

I. TITULO DEL CARGO : ANFITRIONA

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador de Sala.

Darling Canales
001-060689-0028 R

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

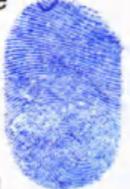


IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar a los clientes una atención personalizada, haciendo que su estancia en la sala sea lo más confortable posible, buscando de esta forma su fidelización a nuestro sistema de clientes.

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Presentar al Agente de Seguridad de sala al momento de su ingreso las monedas y billetes que lleve consigo, facilitando la revisión de carteras y mochilas de su pertenencia.
2. Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador de sala, debiendo registrar su hora de ingreso, salida y refrigerio en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la entrada de la sala con el Agente de Seguridad.
3. Recibir a los clientes en la puerta de la sala, mostrando una actitud amable y expresión sonriente hacia las personas que transitan cerca de la misma, con el propósito de captar su atención y lograr el ingreso de estas personas.
4. Recibir y saludar cordialmente a los clientes nuevos que ingresan a la sala, debiendo decir: "Buenas (tardes/noches), la sala "....." le da la bienvenida, adelante por favor...
5. Saludar a los clientes asiduos por su nombre, dándoles de esta manera un trato más personalizado.
6. Solicitar al Administrador información referida a las promociones existentes en la sala asignada, con el propósito de mantenerse actualizada y poder transmitir a los clientes dichas promociones.

7. Indicar al cliente las bondades que brinda la sala, tales como: tipos de máquina, diferentes juegos y explicar las particularidades de cada uno de ellos, promociones, sorteos y otras que se consideren necesarias.
8. Captar clientes a través de volantes u ofreciéndoles algún motivo especial que llame su atención, mostrando cordialidad y amabilidad al momento de establecer contacto con la persona.
9. Efectuar seguimiento al servicio de atención a los clientes que se encuentren jugando en la sala.
Darling Comely

 1. Brindar a los clientes una atención personalizada.
 2. Hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
 3. Ofrecer alguna bebida, cigarrillos u otros menajes que se proporcionen en la misma.
 4. Invitar a los clientes a retornar a la sala cuando se retiren.
10. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
11. Colocar el perifoneo referido a los sorteos, promociones y premios, según las indicaciones que le brinde el Administrador de sala, de una forma que asegure la motivación y entusiasmo del cliente.
12. Apoyar al Administrador en la realización de los sorteos diarios, semanales de fin de mes, dependiendo de la magnitud del premio, teniendo en cuenta que la responsabilidad del sorteo es del Administrador, por lo tanto, podrá realizarlo sin su presencia.
13. Finalizar el canje de premios de vitrina por puntos acumulativos de la siguiente manera:
 - a) Solicitar a los clientes en orden de llegada, su tarjeta Money Card para el canje de productos por puntos acumulados.
 - b) Verificar en el sistema Money Card que el cliente cuente con los puntos necesarios y solicitar su cedula para verificar sus datos.
 - c) Efectuar el registro de la transacción en el sistema Money Card y hacer entrega al cliente de los premios que elija, siempre que tenga el puntaje necesario para adquirir el producto.
 - d) Llenar todos los datos en el formato "Acta de Entrega Bienes y Valores".
 - e) Solicitar la firma del cliente, del administrador y firmar el formato.
14. Realizar el descargo de los premios sorteados y canjeados, debiendo utilizar el formato "Carta de Premios y Promociones", verificando que se registre en forma correcta los datos solicitados y detalle de artículos.

15. Verificar que el cuadro de "Control de entrega de Tickets", por los desglosables de los Premios Mayores, se encuentre al día y de manera correlativa.
16. Solicitar al Administrador de Sala, los materiales necesarios para realizar la decoración de sala y el apoyo del personal de sala.
17. Verificar que la vitrina de premios se encuentre debidamente decorada, con artículos en exhibición, limpia y con sus respectivas viñetas.
18. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Área de Recursos Humanos cuando le sea indicado.
19. Informar al Agente de Seguridad y Administrador de sala sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal de sala para evitar o minimizar riesgos.
20. Comunicar al Área de Operaciones, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas en sala.
21. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

Darling Corales

VI. NORMAS BÁSICAS DE CONDUCTA.

1. Reportar inmediatamente a Jefatura inmediata sobre las ocurrencias que se haya presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computar, bajar imágenes o cualquier información de Internet de interés personal, chatear, jugar en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de área.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.
4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. No podrán abandonar la sala durante su jornada de trabajo sin previo consentimiento del Administrador de Sala.

2. De producirse alguna situación irregular en la sala deberá comunicarlo al área de Operaciones y Recursos Humanos o al teléfono de Oficina Central: 22708480.

3. Presentación y apariencias requeridas del personal de salas

3.1 Mantener una presentación impecable, haciendo uso del uniforme asignado para su turno. El calzado deberá ser de vestir (tacos altos mínima N° 7 y de color que combine con el uniforme) debiéndolo mantener siempre limpio.

3.2 Mantener una imagen llamativa, haciendo uso de un maquillaje compacto y luminoso, teniendo el cabello perfectamente peinado y suelto en todo momento.

3.4 Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar la sala, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso.

3.5 Mantener una actitud servicial en todo momento con los clientes, atendiendo sus dudas y reclamos con total amabilidad y cortesía; no entrando en discusiones con los mismos, conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

4. Casos de robo y apropiación ilícita

En caso de robo o apropiación ilícita comprobada de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, o, en contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

Darling Carabá



VIII. PROHIBICIONES

1. Retener de la sala sin conocimiento del Administrador.
2. Asistir a la sala en estado de su descanso.
3. Realizar cambios de horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular del turno A.
4. Abrir máquinas o realizar procedimientos u otros sin conocimiento del Administrador de turno A.
5. Dormir en el local durante su horario de trabajo reglamentario.
6. Presentarse al comienzo de su trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor.
7. Tener prohibido almorzar en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Jugar con las máquinas de la sala asignada o de alguna otra sala sin autorización necesaria.

9. Que familiares jueguen en las máquinas tragamonedas de la sala.
10. Tomar dinero prestado o adelanto de sueldo de la sala, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
11. Convenir o recibir visitas personales en la sala, salvo excepciones autorizadas por el Administrador y/o Coordinador de Marketing.
12. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo de la sala, a menos que sea personalmente necesario.
13. Llevar consigo documentos de práctica o trabajo telefónicos.
14. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes de la sala.
15. Relacionarse sentimentalmente con el personal de sala o con clientes.
16. Prestar dinero de la sala a clientes para efectuar juegos o con otros fines.
17. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
18. Recoger los objetos de los clientes dentro de la sala.
19. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal de sala.
20. Utilizar el local de la sala para fines personales.
21. Utilizar algún material de la sala para fines diferentes a los autorizados.
22. Recibir o de los premios, premios y degustaciones de sala para fines personales.
23. Usar el espacio físico de la sala para reuniones personales.
24. Compartir o vender bienes dentro del local.
25. Regalar cupones o boletines autorizados en los sorteos.
26. Efectuar sorteos o actividades en ausencia del Administrador o persona encargada de este.

Darling Candés

