

**I. TITULO DEL CARGO : ANFITRIONA**

**II. UBICACIÓN DEL CARGO**

Área : CONTRALORÍA DE OPERACIONES

**III. RELACIONES JERÁRQUICAS**

Reporta a : Administrador de Sala.

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.

2. De producirse alguna situación irregular en la sala deberá comunicarlo al Area de Operaciones y Recursos Humanos o al teléfono de Oficina Central: 22708486.

### 3. Presentación y actitudes requeridas del personal de salas

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

3.3 Mantener una imagen llamativa, haciendo uso de un maquillaje completo y luminoso teniendo el cabello perfectamente peinado y cuidado 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 consultas 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/o apropiación ilícita

En caso de robo y/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, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

## VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse de la sala sin conocimiento del Administrador.
2. Asistir a la sala en el día de su descanso.
3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador titular del turno A.
4. Abrir las máquinas y realizar procedimientos u otros sin conocimiento del Administrador de la sala.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor.
7. Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Jugar en las máquinas tragamonedas de la sala asignada o de alguna perteneciente al grupo empresarial.

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. Conversar 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 sumamente necesario.
13. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
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 los clientes para efectuar juegos o con otra finalidad.
17. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
18. Recibir regalos o propinas 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 empresa para fines personales.
21. Utilizar algún material y formatos de la sala para fines diferentes a los indicados.
22. Hacer uso de los artefactos, premios y degustaciones de sala para fines personales.
23. Ingresar a espacios de la sala con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
24. Comprar o vender artículos dentro del local.
25. Regalar cupones que son utilizados en los sorteos.
26. Efectuar sorteos sin la presencia del Administrador o persona encargada de la sala, en ausencia de éste.