



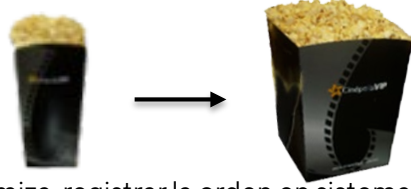

cinépolis^{VIP}

GUÍA RÁPIDA






TÉCNICAS DE VENTA VIP

MX-VIP-GO-TV-01





Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "Tú" y si son personas mayores de "Usted".

<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo. Entregar el menú en la mano del cliente. <ul style="list-style-type: none"> En caso de haber promociones y/o lanzamientos, informar al cliente. Esta información será definida por el área de Comercialización Decir: "Cuando estés listo para ordenar, presiona éste botón (indicar al cliente cuál es el botón que debe presionar) y con gusto regresaré a atenderte". 	<p>2 Realizar lo indicado según la solicitud del cliente</p> <p>a) El cliente solicitó servicio Acercarse al cliente. Si no hay sistema decir según aplique: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo" o "Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis".</p> <p>Sistema botonera de servicio Cancelar el llamado. </p> <p>b) El cliente no solicitó el servicio Decir: "Te dejo nuestro menú en la mesa por si deseas ordenar algo. Que te diviertas".</p>	<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?", si es así, deslizarla para identificar el nombre del cliente y se acumulen los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción. Decir: "¿Te tomo tu orden?". Maximizar la orden de acuerdo al Apoyo de maximización para venta VIP.  <ul style="list-style-type: none"> Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema. Preguntar: "¿Deseas que se te entregue tu orden en sala o lobby?".
<p>4 Realizar lo indicado de acuerdo con la solicitud del cliente:</p>		
<p>a) Entrega en lobby</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar número de mesa en el espacio de "Comentarios". Indicar monto total diciendo: "Tu total es de \$X pesos". 	<p>b) Entrega en sala</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar boleto diciendo: "¿Me permite(s) tu boleto?". Registrar sala, fila y asiento apoyándose en el mapa de la sala. Indicar monto total diciendo: "Tu total es de \$X pesos". 	<p>6</p>  <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o <i>voucher</i> y <i>ticket</i> de compra diciendo: "Te entrego tu <i>voucher/ticket</i>". Despedir al cliente diciendo: "Gracias. Tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que te diviertas", haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.
<p>5 Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:</p>		
<p>a) Efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Recibo \$X pesos" y guardarlo en el mandil hasta que se despida al cliente. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno. <hr/> <p>b) Tarjeta bancaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir la tarjeta, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permites tu identificación por favor?", y posteriormente al imprimirse el <i>voucher</i> decir: "Tu firma por favor", en caso de que el <i>voucher</i> indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno. 		

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "Tú" y si son personas mayores de "Usted".

<p>1</p>  <ul style="list-style-type: none"> Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente sonriendo y permanecer de pie. Entregar el menú en la mano del cliente. 	<p>2</p>  <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Cuando estés listo para ordenar, presiona éste botón (indicar al cliente cuál es el botón que debe presionar) y con gusto regresaré a atenderte". 	<p>3 Realizar lo indicado según la solicitud del cliente:</p> <p>a) El cliente solicitó servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> Cancelar el llamado. Acercarse al cliente y bajar sobre una rodilla. Si no hay sistema decir según aplique: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo" o "Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis". <p>b) El cliente no solicitó servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Te dejo nuestro menú en la mesa por si deseas ordenar algo. Que te diviertas". Cancelar el llamado. 	<p>4</p>  <ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?" ?, si es así, deslizarla para identificar el nombre del cliente y se acumulen los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción.
<p>5</p>  <ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Te tomo tu orden?". Maximizar la orden de acuerdo al Apoyo de maximización venta VIP. Mientras se maximiza, registrar la orden en sistema. Registrar sala, fila y asiento del cliente. Indicar monto total diciendo: "Tu total es de \$X pesos". 	<p>6 Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:</p> <p>a) Efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Recibo \$X pesos" y guardarlo en el mandil hasta que se despidiera al cliente. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno. <p>b) Tarjeta bancaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir la tarjeta, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permites tu identificación por favor?", y posteriormente al imprimirse el voucher decir: "Tu firma por favor", en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno. 	<p>7</p>  <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o voucher y ticket de compra diciendo: "Te entrego tu voucher/ticket". Despedir al cliente diciendo: "Gracias. Tu orden completa será entregada en un lapso máximo de 15 min. Que te diviertas", haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo. 	

Dirigirse a los clientes jóvenes de Cinépolis VIP hablándoles de "Tú" y si son personas mayores de "Usted".

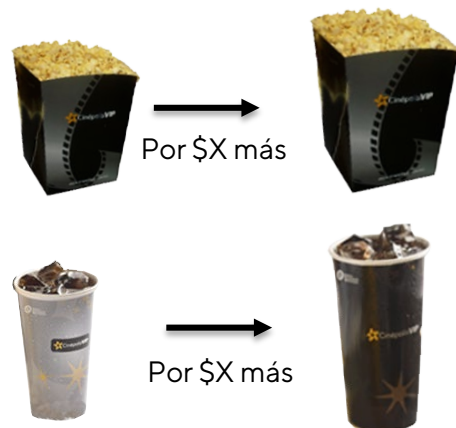
<p>1</p>  <p>Si el cliente solicitó el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acercarse y bajar sobre una rodilla. Saludar de forma espontánea haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo Si no hay sistema decir según aplique: "Por el momento solo contamos con pagos en efectivo" o "Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis". 	<p>2</p>  <ul style="list-style-type: none"> Cancelar el llamado. Decir: "¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?", si es así, deslizarla para identificar el nombre del cliente y se acumulen los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción. 	<p>3</p>  <ul style="list-style-type: none"> Decir: "¿Te tomo tu orden?". Maximizar solamente el tamaño de las palomitas y/o refresco(s) de acuerdo a la primera maximización del Apoyo de maximización para venta VIP, Registrar la orden en sistema y sala, fila y asiento del cliente. Decir: "Te cobro \$X pesos".
<p>4 Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:</p>		<p>5</p>  <ul style="list-style-type: none"> Entregar al cliente cambio (si aplica) o voucher y ticket de compra diciendo: "Te entrego tu voucher/ticket". Retirarse de manera discreta.
<p>a)</p> <p>Efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Recibo \$X pesos" y guardarlo en el mandil hasta que se despida al cliente. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno. 		
<p>b)</p> <p>Tarjeta bancaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir la tarjeta, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permites tu identificación por favor?", y posteriormente al imprimirse el <i>voucher</i> decir: "Tu firma por favor", en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa. Revisar la GO Medidas de seguridad en transacciones vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: "¿Cuentas con alguna otra forma de pago?". Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página www.cinepolis.com o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno. 		

PRIMERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar el tamaño de los productos.

- Si el cliente no menciona el tamaño del producto decirle: "¿Jumbo está bien?".
- Si el cliente menciona el tamaño del producto, indicar que por una diferencia de **\$X pesos** se puede llevar el producto del siguiente tamaño.

Ejemplos



SEGUNDA MAXIMIZACIÓN

Se busca incrementar la cantidad de productos.

- Si el cliente pide algo salado, ofrecer bebida.
- Si pide bebida, ofrecer algo dulce o salado.
- Si el cliente pide bebidas y algo salado, ofrecer algo dulce.

Ejemplos



TERCERA MAXIMIZACIÓN

Se busca incorporar extras al pedido de acuerdo a los productos solicitados por el cliente.

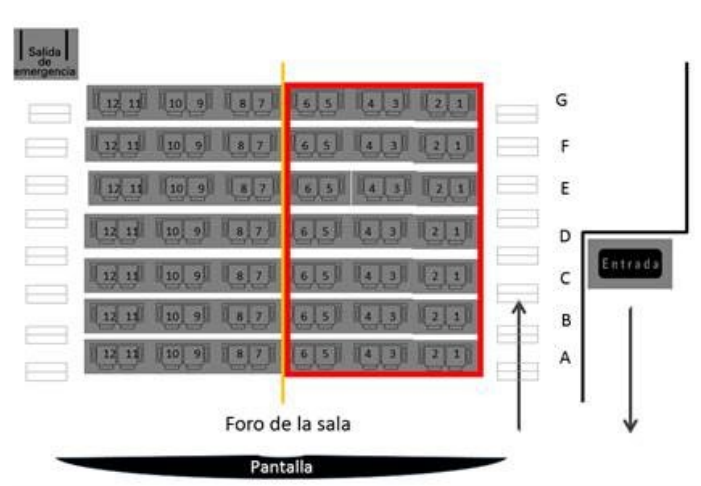
Ejemplo



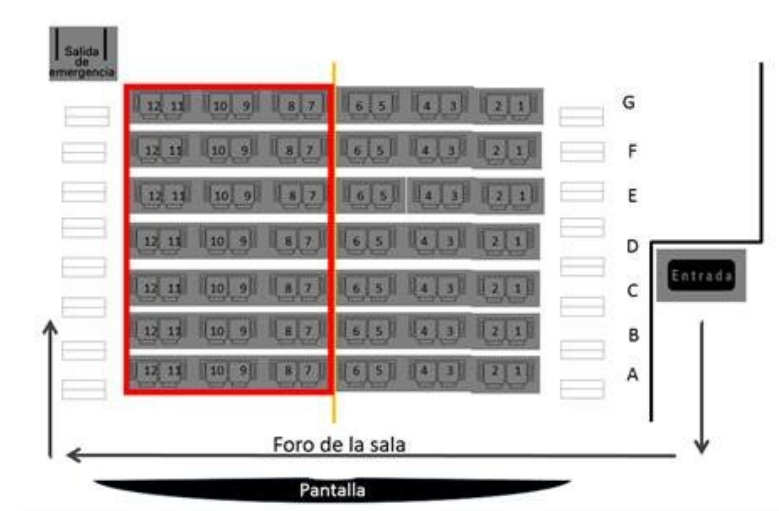
Los **Comanderos** y **Corredores** deben cumplir con lo siguiente:

- Utilizar un tono de voz discreto
- Ser muy sigilosos al desplazarse dentro de la sala.
- Bajar sobre una rodilla al momento de tomar la orden o entregarla.
- Realizar los recorridos buscando la ruta que incomode a la menor cantidad de clientes, como se indica a continuación:

a) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 1 a la 6, utilizar la primera escalera para subir:



b) Si la ubicación del cliente corresponde a las butacas de la 7 en adelante, utilizar el foro de la sala para cruzar y subir por la escalera opuesta:

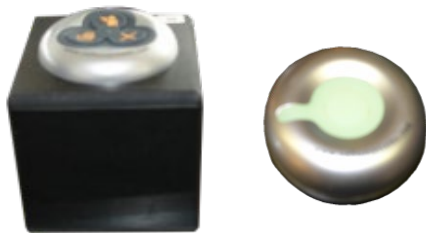


Los **Corredores** al realizar la entrega de órdenes deben cumplir lo siguiente:

- Si las luces están encendidas, realizar la entrega de los productos a cada uno de los comensales.
- Si las luces están apagadas, realizar lo siguiente dependiendo del número de comensales para esa orden:
 - Si son 2, entregar la orden completa a la primera de ellas.
 - Si son 3 o más, situarse a la mitad del grupo y realizar la entrega de la orden completa a la persona más cercana, para que ésta le pase los productos a cada uno de sus acompañantes.

El servicio de Restaurant en su Butaca (RSB) debe cumplir con los siguientes tiempos en cada etapa del proceso:

TIEMPO DE ATENCIÓN 3 minutos



Es el tiempo que transcurre desde que el cliente solicita el servicio hasta que el Comandero llega a tomar la orden.

TIEMPO DE TOMA DE ORDEN 3 minutos



Es el tiempo que transcurre desde que Comandero llega con el cliente hasta que realiza el cobro de la orden y se retira.

TIEMPO DE ELABORACIÓN Y ENTREGA 11 minutos



Es el tiempo que transcurre desde que el Comandero realiza el cobro hasta que el cliente recibe su orden completa.