	PROCEDIMIENTO	CS-TR-JU-NP-02 GUARDARROPAS DIGITAL
	GUARDARROPAS DIGITAL	Versión: 02 Fecha: 23/08/24
GERENCIA DE JUEGO		

OBJETIVO

El objetivo es describir todos los pasos y puntos de contacto con el cliente que lleva a cabo el sector guardarropas. Nuestra intención es poder ordenar el trabajo, optimizando los tiempos y recursos empleados y cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes.

El principal objetivo con este trabajo es brindarles una atención rápida y eficiente asegurando un resguardo seguro de sus pertenencias.

ALCANCE

El sector de Guardarropas involucra y atraviesa a todos los colaboradores de Atención al Cliente y Asistentes de sala

INDICE

I. ACLARACIONES PREVIAS.....	2
1. Introducción.....	2
2. Áreas involucradas	2
3. Política.....	2
II. PROCEDIMIENTO.....	2
4 registro en el sistema de guardarropas	3
5 recepción de la prenda	3
6 orden de las prendas.....	3
7 Retiro de las prendas	4
III. CASOS PARTICULARES	5
8 cliente no tiene DNI físico	5
9 se extravía una prenda en el guardarropas	5
10 tiempo máximo de resguardo de prendas	5
11 el cliente se niega a entregar el DNI físico	5
IV. CUESTIONES RELEVANTES.....	5

1 de 6

Aprobado por:	Validado por:
Gerencia de juego	Jefe de atención al cliente

	PROCEDIMIENTO	CS-TR-JU-NP-02 GUARDARROPAS DIGITAL
	GUARDARROPAS DIGITAL	Versión: 02
		Fecha: 23/08/24
GERENCIA DE JUEGO		

I. ACLARACIONES PREVIAS

1. Introducción

1.1 Expectativas del cliente:

Al ingresar a la Sala los clientes esperan poder visualizar fácilmente la ubicación del guardarropa, entre otras señaléticas. Al dirigirse al sector esperan ser atendidos lo más rápido posible para dejar al resguardo sus pertenencias y poder comenzar a jugar cómodos y livianos en sus slots preferidos.

(*ver en Oportunidades de Mejora señalética al pie de las escaleras y en los pisos de arriba)

1. 2 Personal involucrado:

El personal de atención en el guardarropa debe mostrar una actitud servicial y proactiva. Manifestar buena predisposición para comentarles el funcionamiento del sector.

1.3 Tareas asociadas al sector:

Saludar a los clientes explicando los detalles del procedimiento para que el cliente conozca cómo dejar y retirar sus pertenencias. Informar acerca de qué objetos y prendas se aceptan y cuáles no. Transmitirle tranquilidad respecto a la seguridad de sus pertenencias.

Devolver pertenencias.

2. Áreas involucradas

Juego y Atención al cliente

3. Política

Siempre se debe exigir siempre la acreditación de la identidad, ya que es la única forma en que las prendas se van a resguardar de manera segura

II. PROCEDIMIENTO

2 de 6

Aprobado por:	Validado por:
Gerencia de juego	Jefe de atención al cliente

	PROCEDIMIENTO	CS-TR-JU-NP-02 GUARDARROPAS DIGITAL
	GUARDARROPAS DIGITAL	Versión: 02
		Fecha: 23/08/24
GERENCIA DE JUEGO		

4 registro en el sistema de guardarropas

4.0 Cada asistente que entra al guardarropas debe entrar al sistema con el usuario y contraseña personal dado por el supervisor, cada vez que termina su jornada o se retira del guardarropas, debe salir del sistema. Este procedimiento de entrar y salir del sistema es obligatorio para todos los asistentes, ya que quedará registrado quién estuvo en cada turno y se podrá tener un seguimiento preciso en el caso de necesitar llamar a CML

4.1 Cada vez que hay un cambio de turno el supervisor debe entrar al sistema con el usuario y contraseña personal y cuando termina el turno debe hacer lo mismo.

4.2 También el supervisor debe entrar al sistema en los casos de que tenga que cubrir el sector o ante alguna gestión administrativa que tenga que hacer desde el módulo de RRHH en el sistema.

4.3 Durante los días que el casino permanece abierto 24 hs. el supervisor debe hacer cierres parciales, debe registrar el último número para hacer el cambio de talonario, para llevar un control de que número a que número se trabajó.

5 recepción de la prenda

5.0 Se da la bienvenida al cliente y se verifica que las prendas que quiera dejar sean las permitidas (en caso contrario aclarar cuales no). **Se le solicita el DNI físico, nombre apellido y un mail o teléfono para ingresarlo al sistema como requisito obligatorio**, de esta manera se identificará y ante cualquier aviso de retiro, pérdida o incidente se le avisará al cliente. Se les explicará a aquellos que o conocen el sistema o que son poco frecuentes los detalles del procedimiento de recepción y retiro. Tener en cuenta atender siempre un cliente a la vez. Al recibir las pertenencias, implementar modalidad aeropuerto: invitar al cliente a vaciar los bolsillos de los abrigos y/ o bolsos que quiera dejar y así quitar los objetos de valor. De esta manera nos resguardamos de reclamos futuros por falta de celulares o dinero. Se le asigna el número automáticamente en el sistema y se toma el cartón con el número correspondiente y se guarda la prenda. En el caso de prendas en percha, estas ya tienen el cartón asignado, en el caso de las mochilas y cascos se ata la gomita alrededor de la cinta, en el caso de los paraguas se coloca la gomita alrededor de estos


5.1 El cliente no recibe ningún comprobante, ya que al mostrar el DNI físico y al ingresar al sistema se está cubriendo la posibilidad de que pueda existir algún error

6 orden de las prendas

6.0 Las prendas se deben acomodar en los percheros de manera correlativa para que cuando el cliente las retire sea más rápida la búsqueda.

6.2 En caso de momentos de alta se pueden acomodar las prendas para maximizar el espacio procurando no hacer ningún tipo de daño. Siempre manteniendo el orden numérico de los cartones.

Aprobado por:	Validado por:
Gerencia de juego	Jefe de atención al cliente

	PROCEDIMIENTO	CS-TR-JU-NP-02 GUARDARROPAS DIGITAL
	GUARDARROPAS DIGITAL	Versión: 02
		Fecha: 23/08/24
GERENCIA DE JUEGO		

7 Retiro de las prendas

7.0 Cuando el cliente va a retirar la prenda se le solicita DNI físico. En caso de no tener el DNI físico ir al conector 8.0. Buscar y entregar las pertenencias al cliente. En caso de no encontrar prenda se llama al supervisor para corroborar reclamo, conector 9.0.

7.1 Se le entrega las pertenencias cerrando el proceso. Despedirlo y agradecerle su visita invitándolo a que vuelva a visitar Trilenium.

Aprobado por:	Validado por:
Gerencia de juego	Jefe de atención al cliente

	PROCEDIMIENTO	CS-TR-JU-NP-02 GUARDARROPAS DIGITAL
	GUARDARROPAS DIGITAL	Versión: 02
		Fecha: 23/08/24
GERENCIA DE JUEGO		

III. CASOS PARTICULARES

8 cliente no tiene DNI físico

8.0 Cuando el cliente no tiene el DNI físico se le debe pedir otro documento que avale su identidad. Esto puede ser la licencia de conducir o el documento digital que se encuentra en “Mi Argentina”

9 se extravía una prenda en el guardarropas

9.0 Con la implementación del sistema de guardarropas es difícil que se pierda una prenda, pero en el caso que ocurra un extravío se debe hacer en el mismo sistema el seguimiento, a qué hora entró la prenda y que asistente y supervisor estaba de turno, se procede a llamar a CML y se notifica que pasó

10 tiempo máximo de resguardo de prendas

10.0 El tiempo máximo que podrá permanecer una prenda en resguardo es de 60 días, una vez que pasó este tiempo la prenda se da en donación.

11 el cliente se niega a entregar el DNI físico o dar los datos

11.0 Se debe explicar al cliente que es una norma de la empresa, pero además explicarle los beneficios, comentarle que al estar registrado se va a poder hacer el procedimiento transparente y se van a evitar problemas como extravíos y en caso de que ocurra algo va a ser notificado.

12 excepciones de ante el resguardo


11.0 Los siguientes elementos no pueden guardarse: dinero, regalería, notebook, alimentos, termos y objetos frágiles. A menos que por alguna excepción sea autorizado por el supervisor, jefe de sala, jefe de área o gerente

IV. CUESTIONES RELEVANTES

- Mantener el Guardarropas **limpio y ordenado**.
- **Elementos que no pueden guardarse:** dinero, regalería, notebook, alimentos, termos y objetos frágiles. (ver casos especiales en apartado 12)
- Verificar siempre de **tener los elementos necesarios:** percheros y perchas suficientes.
- **Respetar sector de recepción y entrega.**
- Vallar con pinos **en momentos de alta** para el orden de recepción y entrega.
- **Considerar solicitar al supervisor más personal** en momentos de alta demanda.
- Recurrir al supervisor **en caso de tener algún problema**.

5 de 6

Aprobado por:	Validado por:
Gerencia de juego	Jefe de atención al cliente

	PROCEDIMIENTO	CS-TR-JU-NP-02 GUARDARROPAS DIGITAL
	GUARDARROPAS DIGITAL	Versión: 02
		Fecha: 23/08/24
GERENCIA DE JUEGO		

- **En caso de que un cliente extravíe una prenda, debe consultarse a seguridad del instituto.**
Ninguna prenda perdida termina en el guardarropas.
- Invitar al cliente a vaciar los bolsillos al momento de entregar la prenda.
- **Siempre pedir el DNI al retiro de la prenda.** Nunca entregar la prenda sin haber hecho la verificación correspondiente.
- **NO Guardar** dinero, regalería, notebook, alimentos, termos No se pueden guardar termos sueltos o con líquidos, solo se permitirán con porta termo y objetos frágiles
- No se recibirán bolsas

Aprobado por:	Validado por:
Gerencia de juego	Jefe de atención al cliente