

Situaciones Especiales



Control de Salas



“

Mientras transcurren las funciones hay **situaciones inusuales o especiales** que se pueden presentar y las cuales es importante que **sepamos como solucionar.**

Las principales son **situaciones de piratería y desalojo de la sala,** aprende como atenderlas.



Piratería

Busca en el foro y subiendo las escaleras **luces rojas de cámaras de grabación o celulares** entre los clientes. En el caso de encontrar algún cliente grabando, realizar lo siguiente:

Informa al encargado de proyección por medio del radio de comunicación.



Da aviso por radio a un administrativo para que figure como testigo.

En el caso de que no se encuentre otro administrativo disponible **llamar a algún compañero.**

Un administrativo debe dirigirse a la gerencia para **llamar a las autoridades correspondientes** (APCM – Asociación Protectora de Cine y Música México)



Deben esperar a las autoridades para poder hablar con el cliente.

El administrativo debe dirigirse a la sala para poder hablar con el cliente e **invitarlo a salir de la sala.**

Si el cliente se rehúsa a salir de la sala las autoridades deberán de ingresar.



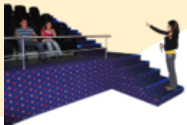
Entregar el cliente a las autoridades e informen cual es la situación.



Desalojo de Sala

El responsable de salas es quien debe realizar un **desalojo masivo de sala**, cuando hay algún **problema con la proyección de la película y es imposible repararlo** durante la función o el tiempo que tardarán en arreglarlo es considerable.

*Si no se ha llevado a cabo el conteo de clientes en la función donde ocurrió el evento, **debe realizarse.**



Dirígete por las cortesías dependiendo de la cantidad de clientes que se encuentran en la sala.



Informa a los clientes que **existe un problema con la función y que se les entregará una cortesías.**

Si algún cliente no está de acuerdo con esto pedirle de favor quedarse al final de entregar las cortesías para dar solución al inconveniente. Verificar la sección Soluciones a las inconformidades.



Informa las restricciones de las cortesías.

Colócate en la entrada de la sala y **entregar una cortesía a cada uno de los clientes.**

