



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
