



PROCESO 1

El primer proceso relacionado con el control de salas es la habilitación de la arquilla, aquí podrás identificar cómo hacerlo:

¿QUÉ DEBEMOS HACER ANTES DE QUE COMIENZE LA FUNCIÓN E INGRESEN LOS CLIENTES A SALAS? ¡Habilitar nuestra arquilla, para tener un mejor control del ingreso a salas!

Arquilla



Coloca los postes de la unifila uniéndolos para restringir el acceso a las salas.



Coloca la arquilla en su lugar.



Solicita los insumos necesarios para limpiar los postes y la arquilla.



Guarda los limpiadores debajo de la arquilla.



Recibe el carrito con lentes 3D y acomódalos a un lado de la arquilla.

Arquilla automática



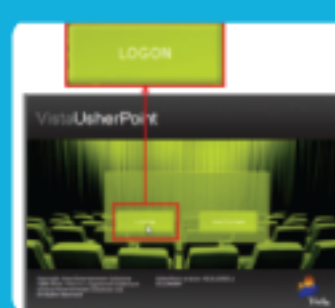
Conecta el escáner en el puerto USB de la laptop. Mantén siempre el escáner en su base.



Enciende la laptop y si tiene menos de 30% de batería, conecta su cargador.



Revisa que cuente con señal inalámbrica.



Selecciona el link de Cinépolis en el escritorio y escribe usuario y password en la aplicación.

Encargado de Arquilla



Inicia 30 minutos antes de la primera función.



Ve a la gerencia por el radio y colócalo en tu pantalón.



Recibe la sinopsis light y la programación con los horarios de las funciones.



Recibe el kit de trabajo y la bitácora de control y calidad en salas; acomódalos en la arquilla.




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

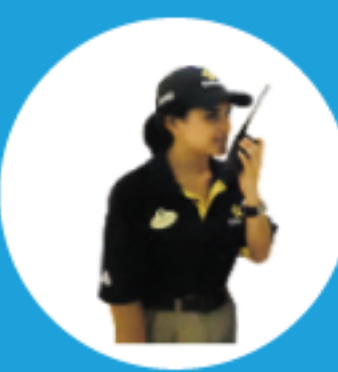



PROCESO 2


¿SABES QUÉ CUIDAR DURANTE EL INGRESO DE CLIENTES A SALAS?


Para cuidar la experiencia Cinépolis de nuestros clientes, hay detalles a los que debes poner atención desde que ellos ingresan a las sala, ¡Identifícalos aquí!


- 

Verifica en la programación la función que está por comenzar.
- 

Recibe la notificación de que la sala se encuentra limpia para su acceso (10 minutos antes de que inicie la función).
- 


Permite el acceso a los clientes que correspondan y salúdalos por ejemplo: «Bienvenido a Cinépolis».
- 

Recibe o pide el boleto del cliente y verifica que los datos del mismo coincidan con la función por comenzar.
- 

Verifica que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes o alimentos de otros negocios.
- 


Entrega al cliente su parte del boleto, agradece su visita y guarda la contraseña en la arquilla.


Clientes con capacidades diferentes y adultos mayores


- 

El Gerente o quien él designe debe **preguntar al cliente si desea ayuda**; de ser así apoyarlo a ingresar a la sala por el acceso principal o la salida de emergencia y apoyarlo también al finalizar la función para salir de las instalaciones.

Clientes con Cineticket


- 


Dependiendo del caso, presiona la tecla F1, escanea el código de barras o ingresa el número en el teclado.
- 

Solicita identificación al cliente si los boletos fueron adquiridos por pase Anual o Membresía.
- 

En caso de que el sistema marque incorrecto, el cliente debe pasar a taquilla para revisar su boleto.

Notas:

- 

En caso de que algún cliente quiera salir unos minutos, entrégale sus contraseñas.
- 

30 minutos después de que la función haya iniciado, realiza el conteo de las contraseñas.



¿SABES CÓMO REGULAR EL REINGRESO DE CLIENTES A SALAS?

A veces, algunos clientes que ya entraron a salas requieren salir momentáneamente; si eso sucede, este es el procedimiento que debes seguir.

Entrega de contraseñas



- 1** Pregunta el motivo de la salida de la sala.
- 2** Si el cliente va a reingresar a la sala, pregunta la función a la que pertenece.
- 3** Abre el cajón de la arquilla y toma una contraseña de «Control interno» de la función correspondiente.
- 4** Entrega la contraseña de control interno azul al cliente e infórmale que el reingreso a la sala solo se podrá realizar entregando la contraseña.

Reingreso de clientes



- 1** Recibe o solicita la contraseña al cliente.
- 2** Verifica en la contraseña la siguiente información: Sala, día, hora; al reverso debe indicar "Control Interno".
- 3** Verifica que los clientes no lleven ropa holgada, bolsas grandes o alimentos de otros negocios.
- 4** Guarda la contraseña de control interno azul en el espacio de la arquilla asignado para la sala.

Conteo de contraseñas



- 30 minutos después de iniciada la película, el encargado de arquilla verifica la programación y los horarios de las películas.
- 1** Abre el cajón de la arquilla y saca las contraseñas de la función de la cual realizarás el conteo.
 - 2** Toma el cuenta fácil de la arquilla, coloca un poco en el dedo; guarda el cuenta fácil en la arquilla y cuenta las contraseñas de la función.
 - 3** Toma una liga de la arquilla y sujeta el paquete de contraseñas; Anota el número de contraseñas al reverso del paquete.
 - 4** Anota en la Bitácora de control y calidad en salas, la cantidad de contraseñas contadas.
 - 5** Guarda el paquete de las contraseñas contadas en la arquilla en el espacio asignado con anterioridad.



PROCESO 4



¿CÓMO SUPERVISAR LAS SALAS?

A veces por más que nos esforzamos, algunos clientes en sala deciden abandonar la película que se está proyectando; conoce las principales causas que lo provocan y cómo solucionarlas.

Garantía Club Cinépolis

- 👉 Pregunta el motivo de la salida.
- 👉 Verifica que no hayan transcurrido más de 30 minutos de la función.
- 👉 Infórmales si aplica o no el cambio de sala.
- 👉 Notifica por radio al supervisor de la inconformidad.

Opción 1: Cambio de sala

- 👉 El supervisor de salas pregunta al cliente la sala o función a la cual desea cambiarse.
- 👉 Si hay cupo dirige al cliente a la taquilla para que puedan proporcionarle un boleto nuevo.

Causas imputables a Cinépolis

- 👉 Verifica que el boleto corresponda a la sala, día y horario de la función en cuestión.
- 👉 Informa al cliente si aplica o no proporcionarle un cambio de función.
- 👉 Notifica por radio al supervisor de la inconformidad.

Opción 2: Cortesía abierta

- 👉 Si la opción 1 no se concreta, el supervisor de salas ofrece al cliente una cortesía abierta y le informa las condiciones de uso de la misma.
- 👉 Dirige al cliente a la taquilla para que puedan proporcionarle su cortesía abierta.

Causas imputables al cliente

- 👉 Verifica que el boleto no presente alteraciones y que corresponda a la función.
- 👉 Informa al cliente si aplica o no proporcionarle un cambio de función.
- 👉 Notifica por radio al supervisor de la inconformidad.

Opción 3: Devolución de efectivo

- 👉 El supervisor de salas decide cuando usar esta opción.
- 👉 Dirige al cliente a Taquilla para continuar con el proceso de devolución de efectivo.
- 👉 Pide al cliente que llene la Bitácora de inconformidad de auditoría.





PROCESO 5

¿CÓMO SUPERVISAR LAS SALAS?

Para supervisar las salas correctamente, sigue estos pasos:

Antes de la proyección

- ⊗ Prepara tus herramientas de trabajo (tabla, pistola de temperatura y bolígrafo), así como tu Bitácora de Control.
- ⊗ Verifica la función y cuando esté por iniciar ingresa a la sala y colócate a un costado del foro.
- ⊗ Toma la temperatura de la sala apuntando a la alfombra de muro a la mitad de la sala y presionando el botón de la pistola de temperatura; verifica que la temperatura esté entre 22–24°C; si detectas variaciones notifícalo al Encargado de mantenimiento.
- ⊗ Verifica el arranque puntual de la función y regístralo en la bitácora; en caso de retraso considerable notifícalo al Encargado de caseta y si es necesario, a los clientes.



Durante la proyección

Verifica que...

- ⊗ El cuadro de proyección sea correcto.
- ⊗ El procesador de audio en los cineminutos esté en nivel 4.0.
- ⊗ La proyección de los cineminutos y trailers se realice con luz media (50%).
- ⊗ La proyección de la película no tenga descuadres.
- ⊗ La luz esté apagada al inicio del corporativo o publicidad.
- ⊗ El lente de proyección sea el adecuado.
- ⊗ La función esté enfocada correctamente.
- ⊗ El acomodo del masking sea el adecuado.
- ⊗ El nivel de audio se encuentre en el nivel 5.2.
- ⊗ Los subtítulos y la obturación sean correctos.
- ⊗ La macro sea la correcta en equipos digitales; es decir, que llene la pantalla sin desbordes o sombras.

¡Reporta cualquier desviación al Encargado de caseta!

Cuida que los clientes no ocupen cámaras de video...

- ⊗ Sube las escaleras en el foro y si encuentras alguna luz roja o cámaras de video informa por radio al Encargado de caseta y a otro administrativo para que figure como testigo; dirígete a la gerencia y llama a las autoridades.
- ⊗ Espera a las autoridades para que te acompañen a hablar con el cliente. Invítalo a salir y entrégalo a las autoridades; si se niega a salir pide a las autoridades que ingresen a la sala.
- ⊗ Informa al cliente de su situación y déjalo en manos de las autoridades.

Al final de la proyección

- ⊗ Asegúrate de contar con tus herramientas de trabajo (tabla, pistola de temperatura y bolígrafo).
- ⊗ Verifica la función y cuando esté por terminar ingresa a la sala y colócate a un costado del foro.
- ⊗ Anota en la bitácora si la luz fue media en la proyección de los créditos y verifica que éstos se proyecten completos, de lo contrario avisa por radio al Encargado de caseta. Los créditos deben proyectarse hasta que la sala esté vacía.
- ⊗ Al terminar la supervisión entrega la Bitácora de control y calidad en sala al encargado de arquilla.



Al terminar la supervisión entrega la Bitácora de control y calidad en sala al encargado de arquilla.



PROCESO 6

LA FUNCIÓN HA COMENZADO ¿CUÁNTOS CLIENTES HAY?

Para saberlo sigue estos pasos:

El conteo de clientes es responsabilidad del Supervisor de salas, debe llevarse a cabo por lo menos en el 30% de las funciones diarias y se realiza después del conteo del Encargado de arquilla. Las salas en las que se contabilizan los clientes se definen de forma aleatoria, pero el Supervisor debe cuidar que se revise por lo menos una función de cada sala.

- 

1 Determina la sala. Verifica que hayan pasado 30 minutos después de que inició la sesión. Para ello, consulta la programación.
- 

2 Acércate con el Encargado de arquilla de la sala en la que se contabilizarán los clientes y pídele las contraseñas de la función.
- 

3 Retira la liga, cuenta las contraseñas y coloca nuevamente la liga.
- 

4 Verifica que tu conteo coincida con el del Encargado de arquilla y regístralo en la bitácora, en caso de no coincidir debes tomar nota de la cantidad correcta.
- 

5 Comunícate por radio con el Encargado de taquilla, pregunta la cantidad de boletos vendidos en sistema y anótala en la Bitácora de control y calidad en salas.
- 

6 Coloca la Bitácora en la tabla para escribir y dirígete a la sala.
- 

7 Colócate a un costado del foro o en las escaleras, realiza el conteo de clientes y anótalo en la Bitácora.
- 

8 Si existe alguna diferencia debes dar aviso al Gerente en turno quien aplicará el protocolo indicado.
- 

9 Firma la Bitácora y entrégala al Encargado de arquilla.

Las anomalías detectadas en el conteo de clientes ameritan las siguientes sanciones:

- 👉 Faltantes en arquilla comparado con el sistema y los asistentes contados: Llamada de atención por escrito.
- 👉 Sobrantes de asistentes en la sala comparado con el sistema y el número de boletos contados:
 - 👉 **Incidencia 1:** Acta administrativa cuando existan diferencias mayores al 2% respecto al sistema. Cobrar boletos a precio de venta si la diferencia es mayor al 2%.
 - 👉 **Incidencia 2:** Acta administrativa cuando existan diferencias mayores al 2% respecto al sistema. Cobrar boletos a precio de venta si la diferencia es mayor al 2%. Cambiar de rol operativo de acuerdo con el departamento de Recursos Humanos.
 - 👉 **Incidencia 3:** Suspender al empleado sin goce de sueldo.
 - 👉 **Incidencia 4:** Despedir al empleado.

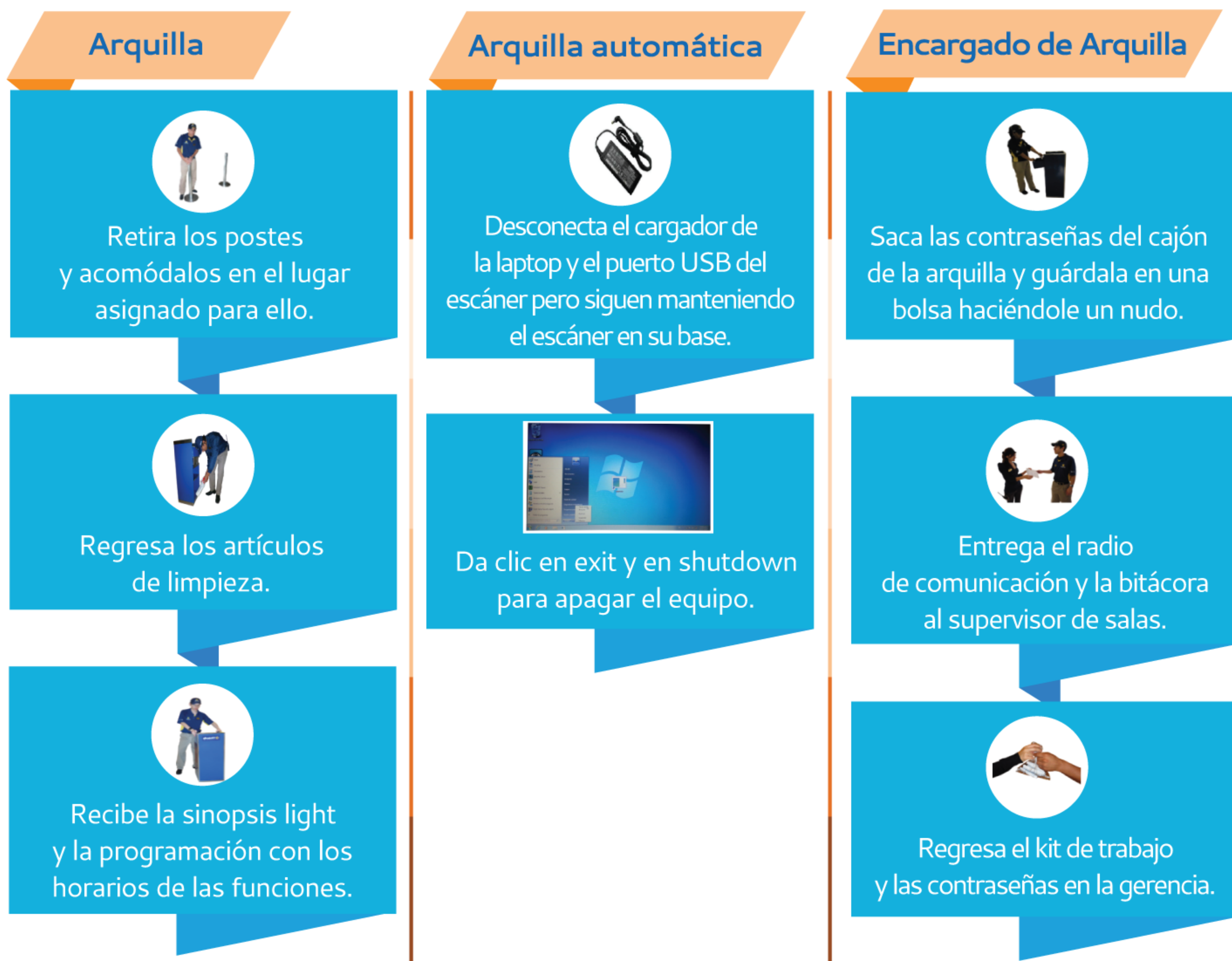


PROCESO 7

¿ESTÁS PREPARADO PARA ATENDER ALGUNA INCONFORMIDAD?

Para inhabilitar la arquilla es necesario esperar aproximadamente 10 minutos a que Taquilla realice su cierre para que el encargado de arquilla junto con el supervisor de salas realicen la inhabilitación.

Identifica aquí la forma correcta de hacerlo.



¿QUÉ DEBEMOS HACER UNA VEZ QUE HAYA CONCLUIDO LA FUNCIÓN E INGRESEN LOS CLIENTES A SALAS?

¡Debemos inhabilitar nuestra arquilla y entregar las contraseñas de los clientes que ingresaron a Salas!

