

Nombre:  
Conjunto:

## Guía de Entrenamiento y Herramienta de Taquilla 2015

Periodo de Entrenamiento del: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

Fecha de Certificación: \_\_\_\_\_

Instructivo

Paso 1: La herramienta de entrenamiento se deberá de aplicar a todo el personal del área de Taquilla  
Paso 2: Al concluir el proceso de entrenamiento, se deberá de aplicar el examen "Evaluación Taquilla"

Paso 3: Para poder iniciar con la herramienta de certificación, el personal evaluado deberá de haber acreditado el examen vía LMS con 80 de calificación.

HERRAMIENTA DE ENTRENAMIENTO	ACTIVIDAD	EJERCICIO	ENTRENADO	HERRAMIENTA DE CERTIFICACION	PONDERACIÓN	CERTIFICADO		
	HABILITACIÓN		REALIZADO		29pts	SI	NO	
	Habilitación de Taquilla	1. Ejercicio	<input type="radio"/>	1.- Colocación de papel térmico en la impresora.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				2.- Verificar que el display de turnos se encuentre encendido.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				3.- Sacar la publicidad de la bodega y colocarla en el módulo de taquilla.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				4.- Sacar de las gavetas la carpeta de control de cortesías y colocarla a un costado del punto de venta	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				5. Verificar que la PIN Pad de encuentre encendida.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				6. Encendido de POS.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
		VENTA						
		Saludo	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	1. Saludar al cliente como lo indica la técnica de Venta	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					2. Pregunta si usará alguna promoción o reservación para paga	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Registra la Orden	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	3.Toma la orden asegurándose de tener toda la información necesaria (sala, película, horario, número de boletos, versión de la película, tipo de espectador)	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					4. Cliente Busca recomendaciones: Considera clasificación/edad del cliente, ofrece los estrenos de la semana y las películas Garantías Cinépolis, lee o reseña la sinopsis	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					5. Registra correctamente: Boletos, Reservaciones cinetiket, Cortesías, Promociones, Pase anual, Membresías, solicitados por el cliente de acuerdo a la secuencia que indican los instructivos.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					6. Indica al cliente el mapa de la sala para que éste elija su lugar mencionando por lo menos: Ubicación de la pantalla y los lugares que el sistema recomienda.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Procedimiento Redención	1 Ejercicio	<input type="radio"/>	Demuestra los procedimientos correctos para:		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
					Redención de membresía cinépolis	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Redención de Pase Anual	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				Redención de Cortesías	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				Reservaciones y boletos pagados en el cinetiket	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				Redención de Promociones (HMM, Cupones Ponte Palomita, Corporativo)	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				Venta de Membresía Cinépolis	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Cobrar la Orden	1 ejercicio	<input type="radio"/>	1.Cobra de acuerdo a la TV mencionando el monto recibido y dejándolo a la vista del cliente. (si paga con TB en montos iguales o mayores a \$250.00 solicita al cliente su firma)	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				2. Entrega el cambio del cliente indicándole el monto. (si aplica)	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				3. Entrega los boletos al cliente mecionando: Número de Boletos, Película y Horario, menciona también "sus asientos vienen en el (los) boleto (s)	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				4. Hace contacto visual y despide al cliente como lo indica la Técnica de Venta.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
				5. Guarda el efectivo (hasta que el cliente se retira) y comprobantes y cierra el cajón.	1 pt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	