









2a	Reservación	
<p>1</p> 	<p>2</p> 	<p>Decir: "Me permites tu clave de reservación y una identificación" y realizar lo siguiente:</p> <p>Reservación pagada</p> <ul style="list-style-type: none"> Deslizar tarjeta bancaria y regresarla al cliente o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema. Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al paso 6. Cuando se presente una membresía, solo se podrá ingresar el número de reservación. <p>Reservación no pagada</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema. Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al paso 5.
<p>2b</p> <p>Promoción</p>	<p>3</p> 	<p>Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Película y función: Marcar lo que pide el cliente. Película sin horario, decir: "¿A las X (horario más próximo) está bien?". Horario sin película, decir: "Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) X (nombre de películas) a las X (horario más próximo)". Solicita recomendación, decir: "Los estrenos de la semana son..." o "La(s) película(s) con garantía es/son X (películas garantía Cinépolis)". <p>Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.</p> <p>Se debe maximizar el formato de película en el siguiente orden según aplique: 4DX, 3D, Macro XE. En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C, solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.</p>
<p>1</p> 	<p>2</p> 	<p>Decir: "Me permites tu promoción", dependiendo del tipo de promoción realizar lo siguiente:</p> <p>Cupón-tarjeta, Membresía, puntos Club Cinépolis y Pase anual</p> <ul style="list-style-type: none"> Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente e ir al paso 3. En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación. <p>Folio, Cupón impreso y Cortesía</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingresar el folio del cupón al sistema e ir al paso 3. <p>Cupón 2x1 competencia y Cortesía competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Decir: "Esta es una cortesía o promoción de nuestra competencia pero te invitamos a vivir la experiencia Cinépolis", si el cliente acepta, ingresar el folio del cupón al sistema e ir al paso 3, de lo contrario despedirlo.

<p>4</p>  <p>Decir: "La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?" y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s). Informar: "Tu total a pagar es de \$X pesos".</p>	<p>5</p> <p style="text-align: center;">Dependiendo de la forma de pago, realizar lo siguiente:</p> <p>Efectivo</p> <p>Decir: "Recibo \$X pesos" y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.</p> <p>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?".</p> <p>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> <p>Tarjeta bancaria</p> <p>Recibir la tarjeta, una vez impreso el <i>voucher</i> si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: "¿Me permites tu identificación por favor?", y posteriormente: "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.</p> <p>Revisar que las firmas de la tarjeta, el <i>voucher</i> y la identificación coincidan.</p> <p>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?".</p> <p>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>	<p>6</p>  <p>Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.</p> <p>Marcar con resaltador de textos sala, fila y asiento(s) en el/los boleto(s). En caso de que el cliente haya pagado con membresía, marcar también el nombre del cliente que se imprime en el boleto.</p>
<p>7</p>  <p>Decir: "Te entrego X (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película), XXX (subtitulada/doblada/en español), en XXX (4DX, 3D, Macro XE o 2D), a las X (hora), tu(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s). En este momento cuenta(s) con X puntos club Cinépolis", y si aplica, entregar cambio o copia del voucher.</p> <p>Reforzar el uso de la app diciendo: "Te comento que la manera más fácil y rápida es comprar tus boletos a través de nuestra App, te invito a descargarla, y si tienes alguna duda, cualquiera de mis compañeros te puede ayudar".</p> <p>Despedir al cliente de forma espontánea, haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.</p>		