

Protocolo Post COVID 19



TAQUILLA
TRAD • MI CINE

cinépolis | LEARNING CENTER





En relación a la nueva normalidad por la contingencia sanitaria, muchos de los procesos han sido adaptados a nuestro Protocolo Post-COVID 19.

En este segmento aprenderás cuales son los puntos en los que se deben considerar o cambian en los procesos del área de Taquilla.

Lee con atención estos ajustes y cambios que debemos realizar dentro de nuestra Taquilla y para con nuestros clientes.



- **Cubreboca y careta / Acrílico**

Portar cubreboca y careta en todo momento mientras este en el área.
De haber acrílico en su punto de venta el cinepolito deberá portar únicamente cubrebocas.



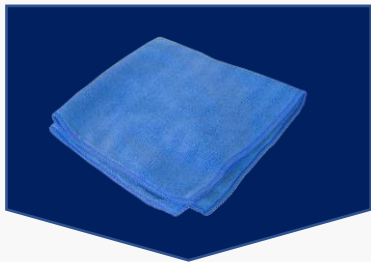
- **Materiales de comunicación (Protocolo obligatorio)**

Validar que los materiales se encuentren colocados correctamente (condiciones y distancia) en cada área, según lo establecido en el Protocolo Operativo post COVID-19.



- **Gel antibacterial**

Garantizar que se encuentre abastecido el depósito de gel antibacterial.



- **Kit de Sanitización**

Validar que tengan el kit de limpieza habilitado correctamente (químico y paño)

- **Equipos en contacto con el cliente**

Validar que los dispositivos se encuentren al alcance del cliente (pin pad y lectores TCC de cero contacto)



- **Protocolo de Atención**

Validar aleatoriamente que previo a la atención de un cliente se desinfecte el módulo, pin pad y repetir este proceso en cada transacción.

*Aplicando TV actualizada al protocolo.



- **Sana Distancia**

Reforzar que se mantenga el distanciamiento social (clientes) de 1.5 metros.



- **Guardarropa**

Aquellos conjuntos donde el aforo autorizado es superior el 50% se reactiva el servicio de guardarropa.





Operación

Toma en cuenta lo siguiente:

- **Transacciones con TCC o membresía** solicitar al cliente la coloque en el mostrador evitando contacto físico y para la devolución, de igual forma, colócala en el mostrador. Para los cines que cuentan con lector habilitado para la TCC, utilizarlo pidiéndole al cliente que acerque el código de barras
- **Transacciones con efectivo** solicitar al cliente que coloque el dinero en el mostrador evitando contacto físico y para la devolución, de igual forma, coloca el dinero en el mostrador.
- En cada transacción en taquilla **el Cinepolito entregará únicamente la parte del boleto que le corresponde al cliente y la otra mitad resguardarla.**
*NOTA: Recuerda dejar el boleto amablemente en mostrador.
- **20 minutos iniciada la función** el personal del área deberá **entregar la mitad del boleto (control interno)** al Cinepolito de arquilla.

POS



Rociar a un paño azul limpio Alpha HP / Sanitizante #16L en:

- Pantalla del Cinepolito
- Pantalla del cara al cliente
- PIN PAD
- Barra de servicio

Toma en cuenta lo siguiente:

- No llamar al siguiente cliente de la fila para ser atendido, hasta que se haya retirado el actual
- Al inicio de la transacción recomienda el pago con tarjeta de crédito o débito
- Asegurar la correcta técnica de venta
- Realizar a la vista del cliente de manera explícita, la sanitización de manos previo a la transacción.

Químicos: Sanitizante Alpha HP / Sanitizante #16L
Paño Azul



Taquillas Automáticas & Kioskos

- Rociar a un paño azul limpio Alpha HP / Sanitizante #16L y limpiar la superficie del equipo, haciendo énfasis en la pantalla, teclados, botones y superficies que tengan contacto con el cliente.