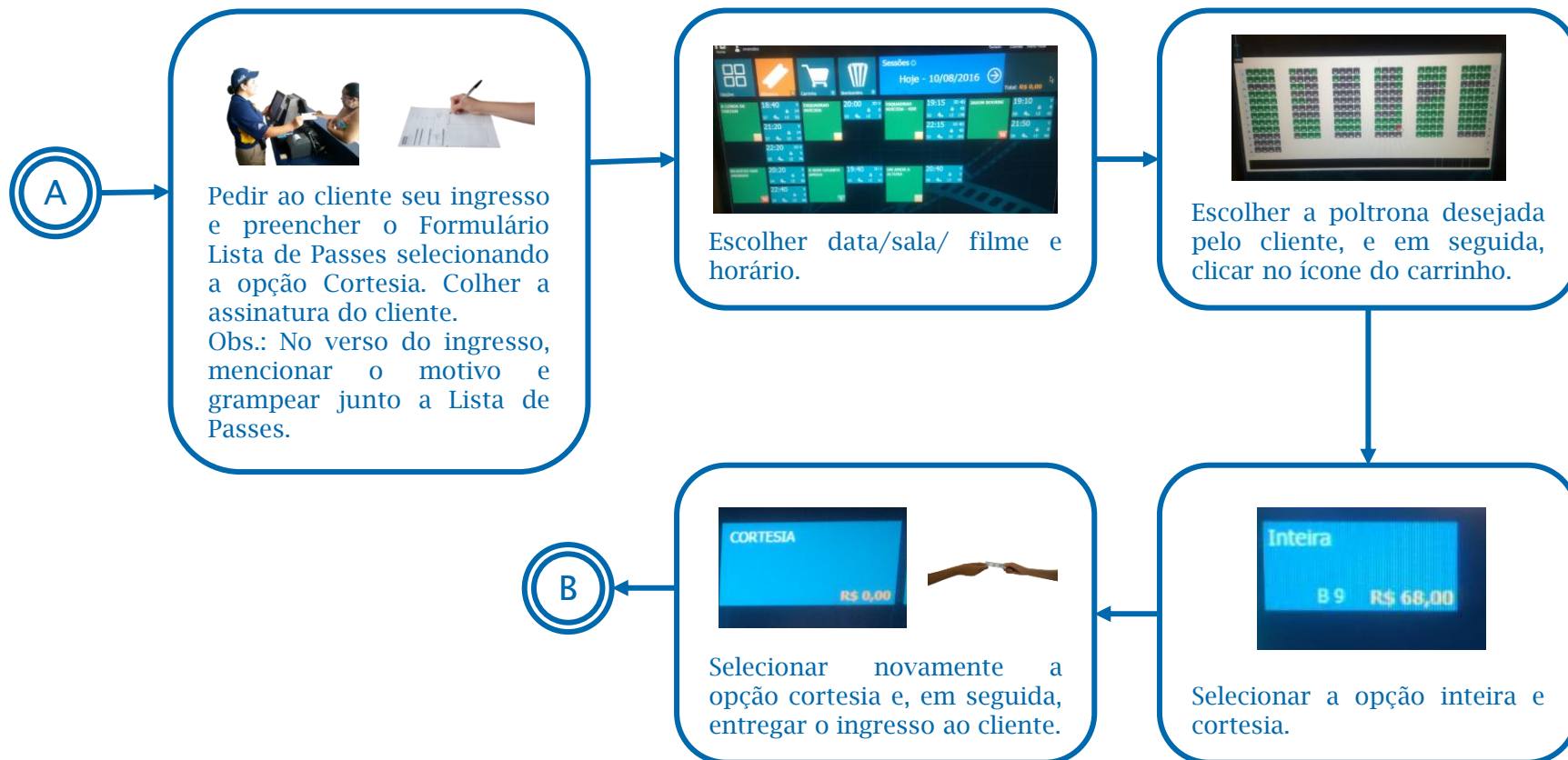


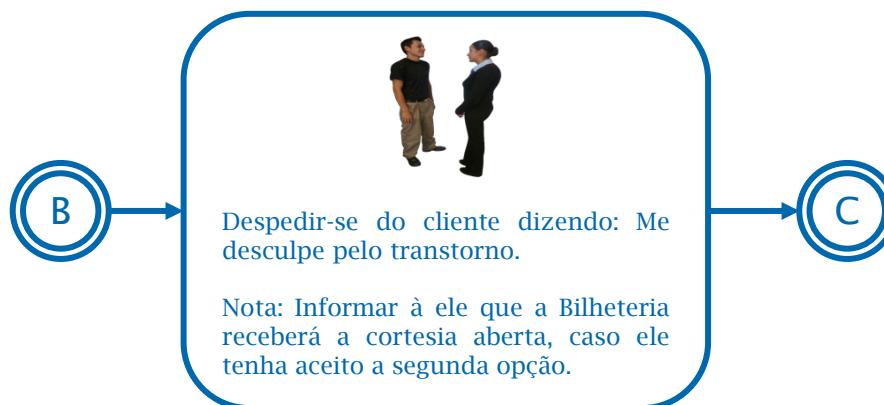
São consideradas como causas relacionadas a este fluxo: problemas relacionados a Operação (Ex.: Venda de ingresso errada, falha técnica ou de projeção).





Realizar a troca de sala retendo o ingresso do cliente e gerando uma cortesia no sistema. Para isso, é necessário:







Falhas Operacionais (Ex.: Venda de ingresso errada, falha na projeção ou técnica, queda de energia).

Ingresso(s) comprado(s) no ATM ou Bilheteria

C



O responsável pelo turno deve estornar todo o efetivo ao cliente (valor do ingresso) utilizando o sistema vigente em um dos caixas da Bilheteria.



Preencher o Formulário Controle de Estorno - Ingressos mediante a assinatura do cliente.

- ✓ Incluir o número do chamado no Formulário Controle de Estornos - Ingresso.
- ✓ Anexar em conjunto com o respectivo formulário, o e-mail sobre a abertura do chamado no Footprint ou Máximo (no momento que realizar o fechamento do dia).
- ✓ Anexar o(s) ingresso(s) no respectivo formulário.

Ingresso(s) comprador(s) no site Ingresso.com

C



O responsável pelo turno deve estornar todo o efetivo ao cliente (valor do ingresso + taxa de conveniência) utilizando um dos caixas da Bilheteria.



Preencher o Formulário Controle de Estorno - Ingressos mediante a assinatura do cliente.

- ✓ Incluir o número do chamado no Formulário Controle de Estornos - Ingresso.
- ✓ Incluir o código localizador (inserido no voucher comprado pelo cliente) no Formulário Controle de Estornos - Ingresso.
- ✓ Anexar em conjunto com o respectivo formulário, o e-mail sobre a abertura do chamado no Footprint ou Máximo (no momento que realizar o fechamento do dia).

Obs.: Haverá diferença no caixa que utilizou para fazer o estorno, e portanto, deve ser justificado por meio do formulário e comprovantes.

Obs.1: Deixar disponível a Política de Cancelamento da Ingresso.com na área da Bilheteria para eventual consulta do colaborador e do cliente. A Cinépolis é responsável pelo estorno do efetivo a partir da véspera da exibição do filme, ou seja, 24 horas antecedente a data da sessão.

Obs.2: Mesmo com a sessão iniciada, é possível realizar o estorno do dinheiro do cliente na Bilheteria.



Falhas Operacionais (Ex.: Venda de ingresso errada, falha na projeção ou técnica, queda de energia).

Produto(s) comprado(s) na Bomboniere/ Coffee Tree/ Bar Cine ou Sala VIP



O responsável pelo turno deve estornar todo o efetivo ao cliente (valor do pedido) utilizando o sistema vigente no respectivo caixa que o cliente comprou (exceto se for pedido realizada na sala VIP ou se o pedido do cliente não tenha sido o último).



Preencher o Formulário Controle de Estorno - Produtos mediante a assinatura do cliente.

- ✓ Incluir o número do chamado no Formulário Controle de Estornos - Produto.
- ✓ Anexar em conjunto com o respectivo formulário, o e-mail sobre a abertura do chamado no Footprint ou Máximo (no momento que realizar o fechamento do dia).
- ✓ Anexar o cupom fiscal no respectivo formulário.

Só será possível realizar o estorno no sistema vigente, caso a última venda seja do respectivo cliente que está solicitando a devolução do efetivo.

Do contrário, o responsável pelo turno deve utilizar um dos caixas da área de Vendas/Mesa de Ordem para retirada do efetivo. Neste caso, haverá diferença no caixa, e portanto, deve ser justificado por meio do formulário e comprovantes.

Obs.: Se o cliente não apresentar o Cupom Fiscal, não será realizado o estorno.

Não haverá estorno de estacionamento por motivo do cliente utilizar não somente o serviço da Cinépolis, mas também, o serviço do shopping para compra de roupas/ acessórios e uso da praça de alimentação.



Desistência por parte do cliente

Ingresso(s) comprado(s) no ATM / Bilheteria ou Ingresso.com
Produto(s) comprado(s) na Bomboniere/ Coffee Tree/ Bar Cine ou Sala VIP

Não haverá devolução do efetivo, apenas entrega da Cortesia Aberta.



O Assistente de Tecnologia deve revisar a programação de filmes do dia (intervalo de horários entre o início e término das sessões).



O Assistente de Tecnologia deve checar por meio da Planilha de Limpeza das salas se os itens descritos no documento estão em conformidade (hack, projetor, lente, janelas, etc).



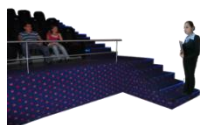
Conferir se a temperatura indicada na pistola está entre 22 a 25 graus. Do contrário, dirigir-se à gerência ou informar, por rádio, o Administrativo para ajustar a temperatura no painel de temperatura.



Se existir atraso para entrada de clientes na sala, o Supervisor pelo Atendimento deve informar ao cliente e pedir para aguardar um instante.



O Supervisor do Atendimento, deve checar a Planilha de Limpeza Semanal de salas e se os itens descritos no documento estão em conformidade (piso, carpete, corrimões, portas, etc).
Obs.: Checar se há assinatura de quem realizou a limpeza. Em seguida, o Supervisor pelo Atendimento deve assinar também.



O responsável pelo turno ou o Supervisor deve dirigir ao centro da sala e anunciar que a sala encontra-se temporariamente sem energia elétrica (pedindo – os para aguardarem um instante). Quando houver muitas salas para anunciar o ocorrido, o Cinepolito poderá realizar essa tarefa.



Se o problema persistir, o responsável pelo turno ou o Supervisor (se for necessário, o Cinepolito), deve despedir-se do cliente pedindo desculpas pelo ocorrido e convidando – o a retornar outro dia por meio da cortesia aberta.



Entregar ao cliente, a cortesia aberta. Caso o cliente não aceite a segunda opção em hipótese alguma, propor ao cliente a terceira opção conforme descrito no slide 13.



O colaborador da habilitação deve informar ao colaborador do intermediário e sobre as sessões que iniciaram e as sessões que serão iniciadas.
Informar também as salas que encontram-se liberadas e quais não.



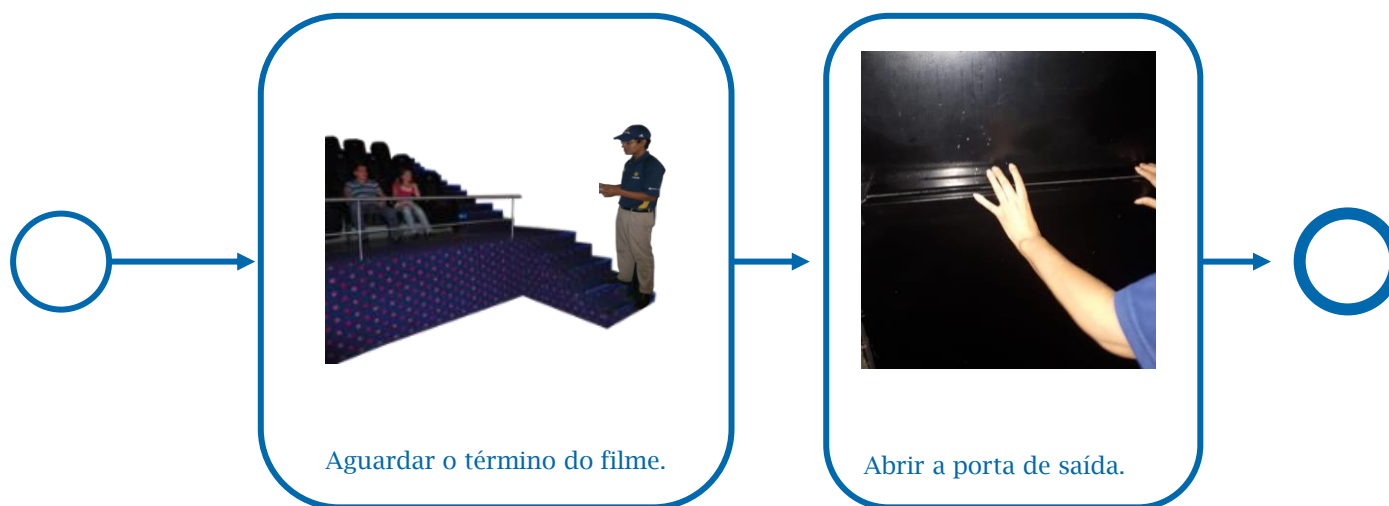
Entregar o rádio ao colaborador, se for necessário.



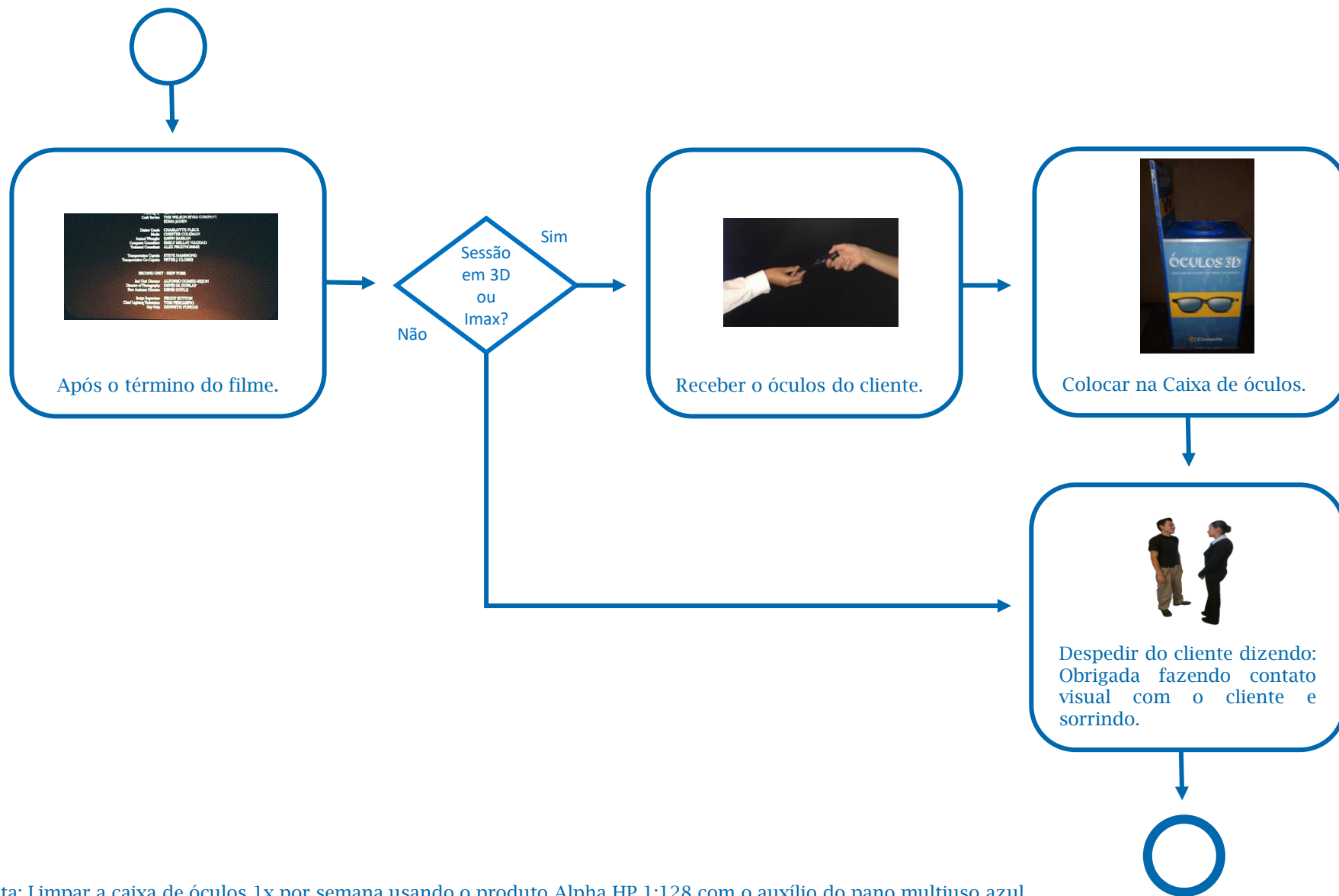
Sinalizar onde encontram as ferramentas de trabalho: planilhas e produtos de limpeza.

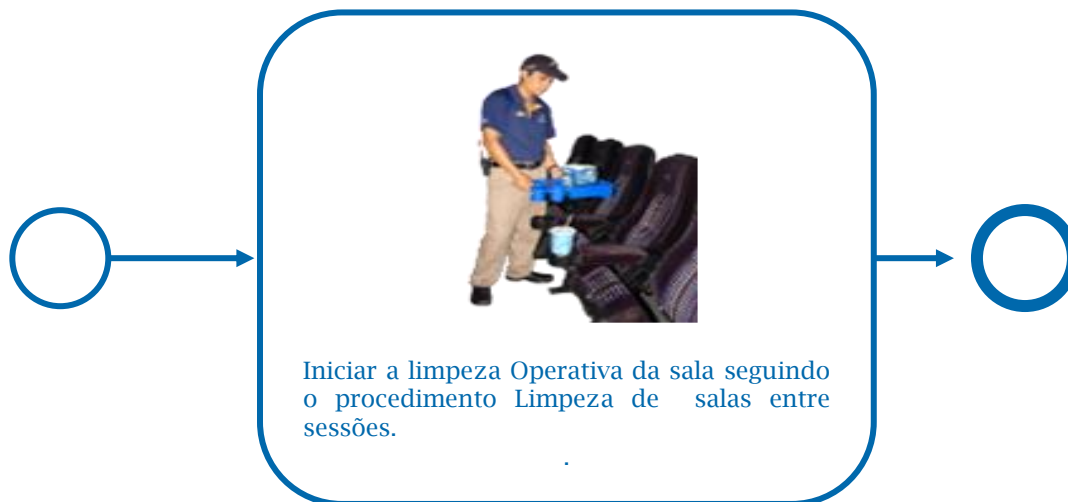


Saída de sessão



Nota : O Cinepolito do atendimento deve entrar na sala 10 minutos antes do termino da sessão. Deve ficar em absoluto silêncio aguardando o final do filme.







Responsável pela área do
Atendimento



Recolher as filas únicas, puxando as fitas para cima e arrumar os interfilas no lugar designado.



Se for VIP, recolher os menus do lobby e desativar o televisor.



Encaminhar os produtos de limpeza para a sala de limpeza (dosador).



Devolver o rádio para a gerência.



Iniciar a limpeza operativa de salas seguindo o procedimento de Limpeza Operativa de salas.



Alocar o móvel do Atendimento de ingressos no lugar designado.

