



POCAS cosas muy **Importantes** - Diciembre



Reglamento Trampolines

PARA EL INGRESO A ESTA ATRACCIÓN TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RESTRICCIONES



EMBARAZO



EMBRIAGUEZ
O BAJO EL EFECTO DE
SUSTANCIAS
ALUCINÓGENAS



INGRESAR
ALIMENTOS



PROBLEMAS
CARDIACOS



CIRUGÍAS
RECIENTES

Reglamentos de Seguridad

La importancia de cumplir las normas



Reglamento de Seguridad

Reglamento Sillas Voladoras

PARA EL INGRESO A ESTA ATRACCIÓN TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RESTRICCIONES

- EMBARAZO
- PROBLEMAS O BAJO EL EFECTO DE SUSTANCIAS ALUCINÓGENAS
- PROBLEMAS CARDÍACOS
- HERIDAS RECIENTES
- CIRUGÍAS RECIENTES

Señor Visitante: al ingresar a esta zona, usted acepta cumplir las instrucciones que a continuación se relacionan y responde por los daños que se cause o puedan sobrevenir a otros por el incumplimiento de las mismas.

ATENCIÓN: Una vez iniciado el ciclo de funcionamiento la atracción SOLO SE DETENDRÁ AUTOMÁTICAMENTE. Esta atracción produce sensación de vacío, vértigo y mareo moderado.

- Al hacer uso de esta atracción atiende y acepta las recomendaciones del operador.
- Estatura mínima para hacer uso de esta atracción: 110 cm.
- En esta atracción no debes columpiarte, sujetarte de las manos, sujetar la silla de los lados o quitarte los zapatos.
- Abstente de abordar o descender mientras la atracción esta en movimiento.
- Prohibido el ingreso de personas con:
 - Prótesis, cirugías recientes
 - Problemas cardíacos.
 - Mujeres en embarazo
 - Problemas de vértigo (mareo).
 - En estado de embriaguez y bajo el efecto de sustancias alucinógenas.
- Prohibido el ingreso de:
 - Objetos corto punzantes
 - Alimentos sólidos y líquidos
 - Objetos dentro de sus bolsillos

La administración no exonera a los padres de familia del cuidado de sus hijos. Por esta circunstancia, los menores de edad que ingresan a esta zona y utilizan la diversión es bajo exclusiva responsabilidad de sus padres.

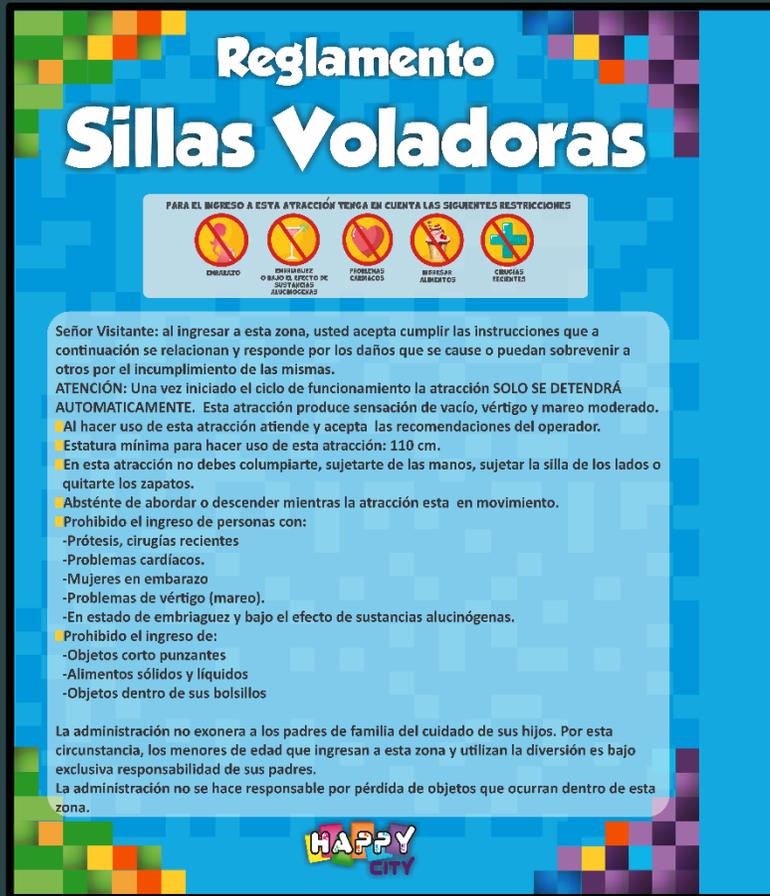
La administración no se hace responsable por pérdida de objetos que ocurran dentro de esta zona.

HAPPY CITY

- Los Reglamentos o Guías de seguridad están diseñados para mostrar las medidas de protección para utilizar las atracciones. Su propósito es evitar cualquier riesgo a la integridad del visitante.
- Es indispensable mostrar el reglamento al visitante y contarle por los menos el 30% de las medidas que describe antes de iniciar el turno en la atracción.



Reglamento de Seguridad



Reglamento Sillas Voladoras

PARA EL INGRESO A ESTA ATRACCIÓN TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RESTRICCIONES

- EMBARAZO
- PRESENCIA O BAJO EL EFECTO DE SUSTANCIAS ALUCINÓGENAS
- PROBLEMAS CARDÍACOS
- HERIDAS RECIENTES
- CIRUGÍAS RECIENTES

Señor Visitante: al ingresar a esta zona, usted acepta cumplir las instrucciones que a continuación se relacionan y responde por los daños que se cause o puedan sobrevenir a otros por el incumplimiento de las mismas.

ATENCIÓN: Una vez iniciado el ciclo de funcionamiento la atracción SOLO SE DETENDRÁ AUTOMÁTICAMENTE. Esta atracción produce sensación de vacío, vértigo y mareo moderado.

- Al hacer uso de esta atracción atiende y acepta las recomendaciones del operador.
- Estatura mínima para hacer uso de esta atracción: 110 cm.
- En esta atracción no debes columpiarte, sujetarte de las manos, sujetar la silla de los lados o quitarte los zapatos.
- Abstente de abordar o descender mientras la atracción esta en movimiento.
- Prohibido el ingreso de personas con:
 - Prótesis, cirugías recientes
 - Problemas cardíacos.
 - Mujeres en embarazo
 - Problemas de vértigo (mareo).
 - En estado de embriaguez y bajo el efecto de sustancias alucinógenas.
- Prohibido el ingreso de:
 - Objetos corto punzantes
 - Alimentos sólidos y líquidos
 - Objetos dentro de sus bolsillos

La administración no exonera a los padres de familia del cuidado de sus hijos. Por esta circunstancia, los menores de edad que ingresan a esta zona y utilizan la diversión es bajo exclusiva responsabilidad de sus padres.

La administración no se hace responsable por pérdida de objetos que ocurran dentro de esta zona.

HAPPY CITY

¿Por qué contarle al visitante del reglamento que tiene a simple vista?

- A veces no leemos lo que encontramos, pero es necesario escuchar
- Recuerda **Promotor**, es un deber comunicar el Reglamento de Seguridad a los visitantes que recibes en las atracciones.



Conociendo el Artículo Séptimo



- ¿Sabías que el artículo Séptimo esta contemplado en la Ley 1225 de 2008 y habla sobre los **Derechos y Responsabilidades de Los Visitantes**? Entre algunos de sus ocho puntos y dos párrafos se destaca:
 - *"Abstenerse de exigir a los empleados del Operador (entiéndase DM SAS) conducta distinta de las establecidas como normas de operación".*



Conociendo el Artículo Séptimo



- También dice:
 - *"Los deberes de los visitantes de Parques de Diversiones y usuarios de Atracciones y Dispositivos de Entretenimiento serán divulgados en lugares visibles en las instalaciones del Parque de Diversiones y apoyados con las instrucciones de los Operadores".*



Conociendo el Artículo Séptimo

- También dice:
 - 6. *Abstenerse de usar Atracciones o Dispositivos de Entretenimiento o de participar en atracciones o actividades que representen riesgo para su integridad personal o la de las personas a su cargo, en especial, por sus condiciones de tamaño, salud, edad, embarazo, mentales, psicológicas o físicas, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones que se suministren para el acceso a las mismas.*



¿Cómo le digo no al visitante?



- Una situación frecuente en los CEF es el deseo de ingresar a una atracción en la cual no se cumple la medida de seguridad estipulada en el reglamento, principalmente la estatura, tanto por estar sobre la medida indicada como por debajo de la misma.
- Recuerda que si un visitante no cumple con las recomendaciones mínimas del Reglamento, debes invitarlo a hacer uso de otras Atracciones del CEF.



¿Cómo le digo no al visitante?



- La **sonrisa** siempre hace la diferencia, complementa con el mensaje de invitación a utilizar otras atracciones donde sí cumpla con el reglamento, *Incluso podrían ser mas divertidas*
- **Happy City** tiene medidas de protección para el ingreso por estaturas y no por edades, así evitaras que los visitantes puedan sentirse discriminados por no permitir el ingreso a las atracciones.



Medidas de Protección vs medidas restrictivas

**LA SEGURIDAD
PRIMERO**

- Los Reglamentos contienen Medidas de Protección. Es una de las muchas formas que tienen los CEF para mostrar interés en la seguridad de los visitantes.
- Las MP son diferentes a las medidas restrictivas, las cuales restringen y cerrarle la puerta de una atracción al visitante es cerrar la puerta del CEF. **No** queremos que eso pase.



Medidas de Protección vs medidas restrictivas

**LA SEGURIDAD
PRIMERO**

- La Seguridad es lo Primero. Comparte con el visitante los motivos de las Medidas de Protección. *Son por su Seguridad.*
- Los argumentos son fundamentales, cuéntale al visitante que en **Happy City** trabajamos para ofrecer una experiencia positiva, por tanto evitamos todos los riesgos.



¿Objeciones del visitante?

La mayoría de las quejas que recibe la compañía son por falta de claridad en la comunicación con el visitante. El porcentaje más alto se debe a restricciones de altura en los masivos. Recuerda que no es una restricción, es una **Medida de Protección**. Al afrontar esta situación pon en práctica:

- Se Amable y Sonríe. El visitante no siempre tiene la razón, pero no tenemos que demostrarlo.
- Observar los visitantes de la fila es importante. Nadie quiere esperar varios turnos para no ingresar. Identifica las estaturas en la fila antes de que los visitantes esperen, si esta por debajo de la medida de protección invítalo a otra atracción.



¿Objeciones del visitante?

- Los niños son los más interesados. Hable con ellos, explíqueles cuales la medida de protección, luego invítelos a otras atracciones utilizando frases como: *Incluso podrían ser mas divertidas.*
- Si el niño esta a gusto con la invitación, el acompañante no tendrá otra más que hacer el recorrido, evitas confrontaciones y disgustos.
- Comparte argumentos con el visitante. **Ejm PlayGround:** Si estas por debajo de la estatura reglamentaría no será fácil superar los obstáculos, si estás por encima de la estatura no será seguro para los que si lo están. **Ejm Chocones:** El diseño del carro tiene unas medidas especiales que garantizan la integridad física durante los choques. También necesitas cierta estatura para alcanzar el pedal.



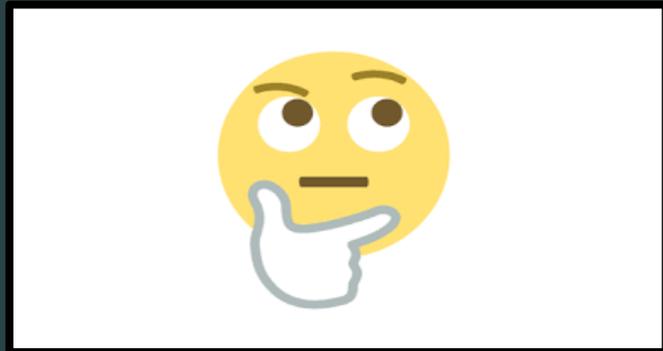
¿Objeciones del visitante?



- La actitud lo dice todo. Muestre interés por la seguridad de los niños.
- Comunica las medidas de protección del reglamento a los visitantes en la fila y al ingresar antes de iniciar el turno.
- Estar alerta y aplicar las recomendaciones de **Consciencia Situacional** facilita el trabajo.
- **NO** utilice el carnet, ni ningún otro elemento, para medir el visitante en el tallimetro. Esta diseñado para observar a simple vista.
- Cumplir con las medidas de protección es cumplir con la **Seguridad** del visitante.



Caso de Estudio



El porcentaje más alto de quejas de los visitantes se debe a restricciones de altura en los masivos. Recuerda que no es una restricción, es una **Medida de Protección**. En ocasiones los visitantes se van molestos por no recibir la información apropiada o la respuesta oportuna. Comparte con tu equipo este caso de estudio y discute los puntos, luego ingresa al formulario para responder:



Caso de Estudio

Para: servicio@happycity.com.co

Asunto: Queja por el servicio de mierda que tienen

Lo siguiente lo voy a exponer a la superintendencia de servicios.

Me doy el trabajo de escribirles por el pésimo servicio de la supuesta diversión que tienen y ofrecen a los niños, ayer mi hijo ingreso al juego de la foto adjunta y hoy me dicen que ya no puede ingresar que porque tiene medio centímetro más del permitido para ingresar, tiene 2 años y le gusta ese juego de bebés pero ya no lo dejaron por pasar a 90,5 de estatura.

Son una mierda de empresa y me encargaré de hacerles mala propaganda de aquí en adelante y por redes sociales será algo del día a día.

Este es el juego q un niño de 90,5 de estatura les va dañar.

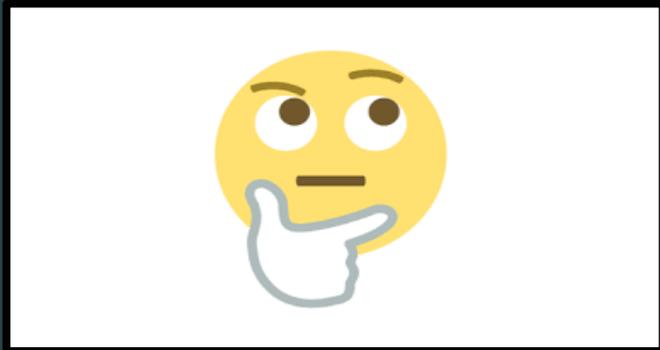
Gente inconsciente que no piensa en la felicidad de los niños sino en lucrarse.



Anexo recibimos la foto de un HappyCitos. Ahora discute con tu equipo:



Caso de Estudio



- Ten presente que la queja anterior es de un **HappyCitos**
1. 0,5 cm hacen la diferencia en el tallimetro?
 2. Si es tu caso permites el ingreso? (Si / No / ¿Por qué?)
 3. Aparentemente al visitante que escribe la queja le negaron el ingreso porque podría dañar la atracción. ¿Estas de acuerdo? ¿Por qué?



Preguntas por hacer



- ¿Comunico las medidas de protección del reglamento? / ¿Las cumplo?
- ¿Realmente transmites la información del Reglamento?
- ¿La falta de información influye en la experiencia positiva en el CEF?
- ¿Estoy comprometido con mi propósito?



Feedback con el Administrador



Administrador

- ¿Qué tal lo estamos haciendo?
- Nombremos todas las acciones que deben repetirse, luego preguntémonos: ¿Podemos mejorar?
- ¿Dónde podemos mejorar?



Acciones a tomar

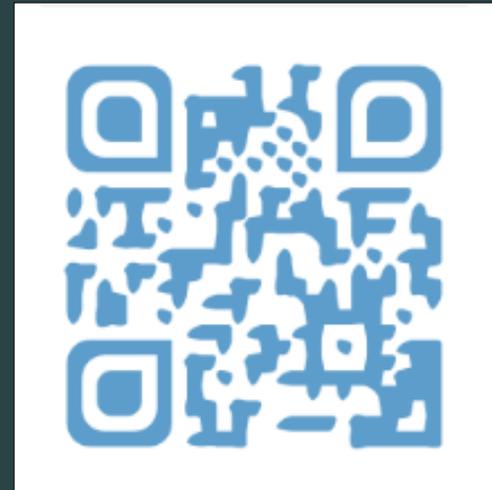
Actuar con la información recibida:

- ¿Mis comportamientos ayudan a que la experiencia en el CEF sea memorable?
- Pon en práctica todas las pautas entregadas en esta presentación especialmente: *Comunicar las medidas de seguridad del reglamento*



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 sub-folders, each representing a city. The folders 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. 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				



Mantente en Contacto

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

www.culturahappy.com/contactanos



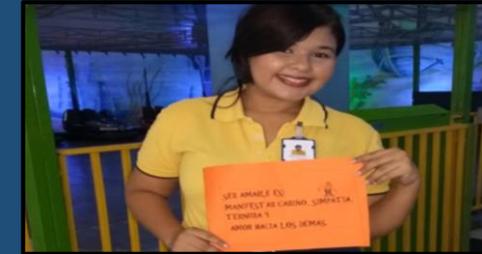
Reto Happy



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** - Diciembre

