

FUN

Forward

Build the Future.



Conference: Nov. 12-16 • Trade Show: Nov. 13-16 • Orlando, FL, US

www.IAAPA.org/IAAPAAttractionsExpo

 @IAAPAHQ | #IAE18

Formando Creadores de Experiencias

12 de Noviembre 2018

Rodrigo Valverde M, Costa Rica Sky Adventures





Nuestra esencia...



essential[®]
**COSTA
RICA**
MY CHOICE. NATURALLY.





amazing
FOREST



NATURE TRAILS



**SKY
WILD**
KAYAKS



RIVER *adventure*

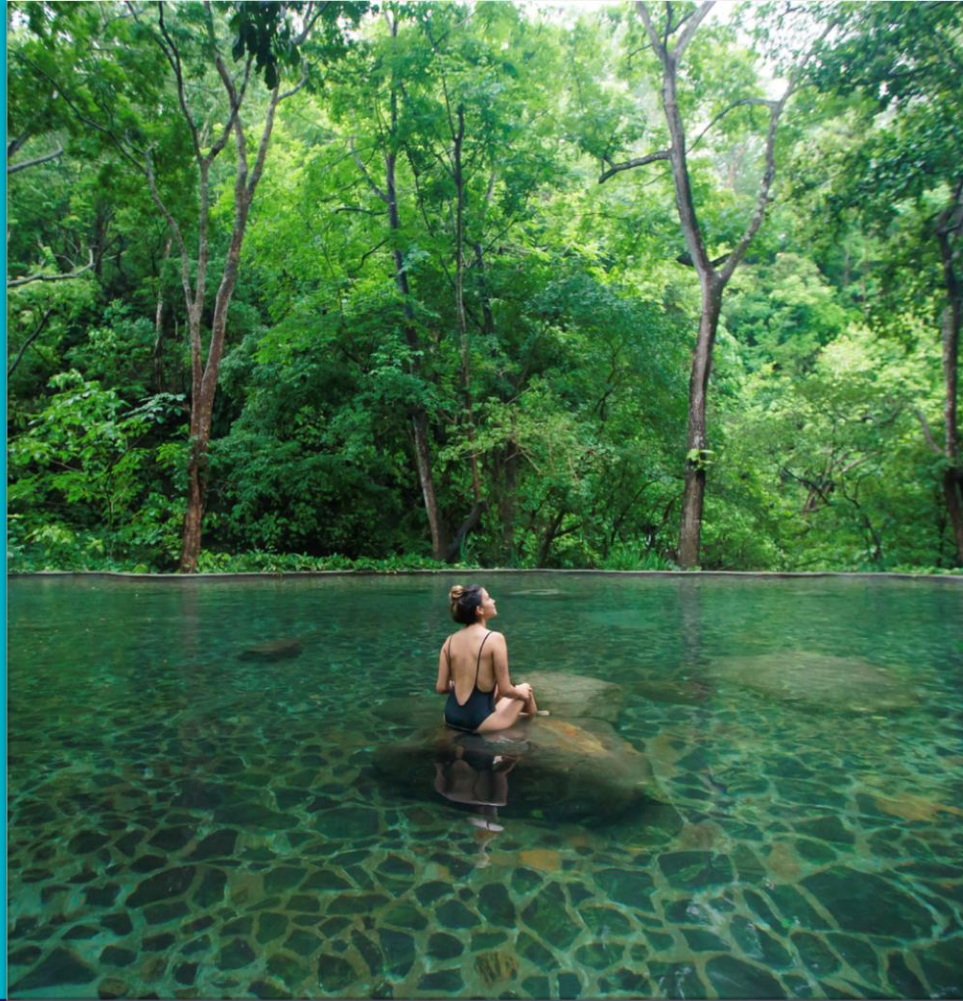
 @IAAPAHQ | #IAE18

Costa Rica
sky
Adventures

CHALLENGE
YOUR LIMITS...



SKY
TRAM







Live an
Extraordinary
Experience

Formando Creadores de Experiencias



Servicio



¿Que entienden por un Servicio de excelencia?



- Atención inmediata.
- Personal idóneo
- No trámites
- Limpieza.
- Trato humano.
- Variedad de productos.
- Agilidad
- Horarios de atención
- Amabilidad de empleados
- Asesoría en productos.
- Infraestructura.

- Pasión.
- Respeto.
- Cortesía.
- Competencias
- Valores.
- Optimismo....

Las personas NO dijeron aspectos de un servicio excelente,

dijeron **DEFICIENCIAS** que **normalmente** se encuentran en la calidad del servicio.

Leonard L. Berry

- **Los clientes NO dan reconocimiento adicional, a quien sólo presta el servicio prometido de manera confiable.**

Entonces, ¿ qué de extraordinario tiene nuestro servicio?

¿Son estos aspectos diferenciadores?

Cortesía
Respeto.
Agilidad.
Amabilidad.
Responsabilidad.
Presentación personal
Optimismo

Mejoran la
Atención,
pero no
mejoran el
Servicio.

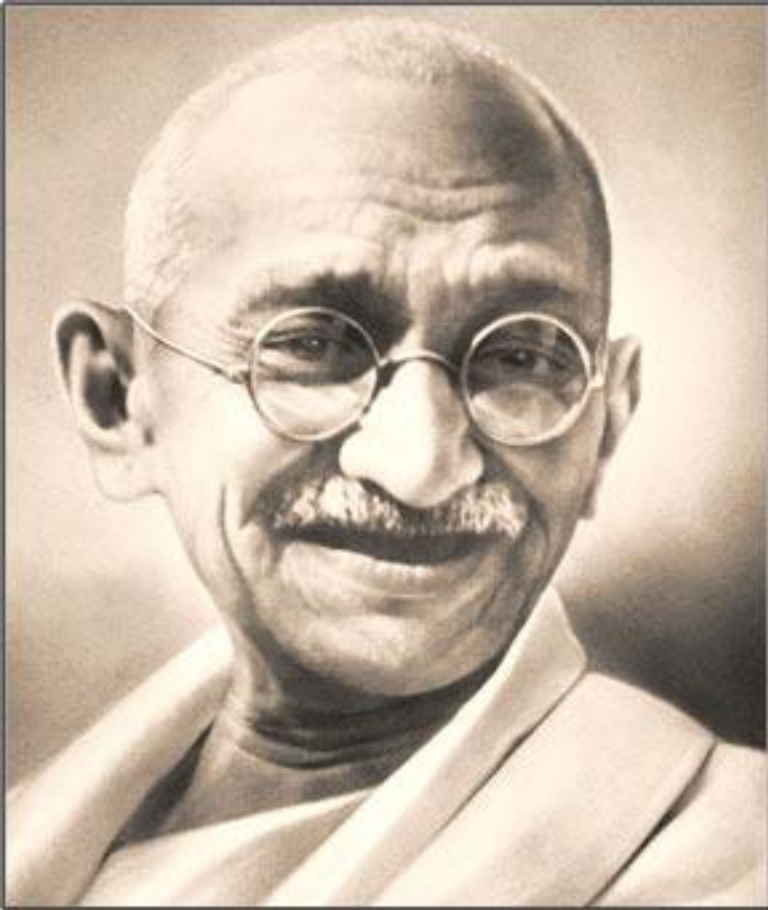
Super Abuela!



Hunter "Patch" Adams.

- "Servir es ir en procura del bienestar radical del otro."
- "Yo me intereso por ti y a través de ti me intereso por mí".





Mahatma Gandhi

“El servicio mas **poderoso** que usted le puede prestar a la humanidad, es ser un buen ejemplo en cada uno de sus actos veinticuatro horas al día”.

Nelson Mandela

“Una nación no debe juzgarse por cómo trata a sus ciudadanos con mejor posición, sino por cómo trata a los que tienen poco a nada”.



¿Usted porqué trabaja?

- ✓ Superación.
- ✓ Ganar plata.
- ✓ Para pagar deudas.
- ✓ Mantener a la familia.
- ✓ Mejor calidad de vida
- ✓ Vender mas.
- ✓ Liderar en el mercado
- ✓ Utilidades.
- ✓ Atraer clientes.
- ✓ Posicionamiento de Marca.

~~Servicio~~



Servir!

Atención/ Atender: Cortesía, demostración de respeto. Aplicar especial cuidado en lo que se va a decir o hacer. Tener en cuenta o consideración alguna cosa. Acoger favorablemente.

Servicio/ servir: Prestación humana que satisface alguna necesidad del hombre, que **no** consiste en la producción de bienes materiales. Merito que se le hace sirviendo a una entidad o persona. Aprovechar, valer, ser de utilidad. Obsequiarse a uno o hacer una cosa en beneficio o utilidad. Ofrecimiento, disposición.

Vamos a servir!.

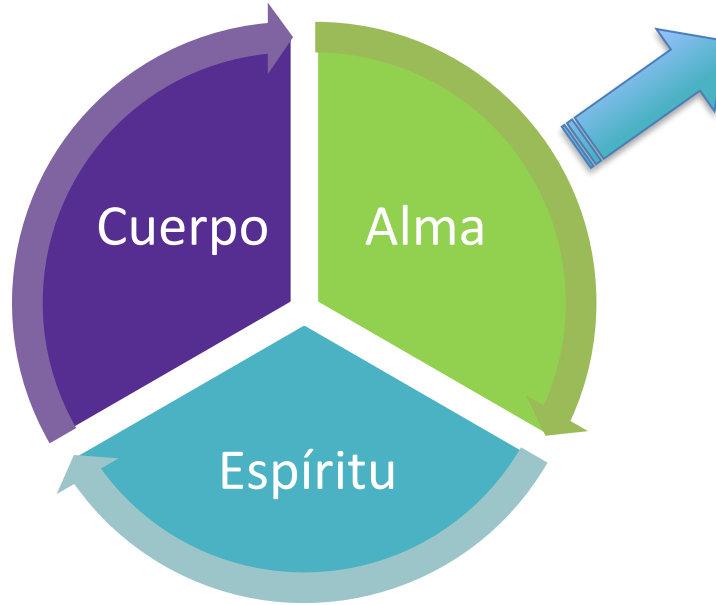
Cómo?

- ✓ Seamos ejemplo 24 horas al día.
- ✓ Ayudemos a los que menos tienen...
- ✓ “Procura que todo aquel que llegue a ti salga de tus manos mejor y mas feliz. ...Sirvamos con amor.” *Teresa de Calcuta*
- ✓ Procuremos el bienestar radical del otro.

**La raíz del problema del
servicio:**

**Nos hemos vuelto
totalmente insensibles...**





Sensibilidad

**Si no eres
sensible
no puedes
ser solidario.**

Semillas de Esperanza







¿Que ha generado todo esto en los colaboradores?

WE DON'T HAVE
IMPEDIMENT
for Adventure



IAAPA
Attractions
Expo



@IAAPAHQ | #IAE18





Sensibilidad

“Cuando la Felicidad es un estado del Alma, la **Sonrisa** no ocupa entrenamiento”.



Nick Vujicic

“Quizá no llegue el milagro que esperas, pero para alguien más tú eres el milagro”.

Gracias!

12 de Noviembre 2018

Rodrigo Valverde M,

Costa Rica Sky Adventures



 @IAAPAHQ | #IAE18