

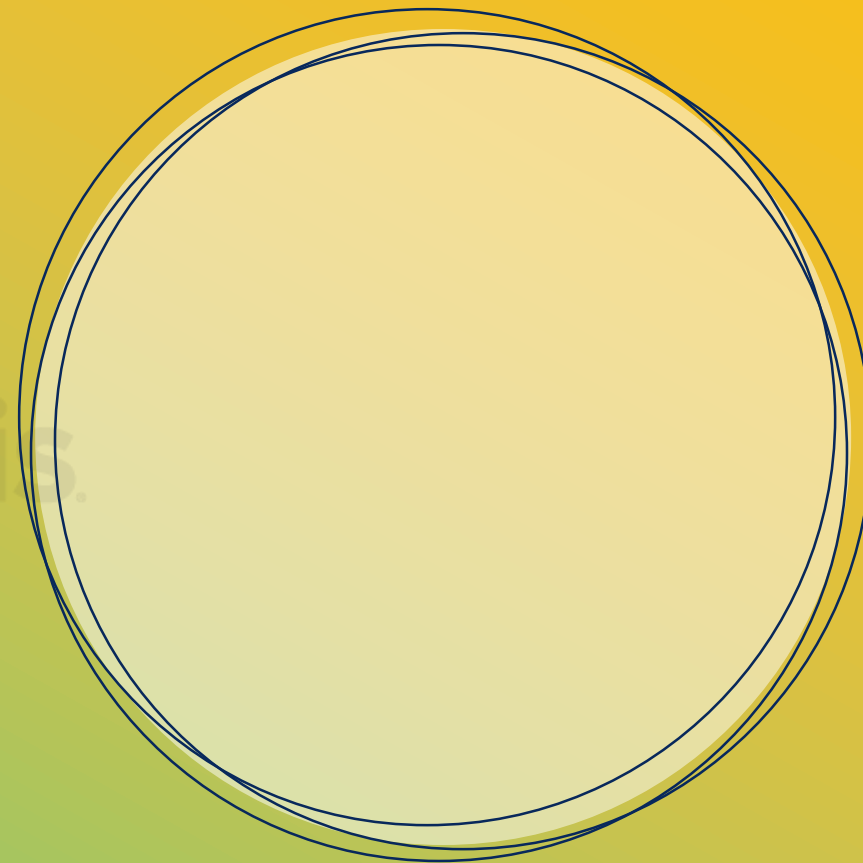
cinépolis.

cinépolis.

# Taquilla

---

Técnica de Venta



cinépolis.

cinépolis. | LEARNING CENTER

cinépolis.

## CLASIFICACIONES DE PELÍCULAS

- AA** Comprendida para menores de 7 años.
- A** Para todo público.
- B** Películas para adolescentes de doce años en adelante.
- B15** Películas no recomendadas para menores de quince años.
- C** Películas para adultos de dieciocho años en adelante.
- D** Películas para adultos, con sexo explícito, lenguaje procaz, o alto grado de violencia.

Clasificaciones AA, A, B y B15 son de carácter informativo.  
Clasificación C y D son de carácter restrictivo (Art. 25 Ley Federal de Cinematografía).

### Por disposición oficial:

La venta de boletos y el acceso a películas con clasificación C y D será sólo a adultos de 18 años en adelante quienes deberán acreditarlo al momento en que les sea requerido (Art. 33 Reglamento de la Ley Federal de Cinematografía).

La clasificación de las películas no es hecha por Cinépolis®, sino por la Dirección General de Cinematografía de la RTC.

Gracias por su comprensión.

Debes considerar que hay clasificaciones informativas y otras restrictivas, para clasificaciones C, siempre solicita identificación oficial



# Técnica de Venta / Protocolo

cinépolis.

**Hacer explícita** la sanitización de superficies y manos a través de Técnica de Venta:

- Antes de transaccionar con cliente, decir: **“Buenas tardes. Permítame sanitizar el área, en seguida lo atiendo.”** Y sanitizar las superficies, PINPAD, etc.
- Realizar **la sanitización de manos a la vista del cliente** y de manera explícita. Si se cuenta con guantes, realizar la sanitización por encima de los guantes. Lo anterior con la finalidad de **transmitirle confianza** a nuestros clientes.
- Durante la primera etapa de la reapertura, no habrá guardarropa, en caso de que el cliente traiga mochilas y/o paquetes, indicar que no se tiene el servicio.
- Una vez que se reestablezca el servicio de guardarropa, el protocolo será el siguiente: Sanitizar previamente la ficha de guardarropa Se realiza de manera normal la recepción del paquete



cinépolis.

cinépolis. | LEARNING CENTER

# Técnica de Venta

## 1-Saludar de forma espontánea y preguntar: “¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?”

- Si el cliente ya no pertenece al nivel que indica la tarjeta, se deberá de realizar el remplazo del plástico.
- Recuerda que de acuerdo al Protocolo PSCOVID deberás solicitar que coloque la TCC sobre el mostrador y de ahí tomarla, esto en caso de no contar con lector infrarrojo.

## 2- “¿Cuentas con promoción o reservación?”

- Reservación pagada o no pagada, Cupón impreso, folios, cortesías, cupón 2x1, membresías, etc.

## 3- ¿Qué película desea ver?

- Película y función: Marcar lo que pide el cliente. Película sin horario, decir: “¿A las XX:XX (horario más próximo) está bien?”.
- Horario sin película, decir: “Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) XXXX (nombre de películas) a las XX:XX (horario más próximo)”.
- Solicita recomendación, decir: “Los estrenos de la semana son...” o “La(s) película(s) con garantía es/son XXXX (películas garantía Cinépolis)”.

## 4- Decir: “La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?”

- Considerar la disponibilidad de lugares tomando en cuenta el Anexo Capacidad de salas POSCOVID.

# Técnica de Venta

5- Seleccionar los asientos solicitados por el cliente .

Informar: “Tu total a pagar es de \$XX.XX”.

- Aplicar el descript: “Para mayor seguridad le recomiendo pago con tarjeta bancaria.”
- Por seguridad es importante solicitar al cliente de forma amable que coloque el dinero en el mostrador, evitando el contacto físico con el cliente.

6. Decir: recibo \$XX.XX y dejar el efectivo en la barra de vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida el cliente.

- Revisa las medidas de seguridad en transacciones vigentes.
- En caso de pagar con tarjeta y el monto fue mayor a \$250.00 pesos el voucher deberá ser firmado por el cliente, en caso de que el voucher indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.

7. Finaliza la transacción en sistema para imprimir los boletos y marcar con resaltador de texto, sala, fila y asientos.

- En caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.

8. Al final de cada transacción motivar el uso de la APP con el siguiente diálogo: “Por tu seguridad te recomiendo el uso de la APP

Despedir el cliente de forma espontanea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.

- Solo cines VIP. Despedir al cliente diciendo: “Te invitamos a ordenar tus alimentos a través de nuestra aplicación, que disfrutes la función”.
- Después de cada transacción, el Cinepolito deberá desinfectar su punto de venta y sanitizar sus manos