

DILE QUE SÍ

El servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes para cinépolis, por tanto la evaluación continua de los procesos es una factor clave para garantizar la satisfacción de nuestro cliente.

CONTROL DE SALAS



¡DILE QUE SÍ!

- Escucha de forma empática la situación del cliente y entiende su necesidad.
- Soluciona activamente la inquietud conforme a sus expectativas y así garantizar su satisfacción.
- Documenta: Registra la situación en la bitácora y cumple los siguientes requisitos:

| "Dile que sí" Bitácora para Registro de Incidencias en Cine | | cinépolis |
|---|-----------------------------------|-----------|
| Fecha _____ / _____ / _____ | ¿Que sucedió y en que área? _____ | |
| | ¿Como se solucionó? _____ | |
| Nombre y firma del Colaborador | Nombre y Firma del Gerente | |

Dar la facultad a nuestro colaboradores de poder resolver cualquier requerimiento de nuestros cliente, respaldando sus decisiones y documentar lo acontecido.

Importante:

- 1.Los defectos y paros de proyección, aplican para cualquier película y/o evento alternativo.
- 2.Únicamente a solicitud del cliente y aplica devolución en Cinecash Variable.

“NUESTRA OPORTUNIDAD DE ATENDER Y RESOLVER PROBLEMAS CON LA CONVICCIÓN DE QUE EL CLIENTE QUEDE SATISFECHO, REGRESE Y ADEMÁS NOS RECOMIENDE”