

1



- ✦ Recibe y saluda al cliente con una sonrisa diciendo; **“Hola”** y realizando contacto visual.
- ✦ Si es el caso, informar que no se cuenta en ese momento con pagos con tarjeta bancaria: **“Por el momento solo contamos con pagos en efectivo”**.

2



- ✦ En caso de haber promociones y/o lanzamientos, informar al cliente.
- ✦ **“¿Le/te tomo su/tu orden?”**.

3



Maximizar la orden como se indica en el [Apoyo de maximización para Spyral](#). En caso de que el cliente no quiere agrandar su producto por \$xxxx más realizar el registro.

4

Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:

Efectivo

- a)
- ✦ Decir: **“Recibo \$xx.xx”** y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.
 - ✦ Revisar la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.
 - ✦ Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o solicitarla en atención a clientes.

Tarjeta bancaria

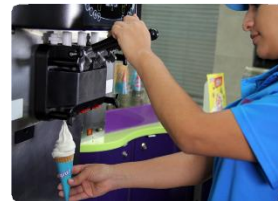
- b)
- ✦ Recibir la tarjeta y una vez impreso el *voucher* si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: **“¿Me permite(s) su/tu identificación por favor?”**, y posteriormente: **“Su/tu firma por favor”**, en caso de que el *voucher* indiquen que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.
 - ✦ Revisar que las firmas de la tarjeta, el *voucher* y la identificación coincidan.
 - ✦ Revisar la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: **“¿Cuenta(s) con alguna otra forma de pago?”**.
 - ✦ Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o solicitarla en atención a clientes.

5



“Entregar el *ticket* diciendo: **“Le/te entrego su *voucher/ticket* y además, entregar cambio o *voucher* según aplique.**”

6



Preparar el helado ordenado por el cliente.

7



Entregar la orden diciendo: **“Su/tu orden es xxxx”**.

8



Despedir al cliente diciendo: **“¡Qué disfrute(s) su/tu helado, lo/te esperamos pronto!”**, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

Spyral

Plan de maximización

sencillo

→

"Doble" :)

1 SUGERIR MÁS PRODUCTO

Si el cliente pidió un cono sencillo, cuando sea el momento de confirmar la orden **sugieran** un cono doble y/o cono gigante.

2 SUGERIR TOPPING EXTRA

¡Más es mejor!

"¿ Le gustaría agregar cobertura de chocolate al cono?"
 "¿Desea agregar nuestro topping de oreo al cono?"

Recuerda hacerlo también con sundaes, conos gigantes, twister y malteadas.

3 SI EL CLIENTE NO SABE QUE ORDENAR...

Le puedo sugerir...

Sugerir productos de mayor precio, por ejemplo twister, malteada o productos promocionales.

"Le puedo sugerir un twister de oreo con jarabe de chocolate" en este ejemplo sugerimos un producto de más precio y topping extras.

- 1.- El **objetivo** es incrementar el ticket promedio.
- 2.- **Ponte creativo** y recuerda mencionarle al cliente que puede agregar lo que quiera a su cono por precios extra..

