



POCAS cosas muy **Importantes** - Septiembre





Seven Pounds

¿Recibes presión en tu trabajo?





Visitante difícil

*Cómo actuar en situaciones difíciles con los visitantes.
¿Qué hacer con visitantes alterados?*



1. Ponerse en los zapatos del visitante



- Actuar con la siguiente premisa:
¿Si yo fuera el visitante y estuviera en su posición, cómo me sentiría?.



2. Sabemos que no es fácil, sabemos que no es personal



- Viene un visitante disgustado y tu eres la persona que esta más cerca, eres con quien puede desahogar su disgusto o malestar.
- No lo tomes personal, no es en contra tuya, es contra la marca y tienes la oportunidad de enmendarlo. ¿O acaso omitiste algún procedimiento?



3. No te iguales, tu eres el experto



- Eres el representante de la marca. Tu uniforme, tu posición y la operación de atracciones te hacen un experto en atender y solucionar cualquier situación. Por lo menos así es como lo ve el visitante.
- Todos a tu alrededor esperan más de ti que de el visitante, muéstrales lo amable que puedes ser, tanto en la expresión de tu rostro, tono de voz, como en el mensaje que transmites.



4. Evita los impulsos de actitud



Algunas personas son más expresivas que otras, solo con tus gestos puedes generar discordia. Pregunta a tu equipo de trabajo si te han visto con alguna de estas acciones:

- Voltar los ojos
- Torcer los labios
- Levantar las cejas
- Negar con la cabeza

Si te dicen que sí, es hora de hacer esfuerzos y entrenar para evitarlo.



5. Ten seguridad que siempre podrá ser peor



La misión es evitar que se agrave la situación. Podrá ser peor si fallamos en los pasos anteriores. Recomendaciones:

- Escucha activa
- Asentir con la cabeza
- Mostrar interés en el otro
- Frases positivas como : *"si señor, vamos a buscar una solución"* o *"Estamos trabajando para que se sienta a gusto"*
- Evite llevarle la contraría



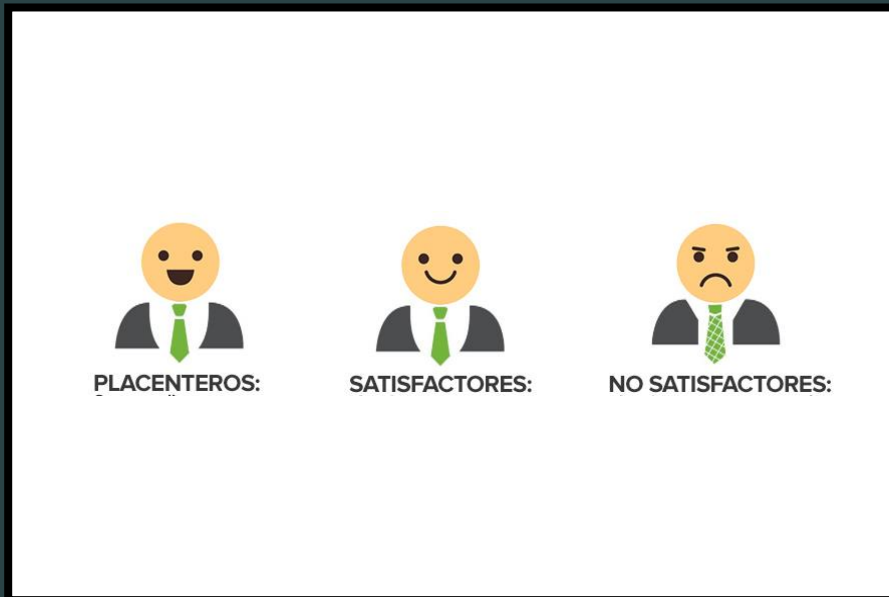
6. ¿Tomar aire o tomar apoyo?



- Si hasta ahora no ha salido bien, es momento de llamar los apoyos. Dile al visitante: *“llamaré a mi jefe para que nos ayude a solucionarlo”*.
- Asegúrate de contarle tu la situación al Administrador, ya que el visitante disgustado NO quiere contar de nuevo los hechos.



7. Elementos para lograr la satisfacción del visitante



- Se Amable, sonríe y saluda
- Actúa rápidamente y que el visitante lo perciba.
- Práctica para mostrarte seguridad y confianza en lo que haces.
- Ser detallista y prestar atención a los niños fomentan la experiencia memorable.
- Se Proactivo y adelántate a las necesidades del visitante.



8. Preguntas por hacer



- ¿Con que frecuencia recibimos un visitante difícil?
- ¿Hemos considerado que fallamos en algo?
- ¿Los visitantes cumplen con su experiencia memorable en el CEF?



9. Feedback con el Administrador



Administrador

- ¿Qué tal lo estamos haciendo?
- ¿Podemos mejorar?
- ¿Dónde podemos mejorar?



10. Acciones a tomar

Reflexiona sobre los comportamientos en el CEF:

- ¿Mis comportamientos ayudan a que la experiencia del visitante sea memorable?
- ¿Estoy comprometido con todos los visitantes que recibimos?
- Pon en práctica todas las pautas entregadas en esta presentación, especialmente: *Elementos para lograr la satisfacción del visitante*



Descarga el material

Socializa la presentación y participa de la actividad de retroalimentación



No olvides enviar las evidencias

Retroalimentación

1. Comparte esta presentación con tu equipo
2. Actividad programada para 30 minutos
3. Completa la actividad y envía al correo de culturahappy@happycity.com.co:
 1. La lista de asistencia
 2. Material de actividad
 3. El registro fotográfico



Lista de Asistencia

The screenshot shows a Google Drive interface with a folder titled "Lista de Asistencia por ciudad". The folder contains 28 subfolders, each representing a city. The subfolders are arranged in a grid and sorted by name. The cities listed are: Apartadó, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Caucasia, Cúcuta, Florencia, Ipiales, La Ceja, Magangué, Manizales, Medellín, Montería, Pasto, Pereira, Pitalito, Riohacha, Rionegro, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar, and Yopal.

Google Drive

Lista de Asistencia por ciudad

DESCARGAR TODO

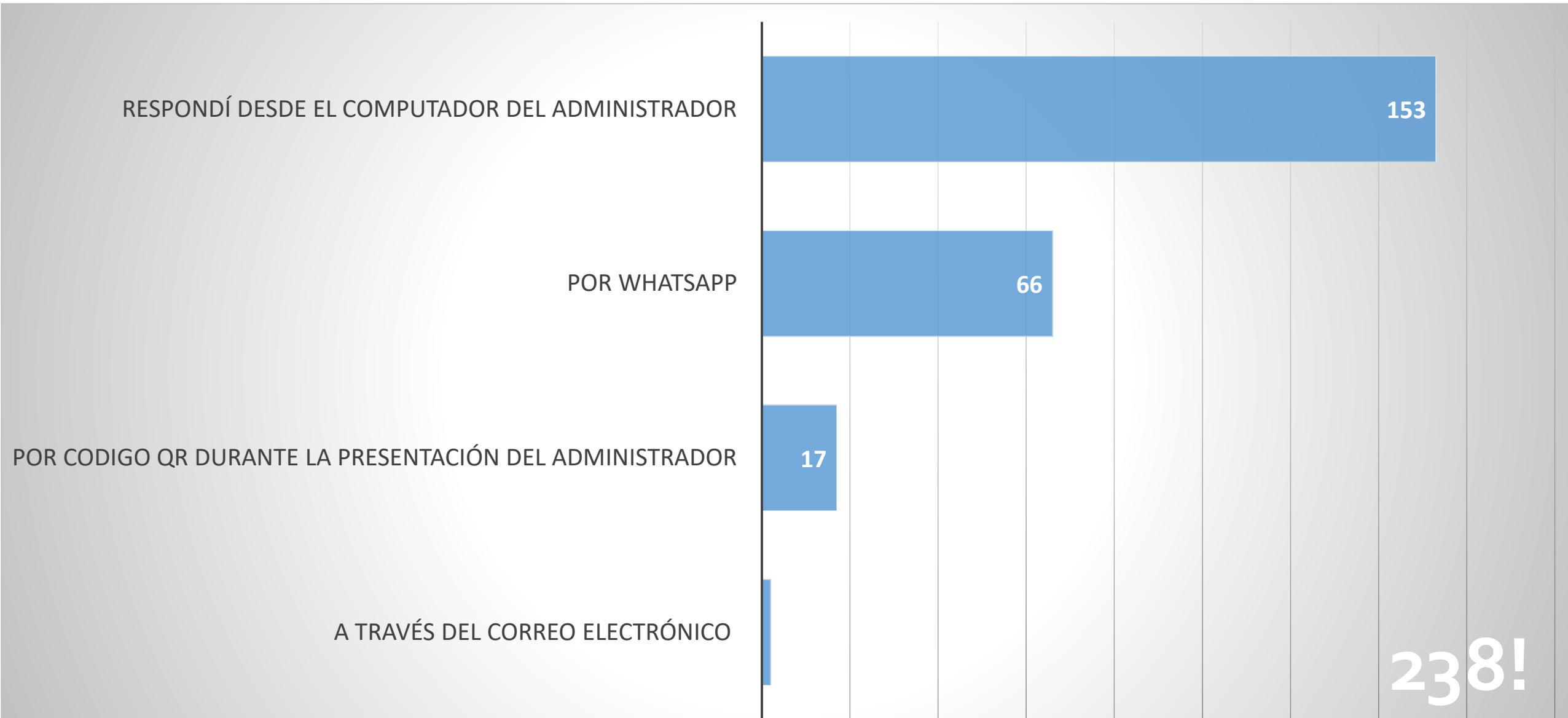
Carpetas

Nombre ↑

Apartadó	Armenia	Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Cartagena
Caucasia	Cúcuta	Florencia	Ipiales	La Ceja	Magangué	Manizales
Medellín	Montería	Pasto	Pereira	Pitalito	Riohacha	Rionegro
Santa Marta	Sincelejo	Valledupar	Yopal			



¿Cómo recibiste el link para responder?



Retroalimentación



HC Bosa / Antares



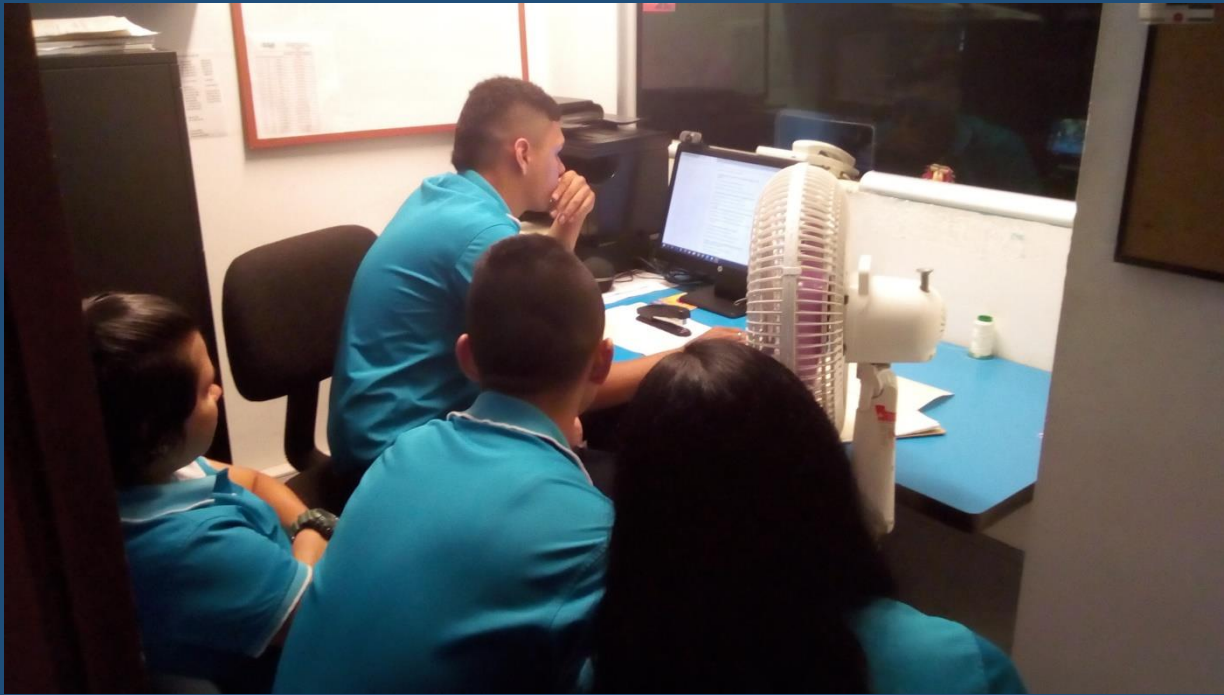
Retroalimentación



HC Cañaveral / Megamall



Retroalimentación



Retroalimentación



Retroalimentación



Retroalimentación



HC Ocena Mall



Retroalimentación



Retroalimentación



Retroalimentación



Retroalimentación



Mantente en Contacto

Tus observaciones, dudas e iniciativas sobre Cultura Happy,
siempre son bienvenidas:

www.culturahappy.com/contactanos



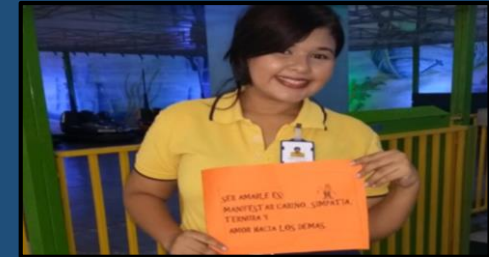
Reto Happy



Soy Amable – HC Fundadores & HC Pereira



Soy Ordenado – HC Pitalito



Soy Amable – HC Plaza del Sol & HC Ocean Mall



Soy Ordenado – HC Calima



Soy Seguro – HC Nuestro Urabá



Cultura Happy – HC Aventura



Reto Happy



Soy Proactivo – HC Santafé



Bienvenida Happy – HC Guatapurí



Cultura Happy – HC Mayorca



Cultura Happy – HC Alcaravan



Soy Proactivo – HC Florencia



Soy Comercial – HC Cosmocentro & Palmetto



Reto Happy



Soy Comercial – Tesoro Encantado



Soy Amable - Cali



Cultura Happy – Nuestro Montería



Reto Happy – HC Cañaveral

Cultura Happy

Cultura Happy





POCAS cosas muy **Importantes** - Septiembre

