






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

Reservación	
<b>1</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Saludar de forma espontánea y preguntar: <b>"¿Cuentas con Tarjeta Club Cinépolis?"</b>, si es así, deslizarla para identificar el nombre del cliente y se acumulen los puntos Club Cinépolis correspondientes a la transacción.</li> <li>☛ Si el cliente ya no pertenece al nivel que indica la tarjeta, se deberá de realizar el remplazo del plástico.</li> </ul>
<b>2</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Si no hay sistema decir según aplique: <b>"Por el momento solo contamos con pagos en efectivo"</b> o <b>"Por el momento no se podrán acumular puntos Club Cinépolis"</b>.</li> <li>☛ Preguntar: <b>"¿Cuentas con promoción o reservación?"</b>, si es una venta normal ir al <b>paso 3</b>, de lo contrario realizar lo siguiente:</li> </ul>
<b>2a</b>	<p style="text-align: center;"><b>Reservación</b></p> <p>Decir: <b>"Me permites tu clave de reservación y una identificación"</b> y realizar lo siguiente:</p> <p><b>Reservación pagada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Deslizar tarjeta bancaria y regresarla al cliente o ingresar número de reservación, nombre o teléfono al sistema.</li> <li>☛ Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al <b>paso 6</b>.</li> <li>☛ Cuando se presente una membresía, solo se podrá ingresar el número de reservación.</li> </ul> <p><b>Reservación no pagada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Ingresar el número de reservación, nombre o teléfono al sistema.</li> <li>☛ Revisar que los nombres de la reservación y la identificación coincidan e ir al <b>paso 5</b>.</li> </ul>
<b>3</b>	 <p>Dependiendo de lo que el cliente mencione, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Película y función: Marcar lo que pide el cliente.</li> <li>☛ Película sin horario, decir: <b>"¿A las X (horario más próximo) está bien?"</b>.</li> <li>☛ Horario sin película, decir: <b>"Está(n) por comenzar la(s) siguientes película(s) XXXX (nombre de películas) a las X (horario más próximo)"</b>.</li> <li>☛ Solicita recomendación, decir: <b>"Los estrenos de la semana son..."</b> o <b>"La(s) película(s) con garantía es/son XXXX (películas garantía Cinépolis)"</b>.</li> </ul> <p>Marcar en el sistema mientras el cliente ordena.</p> <p>En caso de que la película elegida por el cliente sea clasificación C, solicitar una identificación para verificar que sea mayor de edad.</p>
<b>2b</b>	<p style="text-align: center;"><b>Promoción</b></p> <p>Decir: <b>"¿Me permites tu promoción?"</b>, dependiendo del tipo de promoción realizar lo siguiente:</p> <p><b>Cupón-tarjeta, Membresía, puntos Club Cinépolis y Pase anual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Deslizar la tarjeta y regresarla al cliente e ir al <b>paso 3</b>.</li> <li>☛ En caso de membresía o pase anual, solicitar una identificación.</li> </ul> <p><b>Folio, Cupón impresos y Cortesía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Ingresar el folio del cupón al sistema e ir al <b>paso 3</b>.</li> </ul>

5		Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:
<p><b>4</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Decir: <b>"La pantalla se encuentra en la parte superior, los mejores lugares disponibles en este momento son los verdes, ¿está bien?"</b> y si el cliente lo solicita cambiar el/los asiento(s).</li> <li>☛ Decir: <b>"tu total es de \$X pesos"</b>.</li> </ul>	<p><b>5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Dependiendo la forma de pago, realizar lo siguiente:</b></p> <p><b>Efectivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Decir: <b>"Recibo \$X pesos"</b> y dejar el efectivo en la barra, a la vista del cliente. Guardarlo en la caja de efectivo hasta que se despida al cliente.</li> <li>☛ Revisar la <b>GO Medidas de seguridad en transacciones</b> vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: <b>"¿Cuentas con alguna otra forma de pago?"</b>.</li> <li>☛ Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página <a href="http://www.cinepolis.com">www.cinepolis.com</a> o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.</li> </ul> <hr style="border-top: 1px dashed #ccc;"/> <p><b>Tarjeta bancaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Recibir la tarjeta, si el monto es mayor o igual a \$250.00, decir: <b>"¿Me permites tu identificación por favor?"</b>, y posteriormente al imprimirse el <i>voucher</i> decir: <b>"Tu firma por favor"</b>, en caso de que el <i>voucher</i> indique que es autorizado con firma electrónica ya no se requiere la firma autógrafa.</li> <li>☛ Revisar la <b>GO Medidas de seguridad en transacciones</b> vigente. En caso de que no se cumpla alguna, decir: <b>"¿Cuentas con alguna otra forma de pago?"</b>.</li> <li>☛ Si el cliente solicita factura, indicarle que la puede generar en la página <a href="http://www.cinepolis.com">www.cinepolis.com</a> o remitirlo con el Supervisor o Gerente en Turno.</li> </ul>	
<p><b>6</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ Finalizar transacción en sistema para que se impriman los boletos.</li> <li>☛ 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.</li> <li>☛ Entregar boletos y <i>ticket</i> diciendo: <b>"Te entrego X (número de boletos) boleto(s), para XXXX (película) XXX (subtitulada/doblada/en español), en XXX (3D o 2D), a las X (hora), tu(s) asiento(s) vienen en el/los boleto(s)"</b>.</li> <li>☛ Despedir al cliente diciendo: <b>"Te invitamos a ordenar tus alimentos a través de nuestra aplicación, que disfrutes la función"</b> haciendo contacto visual con el cliente y sonriendo.</li> <li>☛ En caso de existir alguna promoción o lanzamiento definido por el área de Comercialización la despedida debe ser: <b>"Te recomendamos (promoción o lanzamiento), que disfrutes la función"</b>.</li> </ul>		