

RSB: Venta y Entrega



Proceso de Venta

Habilitación de la Sala

Rol Supervisor de Venta en Sala

- Dar la bienvenida a los clientes.
- Ofrecer gel antibacterial e incentivar la consulta del menú digital a través del código QR.
- Asegurar la temperatura de 24°C a 26°C en el interior de las salas.
- Rellenar el recipiente individual de gel cuando este se encuentre a un 25% de su capacidad.
- Contar con un stock de 1 a 2 recipientes individuales de gel antibacterial por comandero

Implementaciones POPC19

Venta en Sala

Para la venta en sala pueden aplicar dos tipos de escenarios:

Luces Encendidas

Se realiza desde la apertura de la sala hasta el inicio del Cineminuto Corporativo o cuando las luces luminarias se apagan.

Luces Apagadas

Se realiza a partir del Cineminuto Corporativo y durante toda la película



Venta en Salas

Servicio



Ingresa a la sala por lo menos **15 min.** antes de iniciar la función.

Los Comanderos deberán distribuirse en las escaleras de la sala de manera uniforme.

Da prioridad a los clientes que **levanten la mano u opriman el botón.**

Acude con los clientes que estén sentados de acudir a su lugar y aplicar el proceso de Atención y Venta RSB

Si el cliente ordenó en lobby y la entrega será en la sala, solicitarle los datos de su función:
Sala, película, horario y asientos

Promesa de Servicio



3 minutos

Tiempo de Atención: Abarca desde que el cliente solicita el Servicio hasta que el Comandero llega a tomar la orden



3 minutos

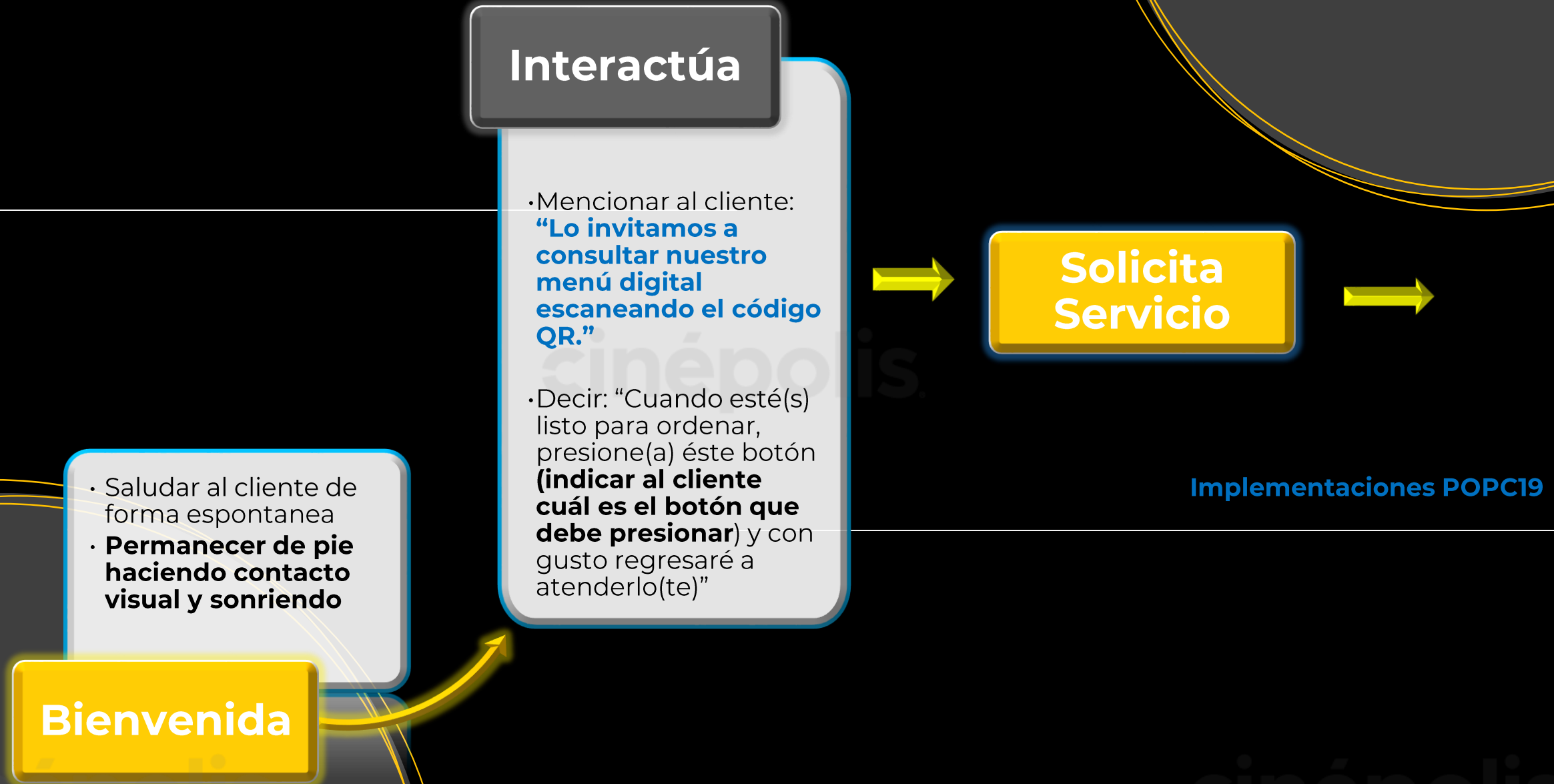
Tiempo de toma de Orden: Es el tiempo de ejecución de la técnica de venta



11 minutos

Tiempo de Entrega: Es el tiempo de en el cual se deberá de garantizar entregar la orden completa al cliente.

Proceso de Venta



Tomar Orden

- Maximizar la orden: si la función ya inicio, solo se maximiza palomitas y refresco.
- Registrar fila y asiento
- Indicar monto total y realiza el cobro de acuerdo a la forma de pago*
- Entregar comprobante de venta, cambio o voucher según aplique



- Despedir al cliente indicando: Orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min
- Ofrece Gel Antibacterial
- Despedir cordialmente

Despedida

Implementaciones POPC19

- Cancelar el llamado, limpiar y sanitizar la mesa y la botonera.
- Acercarse, colocarse en cuclillas
- Solicitar tarjeta club cinépolis

Importante

* Para pagos con tarjetas bancarias deberás de limpiar la pinpad frente al cliente

Maximización

Tamaño



Producto adicional



Extras



RSB: Venta y Entrega

