



---

### **La magia de SERVIR con pasión**

El reto de llevar la experiencia de servicio con conciencia y pasión. Una reflexión sobre la acción de ser y servir.

Presentado por:

***Patricia Mendoza, Coach, conferencista y capacitadora, Consultores PRODEH***

---

### **Atención y servicio al visitante en la industria del entretenimiento**

Si algo distingue a nuestra industria y a la industria de la hospitalidad en general, es el servicio, el cual debe ser una línea estratégica que mueva al personal, le ayude a comunicarse con el visitante para cumplir la promesa de la experiencia.

Presentado por:

***Laura Lirola, Directora de Capital Humano, Grupo Diniz, iRecórcholis! iKataplum! Maricruz Vázquez, Gerente de Capacitación, Grupo Diniz, iRecórcholis! iKataplum! Ángel Daille, Director Académico, Capacitación y Entrenamiento, Fantasilandia***

---

### **Diseñar y preservar la cadena de servicio en su parque o atracción**

Que nada falle en la experiencia/servicio al visitante, asegure cada eslabón de la cadena para que su parque o atracción cumpla la promesa de servicio. Desde el primer hasta el último contacto con el parque o atracción toda interacción cuenta.

Presentado por:

***Claudia L. Poggio, Gerente de Educación y Excelencia Operacional, Happyland Latinoamérica Daniela Mayorga, Gerente de Marketing, Happyland Latinoamérica***

---

### **El personal, punto clave, contratación y capacitación**

Conozca algunas alternativas a los retos que enfrenta la industria, en la contratación y capacitación del personal de parques y atracciones, en búsqueda de las habilidades y cualidades de servicio.

Presentado por:

***Ángeles Lucía Ramos Santiago, Jefa de proyectos culturales, Eulen Art Consultores***

---