



POCAS cosas muy **Importantes** - Mayo



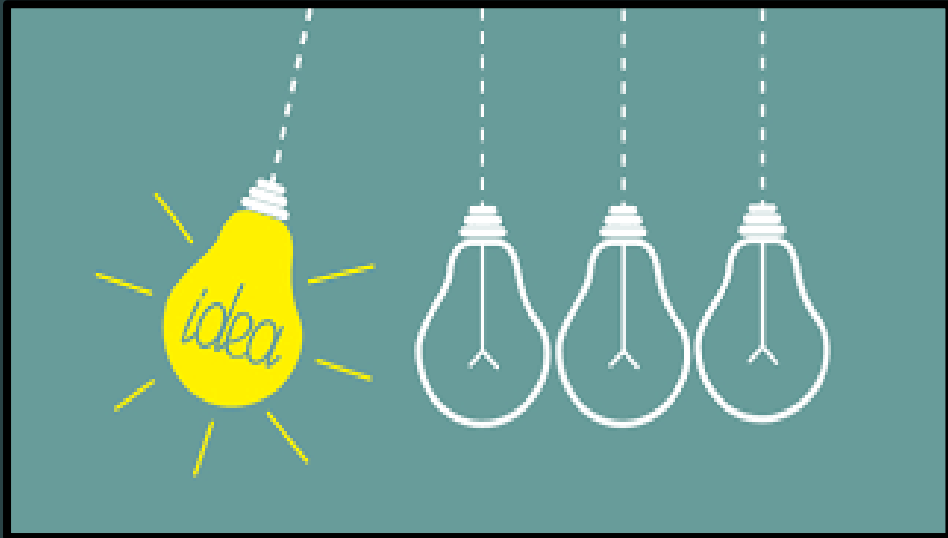


## La sección de bienvenida II

*Resolver los problemas del visitante genera innovación  
Poniendo los CEF en marcha – El poder de la percepción*



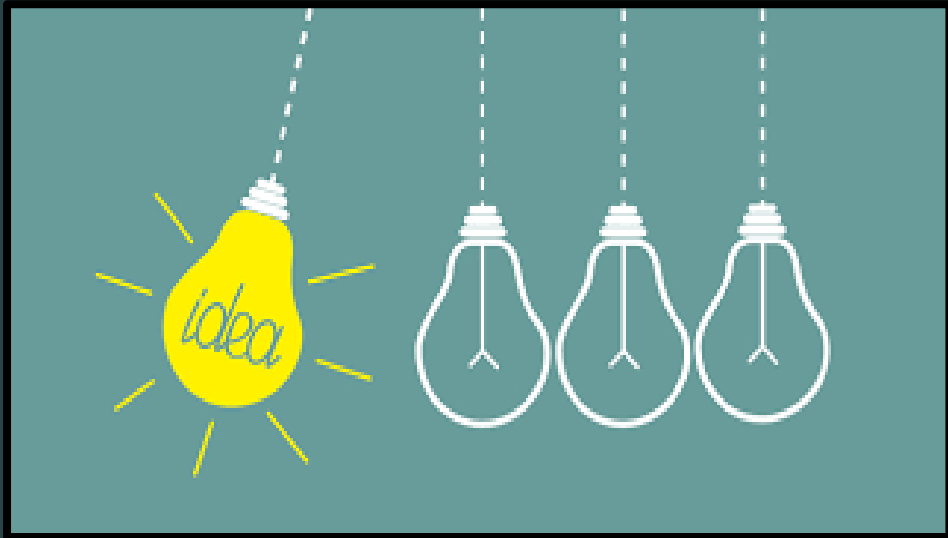
# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación



Four Seasons es muy sensible a las necesidades y los problemas de sus huéspedes, como lo demuestra ampliamente un incidente en el Four Seasons Hotel New York:



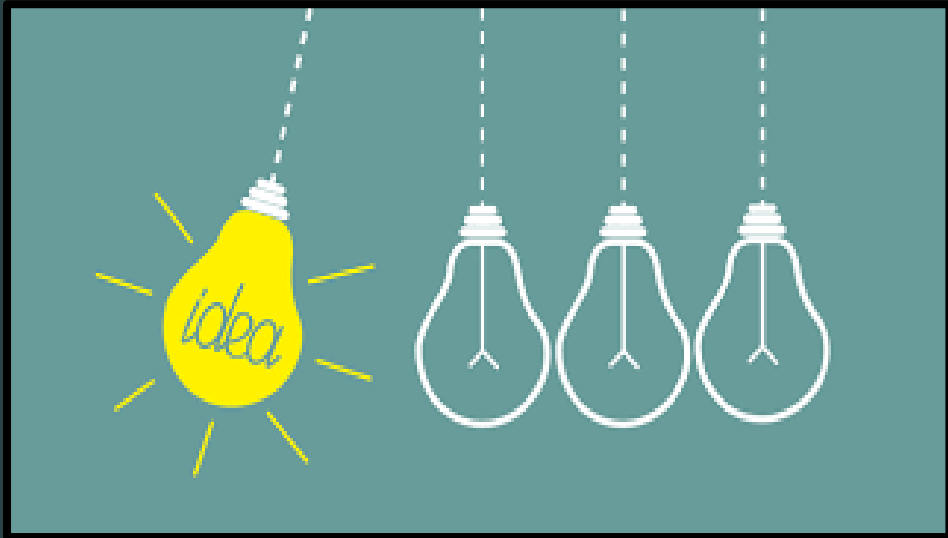
# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación



Justo cuando un huésped estaba partiendo en un taxi, el portero notó que su maletín estaba tirado en la acera. Revisando dentro del maletín, el portero localizó el número de teléfono de su empresa. Llamó a la secretaria del huésped y le contó lo que había pasado.



# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación

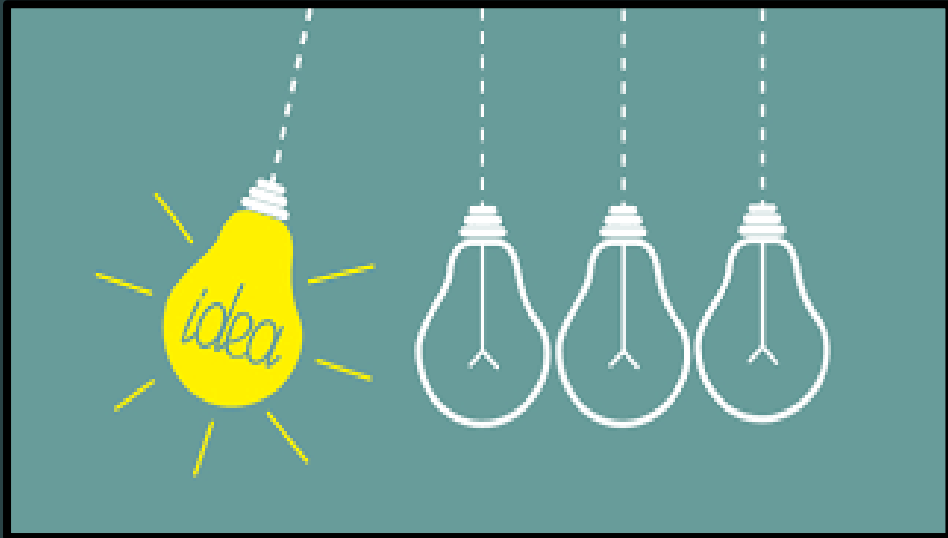


"Está camino a una reunión muy urgente en Boston", dijo, "y estoy segura de que necesita los documentos en su maletín".

Sin dudarlo, el portero pidió el número de vuelo del huésped y se ofreció para llevarle el maletín al aeropuerto antes de partir. Con un sustituto de turno, el portero saltó a un taxi y corrió hacia el aeropuerto, pero se retrasó en el tráfico y llegó demasiado tarde.



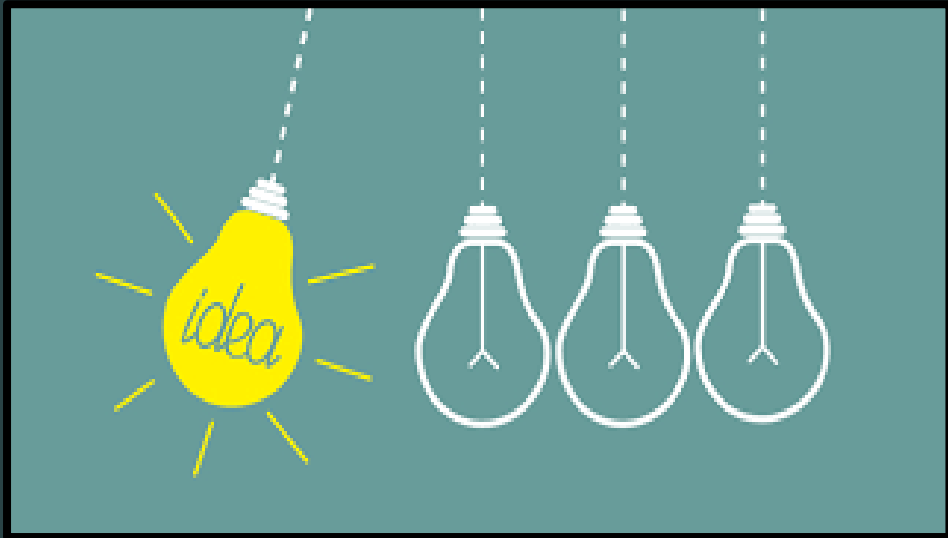
# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación



El portero llamó nuevamente a la secretaria, quien le agradeció sus esfuerzos mientras expresaba pesar por la situación. Pero el portero le dijo que no se preocupara porque acababa de comprar un boleto en el próximo vuelo a Boston y entregaría personalmente el maletín al hombre en esta reunión.



# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación

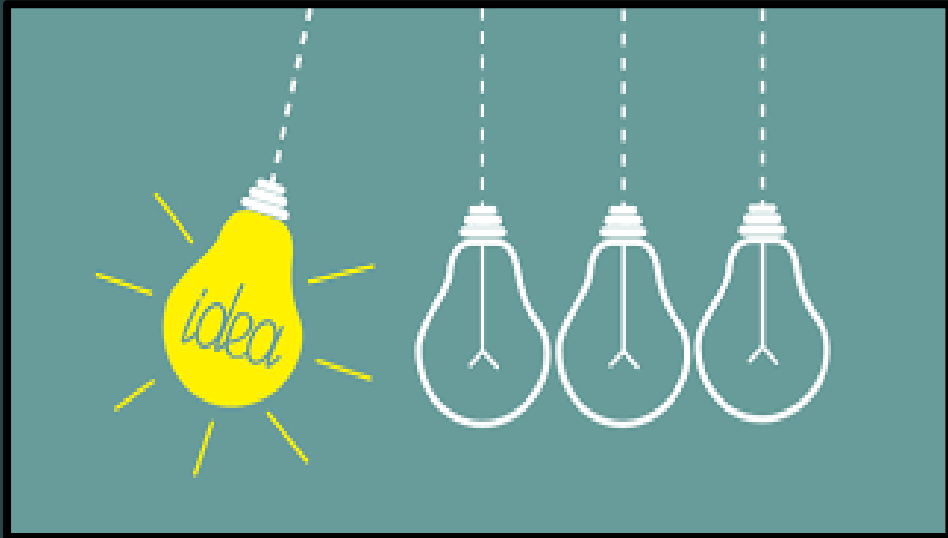


Sin pedir la aprobación de nadie, ¡el portero voló a Boston y salvó el día! En la mayoría de las empresas, uno de los dos escenarios ocurriría a continuación:

- O el portero sería un héroe para resolver el problema del invitado,
- O sería despedido por no obtener las aprobaciones apropiadas antes de volar a Boston.



# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación

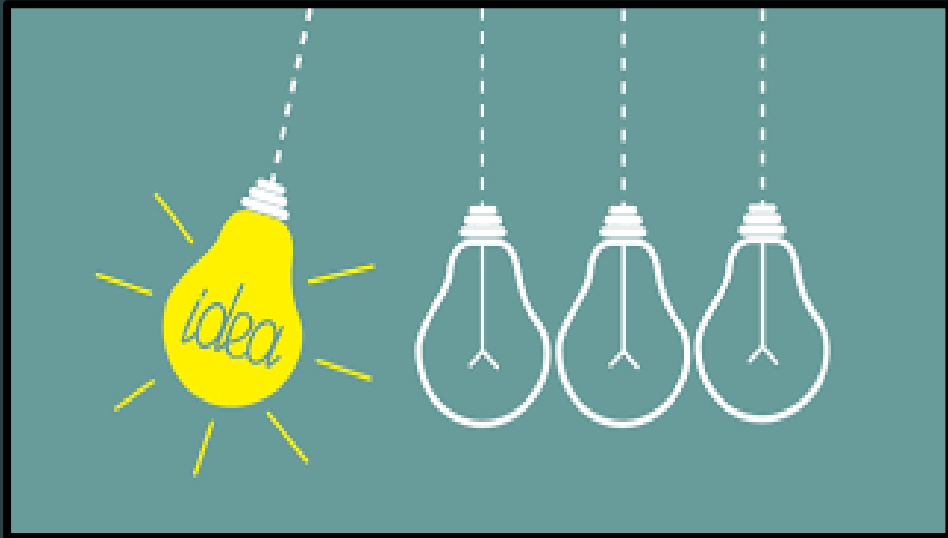


En el Four Seasons, él no era ni un héroe ni un chivo expiatorio, porque el servicio extraordinario es todo en un día de trabajo. Se espera que cada empleado de Four Seasons haga lo que sea necesario para garantizar que cada huésped tenga una experiencia positiva y memorable. El ambiente lo exige.





# 1. Resolver los problemas del visitante genera innovación



"ir más allá". Vaya más allá de lo que esperan sus visitantes y sorpréndales con su capacidad para resolver sus problemas.



## 2. Poniendo los CEF en marcha



En algunos CEF, las Promotores, quienes tienen contacto permanente con el visitante, pocas veces retroalimentan o comparten esas experiencias con las demás áreas fuera del CEF.

Esto nos deja sin una herramienta muy poderosa para resolver problemas de visitantes.



## 2. Poniendo los CEF en marcha



Por favor en su CEF, pídale a todo el equipo que haga las dos cosas siguientes y escuche la respuesta favorable de los visitantes:

1. Convertirse en un solucionador de problemas
2. Buscar una retroalimentación



## 2.1 Conviértete en un solucionador de problemas



Dentro del CEF, todo el equipo de trabajo debe estar en condiciones de responder las siguientes preguntas con seguridad:



## 2.1 Conviértete en un solucionador de problemas



- ¿Qué servicios y experiencias ofrecemos a los visitantes? No se trata de poder señalar el catálogo y recitarlo, se trata de cómo resolver y satisfacer las necesidades de los visitantes.
- ¿Cuál es mi propósito en el CEF?
- ¿A quién acudo para obtener ayuda con un problema que no puedo resolver? / ¿Qué problema no puedo resolver?



## 2.2 Busca la retroalimentación de los visitantes



Las percepciones de los visitantes son muy poderosas y a menudo se hacen realidad. Por lo tanto, cada CEF debe ser evaluado a través de los ojos de los visitantes. Dos preguntas críticas que debemos hacer son:



## 2.2 Busca la retroalimentación de los visitantes



- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes?
- ¿Qué consideras que es un servicio excepcional?



# 3. Preguntas por hacer



- ¿Conoces a tus visitantes? ¿Cómo los describes?
- ¿Están todos preparados para resolver problemas con los visitantes? / ¿En que no te sientes preparado?
- Pregunta de reflexión: ¿Soy una persona a la que le gusta recibir y atender personas?





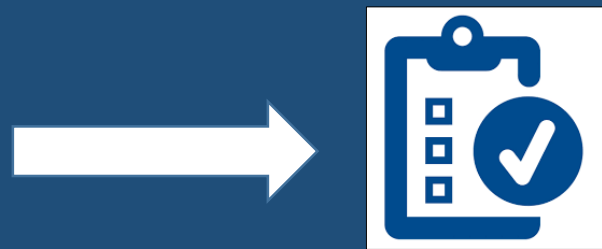
## 4. Acciones a tomar



- Describe cómo se reciben los visitantes en el CEF
- Conoce la percepción del visitante, anímate a saludar y preguntar cómo se siente con la visita



# Descarga el material



Material para el trabajo individual



# Retroalimentación

Comparte este material con tu equipo  
Actividad programada para 30 minutos

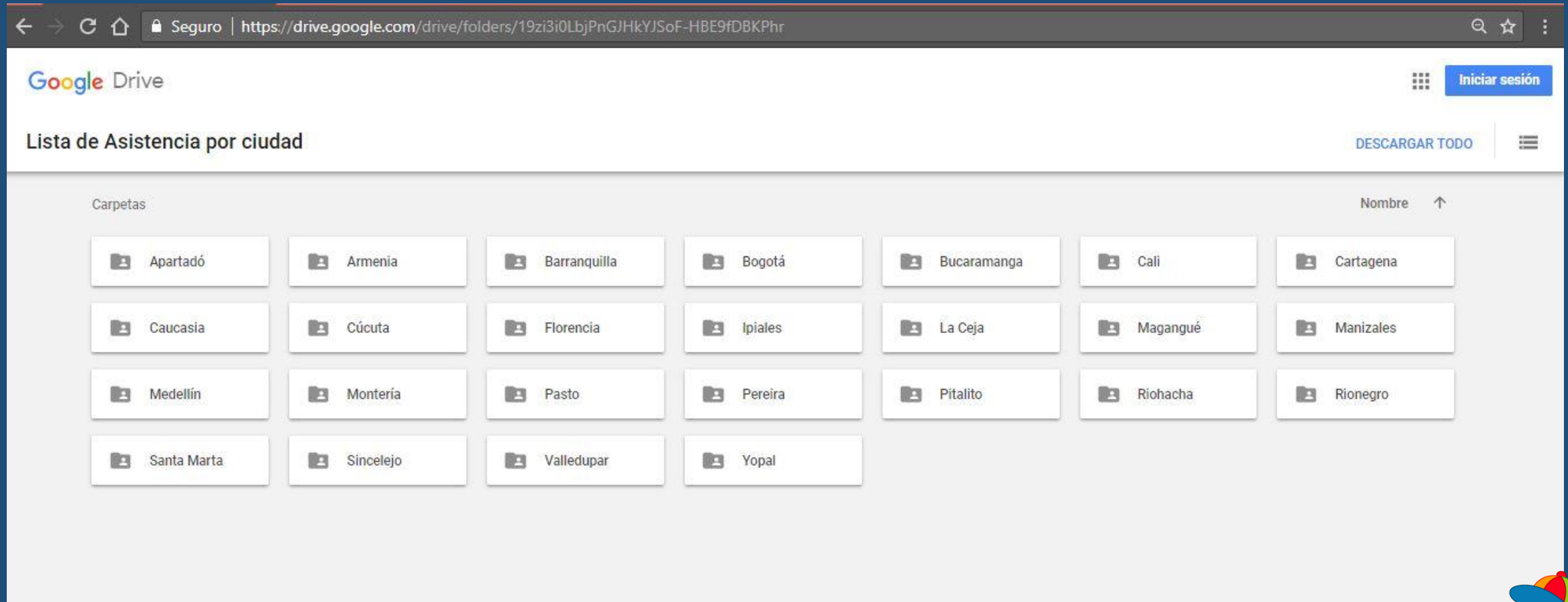
Completa y envía la lista de asistencia y el registro fotográfico



**No olvides enviar las evidencias**



# Retroalimentación



The screenshot shows a Google Drive interface with a folder titled "Lista de Asistencia por ciudad". The folder contains 28 sub-folders, each representing a city in Colombia. The cities are arranged in a grid: 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. The interface includes a search bar, a "DESCARGAR TODO" button, and a "Nombre" sort option.

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				

No olvides enviar las evidencias



# Retroalimentación

Google Drive

Lista de Asistencia por ciudad > Medellín

Archivos

Nombre ↑

DESCARGAR TODO

PDF HC Aventura En... PDF HC Aventura Fe... PDF HC Exito Colom... PDF HC Éxito Colom... PDF HC Exito Poblad... PDF HC Éxito Poblad... PDF HC Florida Ener... PDF HC Florida Febr... PDF HC Mayorca En... PDF HC Mayorca Fe... PDF HC Santafe Ene... PDF HC Santafe Febr... PDF HC Terminal Del... PDF HC Terminal Del...

No olvides enviar las evidencias



# Retroalimentación

	Lista de Asistencia	Fecha de Vigencia		Diciembre 2017
		Código:	F-GO-25	Página
		Versión:	2	1 de 4



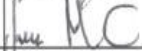

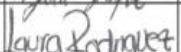
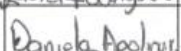
**AVISO GENERAL (AVISO DE PRIVACIDAD)**

DIVERTRONICA MEDELLIN S.A.S. dando cumplimiento a La Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios, le informa a todos los titulares de datos personales insertos en el presente documento, que el uso ha sido realizado con previa autorización, preservando la protección de sus datos personales en la recolección, circulación y tratamientos para la(s) finalidad(es) que han sido autorizadas en la política de tratamiento y protección de datos personales que se encuentra a disposición en el sitio web oficial <http://happycity.com.co/> o en la oficina principal ubicada en la Calle 51 No. 46 11, Itagüí- Antioquia, Colombia, en la sede de cada centro de entretenimiento familiar (CEF) y/o a través de solicitud al correo [datospersonales@happycity.com.co](mailto:datospersonales@happycity.com.co).

Tema: Retroalimentación Cultura Happy Febrero 2018 Fecha: Marzo 31 de 2018  
Lugar: Happy city fundadores Facilitador: José Riset V.

**Objetivo:** Socializar las actividades y directrices de Cultura Happy con el personal del CEF, lograr su entendimiento y puesta en práctica

**CONSENTIMIENTO:** Como empleado y de conformidad como aparecen en el registro de asistencia con nombre, firma y documento de identidad, doy fe de que recibí y entendí la capacitación descrita en el encabezado.

	Cedula	Nombre	Área / CEF	Mail	Firma	Aprobó
1	24626206	CASTAÑO MEJIA GLADIS	HC FUNDADORES			
2	1053814432	DUQUE AGUIRRE LUIS DAVID	HC FUNDADORES	lduiz@hotmail.com		
3	1053824525	CASTAÑO VILLA LUIS MIGUEL	HC FUNDADORES	miguel_castata@hotmail.com		
4	1053831071	RODRIGUEZ SALAZAR CESAR IVAN	HC FUNDADORES	cesar.ev06@gmail.com		
5	1053844281	DUQUE AGUIRRE ANGELA MARIA	HC FUNDADORES	angelantox@hotmail.com		
6	1053850215	RODRIGUEZ SALAZAR LAURA VANNESSA	HC FUNDADORES	laura.rs196@gmail.com		
7	1054998382	APOLINAR RIVERA DANIELA	HC FUNDADORES	daapri1018@gmail.com		
8	1060656526	RAMIREZ TORRES ANDRES FELIPE	HC FUNDADORES	andresf3146600384@hotmail.com		

No olvides enviar las evidencias



# Retroalimentación



Megamall – Matriz Happy



# Retroalimentación

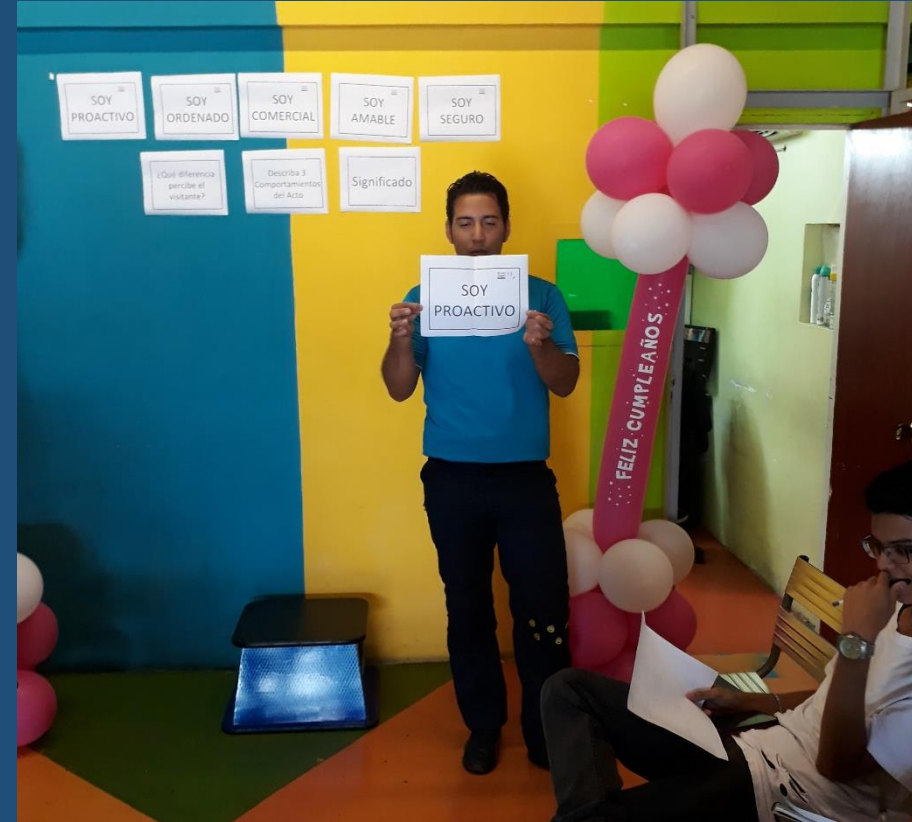


Tesoro – Matriz Happy





# Retroalimentación



# Retroalimentación

Acto	Significado	3 Comportamientos	Difer. visitante
Soy Proactivo	Capacidad e iniciativa al resolver problemas.	- Ser un líder - Buscar soluciones	- Dar una excelente imagen. - Satisfacción.
Soy Ordenado	Buena presentación personal y de la marca.	- Presentación personal - Aseo - Orden	- Buen aspecto - Generar seguridad - Satisfacción
Soy Comercial	Producto Apetecido Utilizo habilidades Aptitud.	- Conocimiento de productos - Espontaneidad - Seguridad	- Comportamiento - Conocimiento productos - Buena imagen del parque
Amable	Atender cordialmente al visitante.	- Saludar - Sonrisa - Paciencia	Buenos comportamientos de amabilidad Se siente cómodo y feliz.
Seguro	!responsabilidad! La seguridad es lo primero.	- Orden - Buen funcionamiento - Reglamento.	- Confianza



# Retroalimentación



Plaza del Sol – Matriz Happy



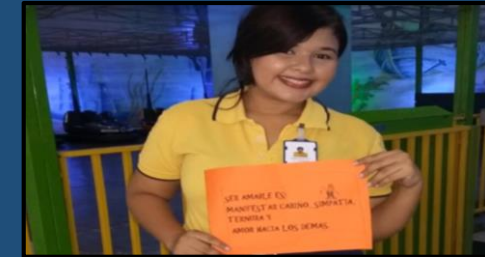
# Reto Happy



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



[www.culturahappy.com](http://www.culturahappy.com)

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

[www.culturahappy.com/contactanos](http://www.culturahappy.com/contactanos)





# La sección de bienvenida I

*Solución a preguntas y problemas,  
La hospitalidad de Dunn*







**POCAS** cosas muy **Importantes** - Mayo

