

TEMAS CLAVE

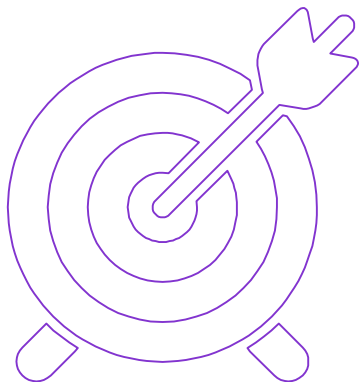
RECURSOS HUMANOS

Nivel de Servicio Cinépolis



cinépolis | LEARNING CENTER

Objetivo



- Evaluar nuestro impacto en el servicio, al crear experiencias inspiradoras con nuestros colaboradores y clientes.
- Las evaluaciones de Nivel de Servicio Cinépolis nos permite de forma constante y cíclica, identificar y reforzar comportamientos alineados a los atributos de la Cultura Cinépolis.



Servicio

¿Cuál es la importancia de evaluar el servicio?

- Que todos los colaboradores sean un gran ejemplo de Servicio.
- Evaluar, RETROALIMENTAR y reconocer los comportamientos nos ayudará en la formación y desarrollo.

¿Cuáles son los beneficios de evaluar el servicio?

- Identificar a los colaboradores que son ejemplares para reconocerlos.
- Buscar impactar y moldear los comportamientos de nuestra Cultura.
- Mejorar nuestro desempeño con los clientes.
- Elevar nuestros resultados en TS



cinépolis

MISIÓN



Ser la mejor opción de entretenimiento, fortaleciendo nuestro liderazgo en la industria cinematográfica a nivel internacional, ofreciendo diversión, innovación y un servicio estelar.

VISIÓN



Iluminamos la película de tu vida con sonrisas y momentos inolvidables.

ATRIBUTOS

01

Creamos experiencias inspiradoras que tocan la vida de las personas.



02

Las historias más importantes son las de nuestros equipos.



03

Impulsamos nuestro crecimiento con responsabilidad.



04

Damos forma al futuro cuidando de la comunidad y el medio ambiente.



VALORES

Pasión por los Resultados

Me entrego a mi trabajo en búsqueda de la excelencia para el cumplimiento de objetivos comunes.

Vocación de Servicio

Tengo la disposición permanente de satisfacer a mis clientes y exceder sus expectativas.

"Ser Palomita"

Es la esencia de Cinépolis: divertido, pionero, creativo, curioso y con el ánimo de un aprendizaje continuo.

Compromiso

Doy lo mejor de mí a la empresa, a mi equipo de trabajo y a la comunidad.

Integridad

Actúo con honestidad, siendo congruente entre lo que pienso, digo y hago.



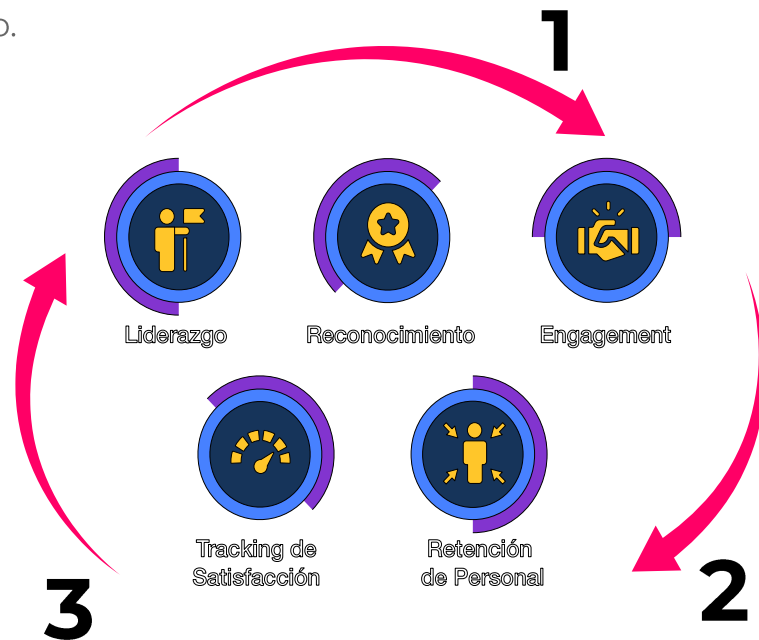
Ciclo de evaluación NSC



Evaluación de nivel de servicio Cinépolis NSC

La evaluación de Nivel de Servicio Cinépolis es un indicador que nos ayuda a fortalecer nuestra filosofía de negocio.

- 1 Del 1 al 14 de cada mes**
Observación de comportamientos
- 2 Del 15 al 24 de cada mes**
Registro de evaluaciones en POPCenter. Feedback, reconoce los comportamientos sobresalientes y desarrolla las áreas de oportunidad.
- 3 Del 25 al último de cada mes**
Registro de Estrellas del Servicio del mes en POPCenter





Comportamientos

	Definiciones	Comportamientos Operativos	Comportamientos Administrativos
Creamos experiencias inspiradoras que tocan la vida de las personas	Nuestra pasión por el cine nos une y nos inspira	Demuestra que disfruta sus funciones en el cine y siente pasión por su trabajo.	Demuestra que disfruta sus funciones en el cine, que siente pasión por su trabajo e influye en su equipo para que lo hagan también.
	Damos un gran servicio a todos siempre con alegría y agilidad	Da un gran servicio siempre con alegría y agilidad a sus compañeros y clientes	Da un gran servicio siempre con alegría y agilidad a sus compañeros, equipo y clientes e inspira a que otros lo hagan
	Generamos emociones positivas en la gente que nos rodea	Genera emociones positivas en sus compañeros y clientes	Genera emociones positivas en su equipo, sus pares y sus clientes.



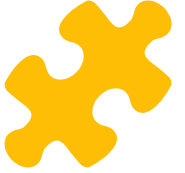
Comportamientos

	Definiciones	Comportamientos Operativos	Comportamientos Administrativos
Las historias más importantes son las de nuestros equipos	Creamos un ambiente donde todos somos bienvenidos	Contribuye a crear un ambiente agradable y de colaboración con sus compañeros	Crea un ambiente agradable y de colaboración en su equipo y en el conjunto
	Activamente desarrollamos al a siguiente generación de Cinepolitos	Se compromete con su aprendizaje y comparte sus conocimientos para ayudar al desarrollo de sus compañeros	Da seguimiento a su formación y a la de su equipo para desarrollar al a siguiente generación de cinepolitos
	Creemos que la mejor manera de inspirar es con el ejemplo	Sus acciones y compromiso con el cine, clientes y compañeros inspiran a otros para ser mejores	Sus acciones y compromiso con el cine, clientes, compañeros y su equipo inspiran a otros para ser mejores



Comportamientos

	Definiciones	Comportamientos Operativos	Comportamientos Administrativos
Impulsamos nuestro crecimiento con responsabilidad	Equipos extraordinarios logramos resultados extraordinarios		Impulsa, enfoca y motiva a su equipo para el logro de los resultados
	Usamos los recursos de la compañía como si fuera nuestros		Utiliza y maximiza los recursos de la compañía para obtener mejores resultados sin descuidar la experiencia del equipo
	Apostamos por la innovación y por nuestra transformación constante		Propone y realiza mejoras en los procesos que le permitan alcanzar sus objetivos



Ruta para el registro de evaluaciones y estrellas en POPCenter

Registro de Evaluaciones



Registro de Estrellas

Ingresar: POPCenter
Ingresar con el usuario personal





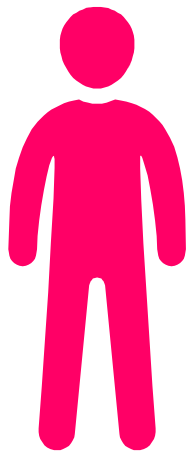
Recomendaciones para cada evaluador



- Tómate el tiempo necesario y sin interrupciones para contestar la evaluación.
- Agenda sesiones de máximo 15 minutos con cada colaborador para retroalimentarlo.
- Llena de manera objetiva la evaluación para reconocer a los colaboradores correctos.
- Registra comentarios claros y específicos de los comportamientos del colaborador.
- Los comentarios sirven para realizar una buena selección de las estrellas mensuales, semestrales y anuales.
- Déjanos conocer más de tu opinión o convivencia con tus colaboradores, pon 1 o 2 comentarios que no necesariamente tengan que ver con los atributos.



Roles y responsabilidades



GR

- Selecciona semestral y anualmente a las Estrellas de la Región.
- Asegura el cumplimiento del programa en su Región.

Gerente de Conjunto

- Evalúa a su equipo administrativo mensualmente.
- Retroalimenta individualmente a cada colaborador de su equipo administrativo, desarrollando comportamientos sobresalientes
- Selecciona a las 4 estrellas mensuales en conjunto con el equipo administrativo, basados en sus calificaciones de NSC y evidencias de comportamientos sobresalientes.
- Asegura el cumplimiento de su equipo administrativo en las evaluaciones del todo el personal operativo.



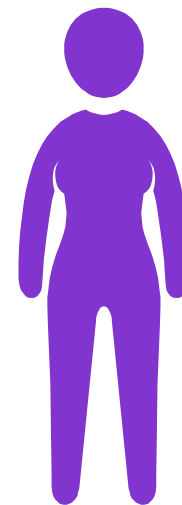
Roles y responsabilidades

Líder Administrativo

- Evalúa a su equipo de cinepolitos mensualmente.
- Retroalimenta individualmente a cada colaborador de su equipo operativo, desarrollando comportamientos sobresalientes
- Selecciona a las 4 estrellas mensuales en conjunto con el equipo administrativo, basados en sus calificaciones de NSC y evidencias de comportamientos sobresalientes.

RH

- Asegura que el equipo administrativo ingrese sus evaluaciones NSC, en las fechas establecidas.
- Registrar en POP Center a las Estrellas de Servicio seleccionadas en el mes de acuerdo a los resultados de la evaluación NSC y consenso del equipo.
- Acompaña a Gerente en la entrega de los pines de las Estrellas del Servicio del mes en la junta mensual.
- Publica en módulo de ATC el mini poster de Estrellas con sus fotos.





Estrellas del servicio



Estrellas del servicio

A partir de las evaluaciones de NSC, se eligen a las Estrellas del Servicio reconocimiento para Cinepolitos operativos y administrativos que dan las mejores experiencias en compañeros y clientes:

Pines de reconocimiento




Estrella Mensual

- El Conjunto reconocerá
- 4 Estrellas del Servicio
- 1 Administrativo
- 3 Operativos


Estrella Semestral

El Gerente Regional seleccionará al **mejor colaborador de su región** del 1er y 2do semestre del año.


Estrella Anual

El Gerente Regional seleccionará **al cierre del año 1 colaborador** como Estrella del Servicio Anual.

Asistencia y Soporte sobre este tema:

Jefaturas de Zona RRHH

- **Zona 1:** Clara Luis – cluis@cinapolis.com
- **Zona 2:** Norma Soto – nsoto@cinapolis.com
- **Zona 3:** Alex Konstantin Cortés - acortesr@cinapolis.com
- **Zona 4:** Claudia Macouzet - cmacouzet@cinapolis.com

