



Inconformidades



Control de Salas



“

Nuestros clientes son muy **importantes** y es por eso que tomamos en cuenta las **inconformidades** o **situaciones especiales** que pueden surgir durante la función.

A continuación conoce **cuales son y los medios de solución por orden de aplicación.**



Causas Imputables a Cinépolis

Las fallas de proyección, problemas de lente, masking, subtítulos, etc. son **situaciones imputables a Cinépolis**, ante la inconformidad del cliente podrás atenderla de la siguiente forma:

Verifica que el boleto corresponda a la sala, día y horario de la función donde se generó el evento imputable a la empresa.

- **Corresponde:**

- Informa al cliente que si aplica proporcionarle otra opción.
- Regresa el boleto al cliente y pídele que espere un momento mientras validas la posible solución.

- **No corresponde:**

- Informa al cliente que no aplica y proporciónale un cambio de función.
- Regresa el boleto al cliente e invítalo a regresar a su sala.

En el caso de que el cliente no esté de acuerdo, realiza lo siguiente:

Toma el radio de comunicación y notificar a un administrativo que hay inconformidad por parte de clientes. Más adelante conocerás las opciones de solución.



Causas Imputables al Cliente

Las causas imputables al cliente corresponden a aquellas que por alguna razón personal tenga que abandonar la función o no pueda ingresar a la misma, en dichos casos corresponde lo siguiente:

1. Tiempo transcurrido:

Si el cliente ingresa a la sala y tiene algún problema de salud o emergencia: **Verifica que no hayan transcurrido más de 20 minutos de iniciada la función.**

Si el cliente por motivos de salud o alguna emergencia, no ingreso a la función: **Verifica que no hayan transcurrido más de 30 minutos de iniciada la película o 45 minutos de iniciada la función.**

2. Acceso (boleto):

Verifica que el boleto completo o la parte del boleto que dice "Cliente" no presente alteraciones y corresponda al mismo día de la solicitud.

- **Aplica causa imputable:**

- Informa al cliente que si aplica proporcionarle otra opción.
- Regresa el boleto al cliente y pídele que espere un momento mientras se define la posible solución.

- **No aplica causa imputable:**

- Informa al cliente que no aplica el proporcionarle un cambio de función.
- Regresa el boleto al cliente e invítalo a que ingrese o regrese a su función.

Si el cliente no está de acuerdo realizar lo siguiente:

Toma el radio de comunicación y notifica a un administrativo que hay inconformidad por parte de clientes. Más adelante conocerás las opciones de solución.

Solución a Inconformidades

Después de la validación de la inconformidad y el tipo al que corresponde el administrativo en turno al recibir una notificación por parte del encargado de arquilla, es el responsable de ofrecer una solución al cliente inconforme.

El proceso es el siguiente:

- 1. El administrativo deberá solicitar el boleto al cliente.**
- 2. Solicitará al encargado de arquilla una breve explicación del motivo por el cual el cliente está inconforme.**
- 3. Verificar la inconformidad con el cliente, los motivos y si aplica ofrecer alguna opción de solución.**
- 4. Si la sala no aplica:**
 - Informará al cliente que no aplica ofrecerle otra opción.
 - Regresará al cliente el boleto.

A continuación conocerás las 3 opciones de solución en el orden ideal en el cual deben ofrecerse o ser aplicadas:



1

Cambio de Función

Un responsable del equipo administrativo podrá ofrecer un cambio de función como primera opción.



- Si hay cupo en la sala, el responsable deberá informar al gerente en turno ya que es quien debe autorizar el cambio, cortesía o devolución por fallas.
- En el caso de que no exista el cupo suficiente en la película seleccionada por el cliente verificar con el cliente si tiene alguna otra opción como película de lo contrario ofrecer la cortesía abierta.

2

Cortesía POPCORN

La **Cortesía POPCORN** con una **vigencia de 30 días** es la segunda opción a ofrecer por parte del administrativo responsable de salas y en dado caso de que no pudiera realizarse un cambio de función como primera opción el mismo día y para aplicar esta solución es necesario realizar los siguientes pasos:

1

Valida el **boleto y la información del mismo** y regrésalo al cliente

2

Administrativo informa al cliente las **condiciones** de la cortesía POPCORN:

3

Deberá comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con el Encargado de Taquilla para **informarle que aplica el ofrecer una cortesía POPCORN** y explicarle el motivo.

4

Dirigir al cliente a la taquilla para que puedan **proporcionarle la cortesía** y despedirlo informándole que ahí se realizará el proceso.

- Cambiar en taquilla la cortesía.
- Sólo en ese conjunto.
- Debe corresponder al mismo formato de la función anterior
- Vigencia 30 días.
- No es válida otra promoción.
- Sólo podrá cambiarse por un boleto de igual o menor costo.



Si se trata de un boleto adquirido por un Pase Anual o Membresía, **no aplica otorgar una cortesía POPCORN** ya que cualquier otro día puede volver a hacer valido su Pase Anual o Membresía.

3

Devolución en Efectivo

La devolución de efectivo es la **tercera opción**, sin embargo **nunca se debe de ofrecer**, solo aplica **si el cliente lo solicita y si ya se ha ofrecido con anterioridad el cambio de sala y la cortesía POPCORN.**

1

El administrativo en turno deberá validar el **boleto y la información del mismo** y regrésalo al cliente

2

Después tendrá que comunicarse por medio del radio de comunicación o personalmente, con el encargado de taquilla **para informarle que aplica la devolución de efectivo y explicarle el motivo.**

3

Debe invitar al cliente a **dirigirse a Taquilla para continuar con el proceso** de devolución de efectivo e informarle que ahí se le realizará.

4

Por ultimo pedir al cliente que **llene la Bitácora** de inconformidad de auditoría para **validar el cambio.**

En casos masivos y con clientes muy molestos no se llena dicha bitácora. Se debe avisar al Gerente del Conjunto o al G.R. y al área de auditoría.

*

Si se trata de un boleto adquirido por un Pase Anual o Membresía, **no aplica otorgar devolución de efectivo.**



“¡Dile que sí!”

En algunos conjuntos se está implementando un **proyecto llamado “¡Dile que sí!”** el cual busca ofrecerle al cliente una **mejor atención a inconformidades y sucesos especiales**, si tu conjunto es uno de **ellos toma en cuenta las siguientes variaciones**.

Cambio de Función

El cinepolito tiene la facultad de realizar el cambio de función sin canalizarlo con un administrativo y debe **registrarlo en la bitácora ¡Dile que sí!** (bitácora para registro de incidencias en cine).

Este proceso debe realizarse **recopilando la información para el cambio, mas no cuestionando al cliente.**

1

Cortesía POPCORN

- La cortesía POPCORN **puede ser valida en cualquier otro conjunto**, no necesariamente solo en el que se generó.
- Se puede **dar prorroga unos días después a los 30 establecidos** en las condiciones de la cortesía POPCORN.

*No olvides **registrar en la bitácora ¡Dile que sí!** (bitácora para registro de incidencias en cine).

2

Devolución en Efectivo

Si realizaste con el cliente el proceso de negociación de las dos opciones anteriores y el cliente insiste en la devolución en efectivo, **un administrativo debe proceder a realizar la devolución mediante una comunicación amable y empática.**

*No olvides **registrar en la bitácora ¡Dile que sí!** (bitácora para registro de incidencias en cine).

3