

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN, LECTURA Y CAPACITACIÓN
DEL MANUAL DE FUNCIONES

Código:	FOR-SED-OYM-003
Versión:	05
Vigencia:	13/07/2015

Yo, Darwin F^{co} Sánchez Mercado con número de NI 2101-190985-0000M
asignado al **area / sala / negocio** masaya con Razón Social: _____
Acepto haber recibido, leído y capacitado en el Manual de Funciones del siguiente cargo: Anfidón

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

27 / 06 / 17

Fecha de Recepcion

Darwin Sánchez M.

Firma del trabajador



Huella Digital

I. TÍTULO 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 ESPECÍFICAS

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.
 - 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.

Juan Francisco Sánchez Mercado - Darwin Sánchez M. - 401-190985-0000M



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ANFITRIONA	NICARAGUA
--	--	------------------

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.
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.

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**

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo.	VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA Octubre 2012 / Operaciones	Página 2 de 4
--	----------------	---	---------------

Darwin Francisco Sánchez Mercado - Darwin Sánchez - 201-190985-0000M



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ANFITRIONA	NICARAGUA
--	--	------------------

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.

Darwin Francisco Sánchez Mercado - Darwin Sánchez - 401-19098500004

