



¿Cuál es la actitud que debe distinguirte?

En Cinépolis nos caracterizamos por ser divertidos, pioneros, creativos, curiosos y por aprender continuamente. Mostramos con una sonrisa nuestra alegría por laborar en esta organización y una disposición permanente para lograr objetivos juntos, entre los cuales el más importante es sacar un Woow a nuestros clientes.



¡Esta es la actitud Cinépolis!

Importancia de la puntualidad

El tiempo es un recurso no renovable; en Cinépolis lo cuidamos al máximo, pues de ello depende el buen desempeño de todo el equipo de trabajo.



Juntos alcanzamos las metas



Para asegurar la calidad que ofrecemos a nuestros clientes, tenemos diferentes herramientas para medir el nivel de cumplimiento de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

Mystery Shopper



Una persona bajo el perfil de un cliente, que visita el Conjunto para evaluar diversas áreas críticas de satisfacción del cliente. Este evaluador no se puede identificar.

TRACKING DE SATISFACCIÓN



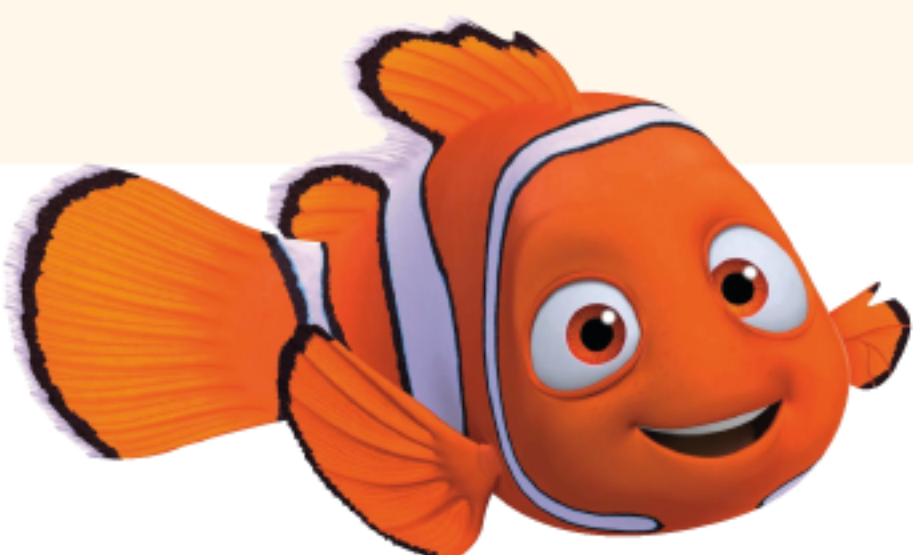
Encuestas dirigidas a nuestros clientes con las que medimos qué tan satisfechos quedaron con su experiencia en Cinépolis. Se toma en cuenta el servicio, el tiempo de espera, la calidad de los productos, la proyección, la actitud del personal, etc.

CEC



Nuestro modelo de capacitación consta de 4 etapas necesarias para garantizar tu preparación y lograr sacar un Woow a todos los clientes.

Acércate a tu Encargado de Recursos Humanos o a tu Supervisor para que te den instrucciones de las fechas y horarios en que tendrás que presentarte en tu Conjunto para realizar las actividades asignadas para ti.



Capacitación
Conocimientos teóricos de los procesos

Certificación
Evaluación práctica para verificar si realizas correctamente los procesos.

Entrenamiento
Ejercicios prácticos directamente en la operación con apoyo de un Cinepolito Experto

Evaluación
Examen para evaluar lo aprendido en la teoría y en la práctica



Quick Card

¿Cuál es la actitud que debe distinguirte?

Quienes colaboramos en las empresas, somos embajadores y responsables de la credibilidad de los productos que éstas ofrecen; por eso, en Cinépolis es importante que quienes pertenecemos a esta gran familia, cuidemos de todos los detalles en nuestras relaciones desde la primera impresión:

- 👁️ Mira a los ojos: es indicio de atención.
- 😊 Sonríe sinceramente y muestra amabilidad.
- 👣 Camina erguido y con la cabeza en alto.
- 🗣️ Ten cuidado con la forma en que dices las cosas.
- 🧼 Cuida tu higiene personal.
- 👔 Transmite confianza al portar limpio y planchado tu uniforme.

¿Sabías qué...

Los primeros cinco minutos son determinantes para que otros se formen una primera impresión de ti que persistirá y se reforzará en función de tu comportamiento posterior



Conjuntos Tradicionales y Mi Cine

MUJER

Cabello corto, recogido, de color discreto y uniforme	Gorra del uniforme
Aretes no mayores a 2 cm.	Maquillaje discreto (en el área de alimentos no se utiliza maquillaje de acuerdo a MHA)
Pin de Cinépolis encima del gafete (opcional)	Debajo de la playera del uniforme solamente puedes llevar una camiseta blanca de cuello "V" o una camiseta azul marino cuello redondo.
Gafete con el nombre correcto,	Pin temático en la manga
Playera del uniforme limpia,	Chamarra (opcional)
No portar anillos (*), pulseras, collares, cadenas o piercings	Reloj (solo aplica para el rol de Salas)
Uñas cortas, limpias y sin pintura	Cinturón negro delgado de hebilla discreta
Pantalón planchado, con bastilla y sin modificaciones	No portar celulares, radio localizadores ni reproductores de música
Calcetines color azul marino o negro	Zapatos cerrados, color negro y bien lustrados

HOMBRE

Cabello corto, máximo 3 cm. arriba del cuello de la playera	Gorra del uniforme
No portar aretes ni piercings	Afeitado, no barba ni bigote
Pin de Cinépolis encima del gafete (opcional)	Debajo de la playera del uniforme solamente puedes llevar una camiseta blanca de cuello "V" o una camiseta azul marino cuello redondo.
Gafete con el nombre correcto,	Pin temático en la manga
Playera del uniforme limpia,	Chamarra (opcional)
No portar anillos (*), ni pulseras	Reloj (solo aplica para el rol de Salas)
Uñas cortas y limpias	Cinturón negro delgado de hebilla discreta
Pantalón planchado, con bastilla y sin modificaciones	No portar celulares, radio localizadores ni reproductores de música
Calcetines color azul marino o negro	Zapatos cerrados, color negro y bien lustrados

* Solo se permite usar anillo de matrimonio; sin embargo las personas que tengan contacto con alimentos no deben portar ningún tipo de joyería sin excepción.

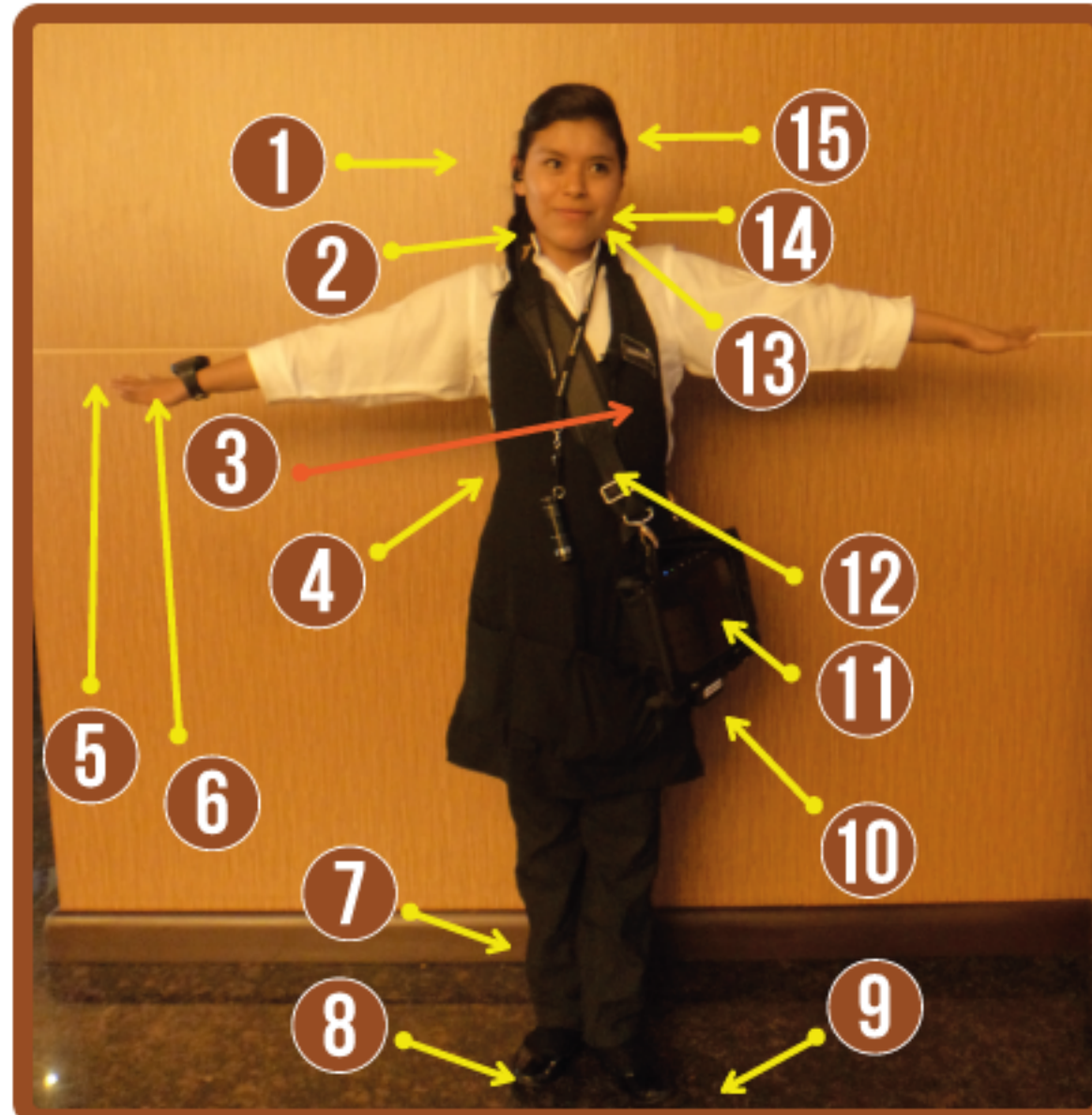
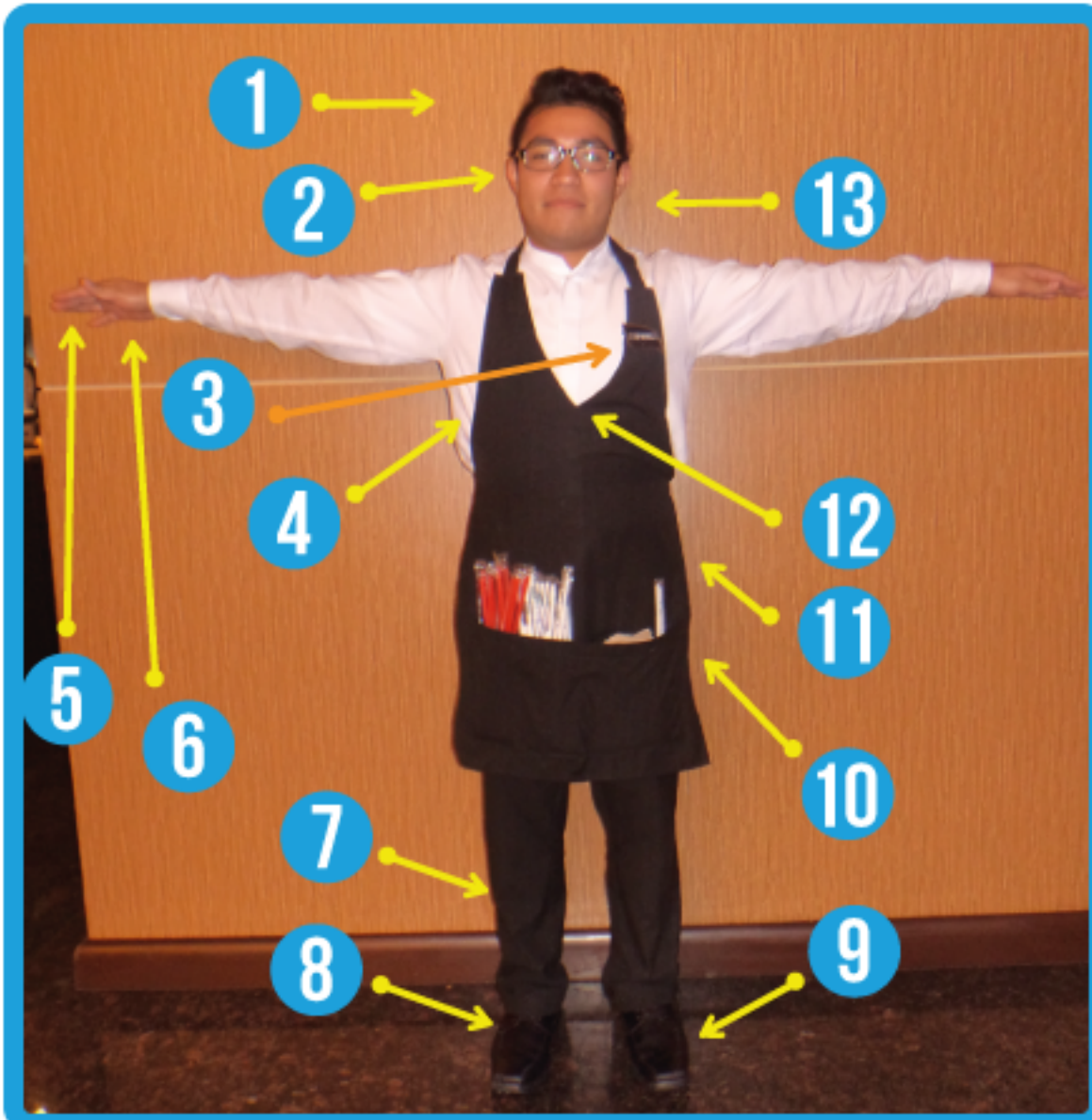
Quick Card

Conjuntos VIP

Corredores y Comanderos

Personal en contacto con alimentos

Sushi



- 1** Cabello corto, máximo 3 cm. arriba del cuello de la playera, bien peinado y fijo (hombres). Recogido, de color discreto y uniforme (mujeres).
- 2** No portar aretes ni piercings (hombres y mujeres).
- 3** Gafete con el nombre correcto, del lado izquierdo.
- 4** Camisa blanca limpia, bien planchada y fajada.
- 5** Uñas cortas, limpias y sin pintura.
- 6** No portar anillos * ni pulseras.
- 7** Pantalón negro con filtros grises bien planchado, con bastilla y sin modificaciones.

- 8** Calcetines color negro.
- 9** Zapatos cerrados, color negro y bien lustrados (no tenis).
- 10** No portar celulares, radio localizadores ni reproductores de música.
- 11** Cinturón negro delgado de hebilla discreta.
- 12** Delantal largo.
- 13** Afeitado, no barba ni bigote (hombres). Maquillaje discreto (mujeres).
- 14** Utilizar cubrebocas durante la preparación de alimentos.
- 15** Malla para el cabello
- 16** Gorro especial para sushi (misma tela que la filipina)

** Solo se permite usar anillo de matrimonio; sin embargo las personas que tengan contacto con alimentos no deben portar ningún tipo de joyería sin excepción.*





¿Cuáles son las competencias que debes desarrollar?

Todos los que formamos parte de la familia Cinépolis, debemos mostrar que somos capaces de realizar las actividades que se nos encomiendan con un alto estándar de calidad; para ello, debes desarrollar 7 Competencias Generales. Revisa a continuación los comportamientos que las caracterizan.

Enfoque en resultados

- ★ Actúa independientemente implementando soluciones sin que nadie te lo pida.
- ★ Mantén el vigor, mostrando efectividad al cumplir con las responsabilidades y objetivos de tu trabajo.
- ★ Mantén la eficacia, conservando tu capacidad de acción o logro de objetivos durante largos periodos de tiempo.

Enfoque en el cliente

- ★ Saluda amablemente a los clientes e identifica de manera pronta sus necesidades.
- ★ Logra la satisfacción del cliente sorprendiéndolo con tu servicio en todo momento.
- ★ Escucha al cliente con empatía, ocupándote de resolver sus necesidades con sentido de urgencia.

Orientación a la calidad

- ★ Sigue los procedimientos de manera exacta y cuidadosa.
- ★ Asegura resultados de alta calidad con enfoque en cero errores.
- ★ Toma acción para corregir oportunamente problemas de calidad.

Crear alianzas y colaborar

- ★ Establece buenas relaciones interpersonales, ayudando a que la gente se sienta valorada, apreciada e incluida en las discusiones.
- ★ Subordina metas personales, dando mayor prioridad a las metas del equipo u organización que a las metas propias.
- ★ Ofrecerte como voluntario para proporcionar la asistencia, ayudando a otros a lograr sus metas.

Gestión del cambio

- ★ Intenta comprender nuestras áreas de oportunidad, para mejorar la operación de nuestro trabajo cotidiano.
- ★ Aborda los cambios o las novedades de manera positiva, identificando los aspectos benéficos del cambio.
- ★ Modifica tu comportamiento para manejar eficazmente los cambios.

Autocrecimiento

- ★ Utiliza la retroalimentación y otras fuentes de información para identificar las necesidades de aprendizaje.
- ★ Aplica el conocimiento o habilidad, poniéndolo en práctica en el trabajo.
- ★ Asume retos en el aprendizaje, poniéndote a tí mismo en una situación desafiante con el fin de lograr un aprendizaje continuo.

Control emocional

- ★ Mantén el enfoque al cliente, utilizando positivamente la energía aún en situaciones de estrés.
- ★ Presenta una disposición activa en todo momento y con sentido de urgencia.
- ★ Asume la responsabilidad propia de mantener una buena salud física y mental, para impactar de manera positiva en nuestras labores diarias.

Quick Card

Como empleado general, no tienes un puesto fijo, sino que trabajas en diferentes áreas según la asignación que se programe para ti; independientemente del área en la que te encuentres, es importante que tengas presente que eres quien representa a Cinépolis frente al cliente en todo momento y que tienes dos objetivos principales: ofrecer un Servicio Sorprendente superando las expectativas de nuestros clientes, y maximizar las ventas.

¿Cuáles son las funciones que debes desempeñar en cada área?



Lobby

Limpiar el lobby y pasillos dejándolos libres de basura, manchas y derrames.



Taquilla

Vender o hacer efectivas las entradas para las funciones.



Módulo de Atención a Clientes

Atender inquietudes de clientes, facturación, objetos extraviados, paquetería, solicitudes de empleo, activación de Tarjetas Club Cinépolis y Membresías.



Dulcería

Vender palomitas, snacks, bebidas embotelladas, refrescos, combos, etc.



Alimentos

Vender y preparar baguettes, croissants, papas twister, cafés, té smoothies, frappés, crepas, repostería, refrescos y bebidas embotelladas.



Negocios fuera del cine

Vender productos fuera de nuestros Conjuntos (Coffee Tree, Spyral, Yogurista)



Cocina

Porcionar insumos para reducir tiempos de preparación al momento de la venta.



Limpieza pre-operativa

Limpiar las áreas generales previa a la operación en los Conjuntos.



Limpieza operativa

Mantener la limpieza de áreas generales durante la operación.



Arquilla

Controlar el acceso a salas y llevar el inventario de boletos.



Salas

Limpiar y aromatizar las salas, monitorear su temperatura y todo lo relacionado con la proyección y sonido.



Proyección y sonido

Recibir, cargar y ordenar el material filmico, así como garantizar su correcta proyección.



Baños

Limpiar y desinfectar pisos, tazas, mingitorios, lavabos y demás áreas de los baños. Abastecer de papel de baño, servitoalla y jabón líquido; tener limpios y secos los lavamanos y espejos. Aromatizar con el líquido asignado.



Áreas VIP

Atender a los clientes en apego a los estándares de nuestro concepto exclusivo, cuidando al máximo de la experiencia de nuestros clientes.

