

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.

1. Introduction

2. Objectives

3. Scope

4. Methodology

5. Results

6. Discussion

7. Conclusion

8. References

9. Appendix

10. Glossary

11. Index

12. Bibliography

13. Acknowledgments

14. Appendix

15. Glossary

16. Index

17. Bibliography

18. Acknowledgments

19. Appendix

20. Glossary

21. Index

22. Bibliography

23. Acknowledgments

24. Appendix

25. Glossary

26. Index

27. Bibliography

28. Acknowledgments

29. Appendix

30. Glossary

31. Index

32. Bibliography

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.
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.



100

100

100

100

100

100

100

100

100

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 Area 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 Area 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 interes 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.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

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



1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes the need for transparency and accountability in all financial dealings.

2. The second part of the document outlines the various methods and techniques used to collect and analyze data. It includes a detailed description of the experimental procedures and the statistical analysis performed.

3. The third part of the document presents the results of the study, showing the trends and patterns observed in the data. It includes several tables and graphs to illustrate the findings.

4. The fourth part of the document discusses the implications of the results and the conclusions drawn from the study. It highlights the significance of the findings and their potential applications in the field.

5. The fifth part of the document provides a summary of the entire study, including the objectives, methods, results, and conclusions. It also includes a list of references and a bibliography.



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.



