

# Control de Acceso



Control de Salas



“

Para tener un adecuado **control del acceso de clientes a las salas**, debes conocer varios procesos que ayudan a garantizar la **calidad y seguridad en nuestro servicio**.

Conozcamos en que consisten.





Los procesos de control en el acceso de clientes a las salas que debes conocer y llevar a cabo son los siguientes:

- ▶ **Proceso General de Acceso**
- ▶ **Consideraciones de Acceso**
- ▶ **Salida y reingreso de clientes**
- ▶ **Atención en acceso a clientes con discapacidad**



# Previo al Acceso



1

Llena la bitácora de control y calidad en salas con la fecha, horarios y funciones.


2

Verifica en la programación la función que está por comenzar.



3

Espera y recibe la notificación del líder de cuadrilla, informando que la sala se encuentra limpia para su acceso.



La sala debe de encontrarse lista 10 minutos antes que inicie la función.



# Proceso General de Acceso

A continuación aprenderás el **proceso general de acceso de los clientes a las salas**, existen algunas **consideraciones** en el mismo que veremos mas adelante.

Saluda al cliente:  
«**Bienvenido a Cinépolis**»

Recibe o solicita el **acceso al cliente**, en caso de ser mediante **código QR** pide al cliente que escanee el código desde su boleto físico o digital

- En el iPad presiona el icono de cámara y la mini lap el botón F1 y escanea mediante el lector. Si es necesario solicita al cliente que suba el brillo de su pantalla.

Verifica en la pantalla la información de la función: **Sala, Día, Hora, Fila y Asiento.**

En caso de ser varios clientes valida que el número de accesos indicado corresponda al número de personas.

- En caso de que el código QR no funcione, puedes capturar la clave adjunta al mismo.

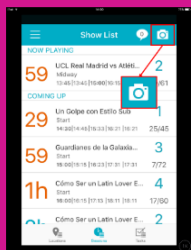
Indica la ruta de acceso más fácil y **agradece al cliente su visita.**

Si se trata de una **película 3D** entrega los lentes.



# Escaneo Código QR

Conoce como se realiza el escaneo de código QR dentro del proceso de acceso, **recuerda que este puede ser en Mini Lap (con uso de escáner) o en el iPad**, procura tener una distancia de 15 cm hacia la cámara.



## iPad TRAD/MC:

Presionar el botón con el ícono de una cámara fotográfica.

## iPad VIP:

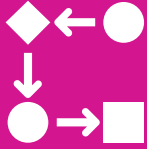
Presionar el botón con el ícono de un código QR.



**IMPORTANTE:** introducir el código alfanumérico manualmente, se encuentra debajo del código QR en boletos de app/web y encima del código en boletos de POS (en este ultimo considera los espacios al capturar).



Esperar a que en la pantalla aparezca que el **código es válido y muestre la información de la compra**. Confirmar la fila y el número de butaca al cliente, agradecer su visita.



# Consideraciones de Acceso

Durante el **proceso general de acceso del cliente** a nuestras salas hay ciertas **consideraciones** que debes **conocer y tomar en cuenta** para que el proceso se lleve a cabo de la mejor manera y no se tengan inconvenientes durante las funciones, te las presentamos a continuación.



# Accesos / Boletos

En relación a los accesos/boletos hay varias situaciones que se pueden presentar, aquí conocerás como atenderlas.

- ▶ Si la información del boleto no coincide con la sala, día y/o hora regresa el boleto al cliente e infórmale que el boleto no coincide con la función proyectada.
- ▶ Si la sala no se encuentra lista, infórmale al cliente que aún no esta disponible la sala para ingreso y regrésale el boleto e invítalo a esperar un momento más.  
Mantente al tanto del estatus de la sala con el líder de cuadrilla para saber cuando este lista e informarle al cliente.
- ▶ Si los boletos fueron canjeados con membresía, valida que el cliente que ingrese sea el titular de la membresía, para ello, compara la información del boleto con una identificación oficial del cliente.



# Objetos Sospechosos

A su ingreso, verifica que los clientes no lleven ropa holgada y/o bolsas grandes, en caso de ser así y sin que tengas contacto con ellos, pide amablemente al cliente te muestre el contenido para validar no contenga alimentos u objetos sospechosos, sí es el caso procede de la siguiente manera:



## Alimentos

- ▶ En el caso de que el cliente lleve alimentos no pertenecientes a cualquiera de los negocios de Cinépolis, deberás pedirle que los deje en el Módulo de Atención a Clientes.

## Objetos Sospechosos

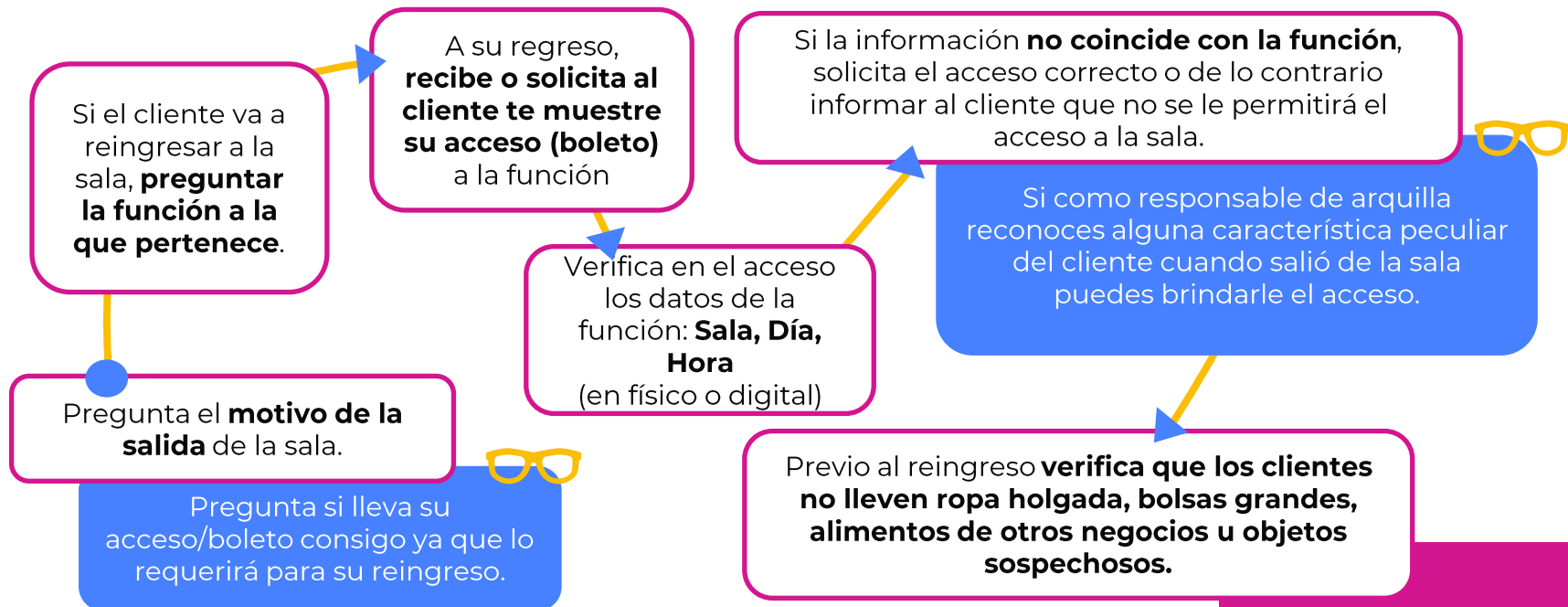
- ▶ Si se detecta que el cliente trae un arma u objeto punzo cortante, permítele el acceso y posteriormente comunícate con el gerente en turno para que atienda la situación.
- ▶ Como primer filtro contra la piratería, sí detectas equipos de video grabación da aviso por radio al supervisor de salas para que esté pendiente de luces rojas o actividad sospechosa durante la proyección de la función.





# Salida y Reingreso de Clientes

Si un cliente requiere salir momentáneamente de la sala, debes seguir este procedimiento:





# Atención a Clientes Con discapacidad y Adultos Mayores

Es tu responsabilidad como encargado de arquilla y del personal en turno **ofrecer el acceso a la sala de forma preferencial a adultos mayores o a clientes con discapacidad**, y a un acompañante.

1

Cuando se detecte un **cliente con discapacidad** como encargado de arquilla debes **solicitar apoyo** a algún compañero del equipo en turno.



2

Saluda al cliente **«Bienvenido a Cinépolis»** y pregúntale si desea que **se le brinde ayuda presencial**.

En el caso de que el cliente requiera **silla de ruedas**, deberá irse por ella al Módulo de Atención a Clientes.



3

El miembro del equipo deberá apoyar al cliente a **ingresar a la sala** en caso de que el cliente así lo quiera:

El acceso a la sala del resto de los clientes debe ser **hasta que la persona con discapacidad o adulto mayor se encuentre instalada en su lugar**.





# Atención a Clientes Con discapacidad y Adultos Mayores



4

Para el **ingreso a la sala** de los clientes con discapacidad hay dos opciones:

- Por el acceso del **pasillo principal**
- Por la **salida de emergencia**

5

El integrante del equipo de apoyo debe de **acompañar al cliente hasta su lugar.**

- Por su seguridad está **prohibido cargar y/o subir físicamente a cualquier cliente por las escaleras** cuando no se cuente con elevador o rampa en el conjunto.
- Si un cliente utiliza equipos de apoyo (silla de ruedas, muletas, etc.), **se le debe ayudar acomodarse, de forma que no interrumpa el libre tránsito sobre la fila o pasillo.**



6

**Al finalizar la función** el integrante del equipo de apoyo debe **ayudar al cliente a salir de las instalaciones.**