

El arte de crear experiencias de servicio Mágicos

Estamos en el negocio de crear
experiencias mágicas y recuerdos
que durarán toda la vida

La creación de un servicio con excelencia se lleva a cabo a través de la sinergia con un equipo que tiene la **Actitud** y **Compromiso** de servir a los demás

Coincidence

OR
Not ???

If...

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Equals...

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

Then

K · N · O · W · L · E · D · I · G · E
11 · 14 · 15 · 23 · 24 · 5 · 4 · 7 · 5 = 96%

H · A · R · D · W · O · R · K
8 · 1 · 18 · 4 · 23 · 15 · 18 · 11 = 98%

Both are important, but fall just short of 100%

But

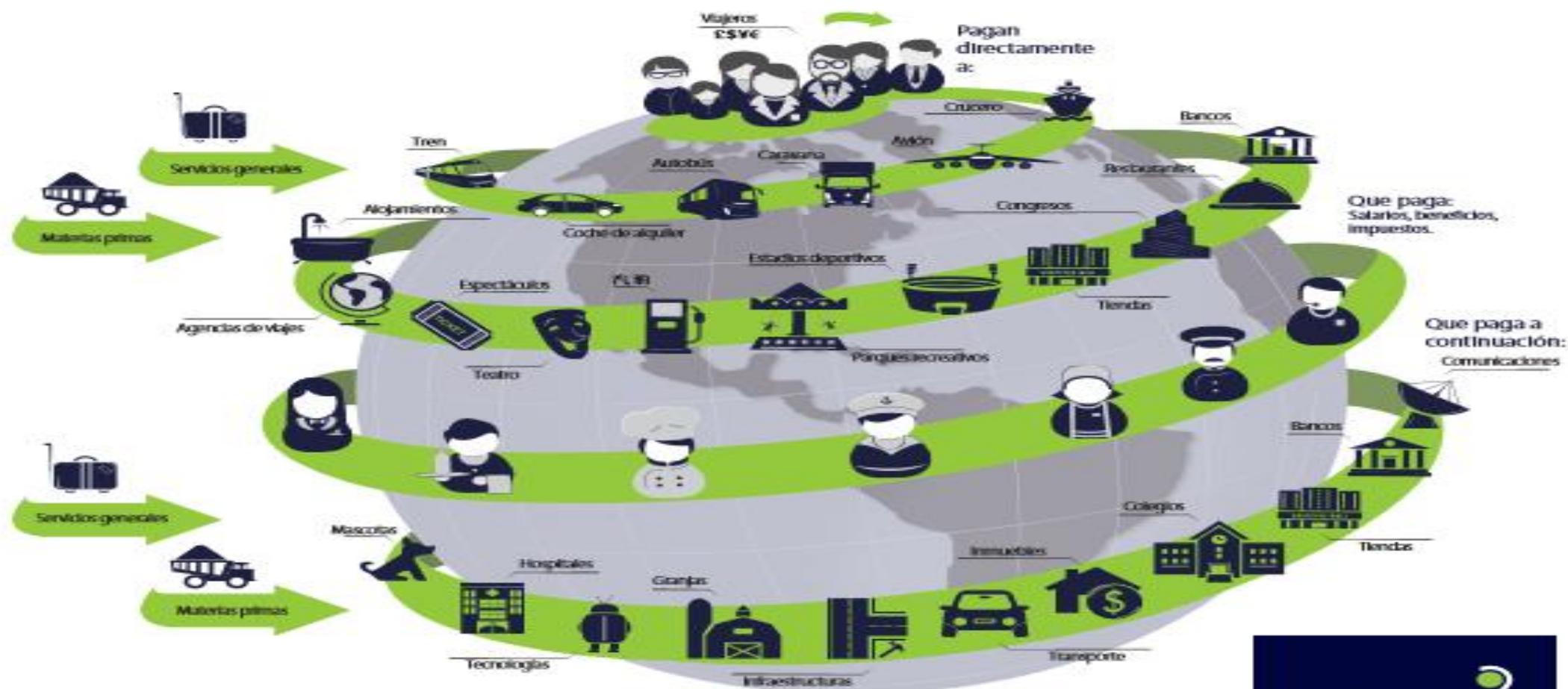
A · T · T · I · T · U · D · E
1 · 20 · 20 · 9 · 20 · 21 · 4 · 5 = 100%

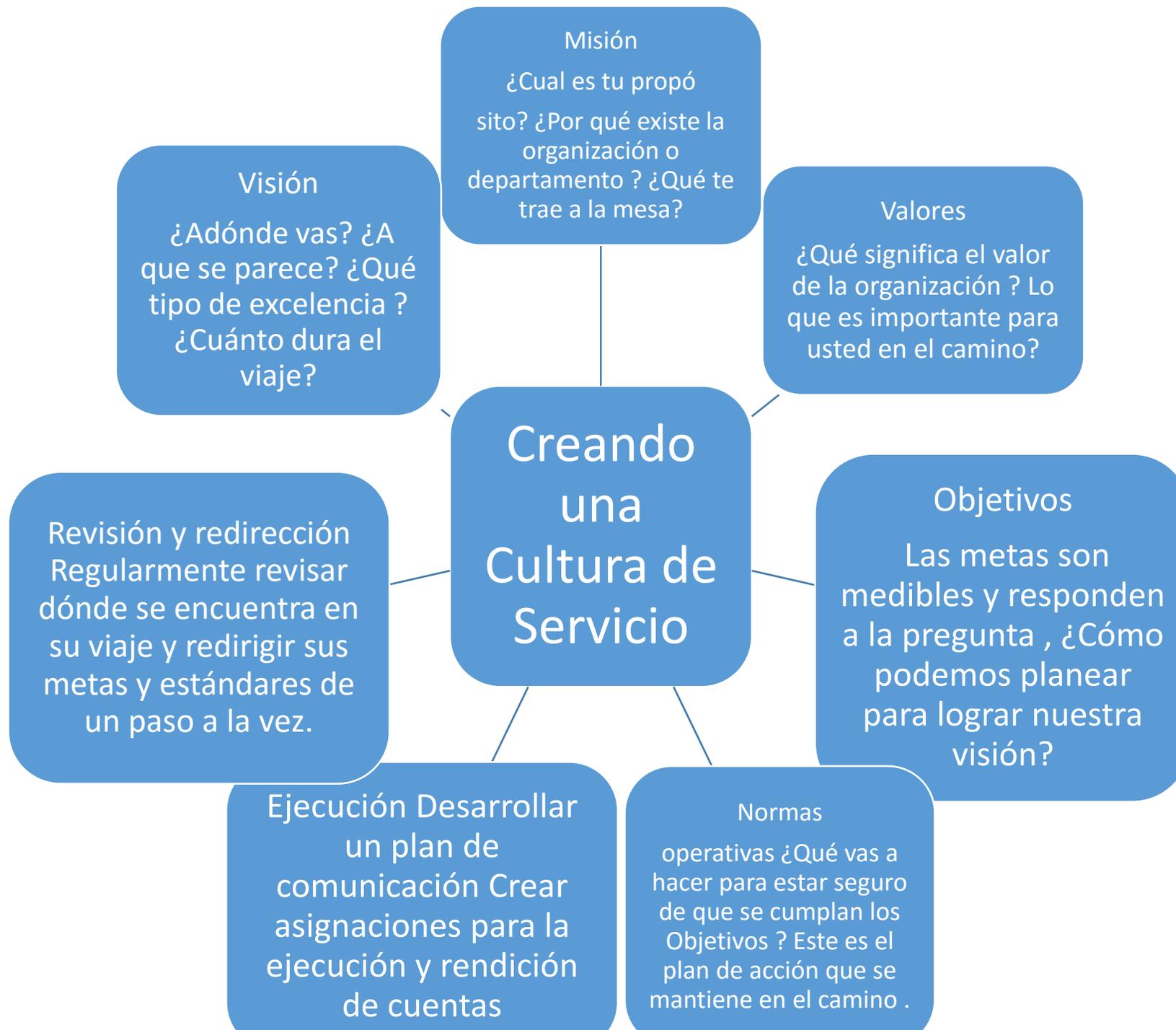
Para brindar un buen servicio,
todos en su equipo deben trabajar
juntos para satisfacer las
necesidades de servicio de los
huéspedes



Viajar paga

EL VIAJE DEL DINERO





Los Fundamentos en la Entrega de un Servicio Mágico

Explora los Momentos de la Verdad

Establecer estándares en la prestación del servicio

Contratar personal que puede ofrecer el servicio con el cual se han puesto de acuerdo TODOS

Tener un plan de mejoramiento continuo

Los momentos de la verdad

Cualquier punto en el que un cliente entra en contacto con cualquier aspecto de su establecimiento y tiene la oportunidad de hacerse una idea de la calidad del servicio que ofrecen. Preste atención ... tratar a todos como un individuo.

Entrenamiento

La formación es la base de todas las buenas empresas de servicios.

La formación es el proceso de la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes

... Así ... la formación debe ser construido Educacionalmente de sonido con el fin de ser eficaz Presentado de "todo a la parte"

- Mostrar el comentario
- Dile que Practique
- Leer Repita Volver

Las quejas de los clientes son un "regalo"

Escuchar / Pida disculpas

Resuelva / Dale Elección

Gracias

Aproveche al máximo cada minuto que pasas con tus clientes y tu gente .

Todos y cada uno se beneficiaran de las recompensas de hacer realidad los sueños a través de la entrega de un servicio excepcional.

"Se puede soñar, crear y construir el lugar más maravilloso del mundo Pero se necesita gente para hacer ese sueño una realidad. "Walt Disney