	CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	Codigo:	FOR-SED-OYM-003
		Versión:	05
		Vigencia:	13/07/2015

Yo, Ana Patricia Rodrigues con numero de NI 081-240995-1000 9

asignado al **area / sala / negocio** Estar siti° Chinandega con Razón Social: SLP

Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: Anfitriona

Aceptando todas y cada una de sus partes, compromentiendome a cumplir con las mismas.

17 / 01 / 17
Fecha de Recepcion

Firma del trabajador

Huella Digital

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 fidelizacion 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 trasmitir a los clientes dichas promociones.

Ana Patricia Rodriguez

081-240995-1000Q

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.

   9.1 Brindar a los clientes una atención personalizada.
   9.2 Hacerlo sentir a gusto durante su permanencia en la sala.
   9.3 Ofrecer alguna bebida, cigarrillos u otros menajes que se proporcionen en la misma.
   9.4 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. Efectuar el perifoneo referido a los sorteos, promociones y premios, según las indicaciones que le brinde el Administrador de sala, de una forma que consiga la motivación y entusiasmo del cliente.

12. Apoyar al Administrador en la realización de los sorteos diarios, semanales y de fin de mes, dependiendo de la magnitud del premio, teniendo en cuenta que la responsabilidad del sorteo es del Administrador, por lo tanto, no podrá realizarlo sin su presencia.

13. Realizar 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.

Ana Patricia Rodriguez
081-240995-1000B

14. Realizar el descargo de los premios sorteados y canjeados, debiendo llenar el formato "Control de Premios y Promociones", verificando que se registren en forma correcta los datos solicitados y detalle de artículos.

15. Verificar que el cuaderno 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 con 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.

VI. NORMAS BASICAS DE CONDUCTA.

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediato sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.

2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interés personal, chatear, 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.

Ana Patricia Rodrigues
"Ana" 081-240495-1000Q

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. No podrán abandonar la sala durante su jornada de trabajo sin previo conocimiento 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: 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 Nº 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.

Ana Patricia Rodrigues

081-240995-1000Q

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.

Ana Patricia Rodriguez

081-240995-1000B