

INDUCCIÓN

ESCUELA DE SERVICIO ANFITRIONES DE CORAZÓN



Contexto



- ✓ Inició en septiembre de 2015, como respuesta a nuestra iniciativa estratégica el **servicio como generador de experiencias.**
- ✓ Es un programa completo que incluye un plan de formación, un plan de medición, un plan de comunicación y un plan de reconocimiento, para **las marcas, personal de la administración, y el personal de vigilancia, aseo y estacionamiento.**



Promesa de servicio

Somos apasionados

Sorprendemos

Facilitamos la vida



Somos Apasionados

Nos gusta servir, nos gusta lo que hacemos

Buscamos la excelencia. Hacemos cosas más que bien.

Conocemos

Estamos empoderados

Trato humano, somos empáticos

Somos proactivos, vamos más allá



Somos Apasionados

- **Porque nos gusta servir**
- **Conocemos a nuestros clientes**
- **Sabemos ponernos en su lugar, disfrutamos complacerlos y vamos un paso delante de sus deseos y necesidades**
- **Los saludamos con alegría, nos despedimos amablemente y les agradecemos su visita, haciéndoles saber que son importantes para nosotros.**



Sorprendemos

Te conocemos y hacemos las cosas pensando en ti

Somos diferentes, somos creativos e innovadores

Te reconocemos

Somos divertidos

Teatralidad

Te consentimos.
Nos importan los detalles



Sorprendemos

- Porque nos hemos preparado para pensar en el cliente, para reconocerlo y asombrarlo con detalles que quizás no se espera
- Porque nos tomamos el tiempo que sea necesario para atenderlo y, con nuestra manera de hablar y expresar con nuestro cuerpo, le transmitimos que nos sentimos bien consintiéndolo, mirándolo a los ojos y ofreciéndole una atención particular, de acuerdo con su perfil o características específicas



Facilitamos la Vida

Procesos estandarizados a partir del cliente

Servicio del sí, ágil y oportuno

Somos flexibles

Tecnología a tu servicio

Tenemos todo para todos



Facilitamos la Vida

- Porque al comenzar cada día nos adaptamos a las nuevas exigencias a partir de lo que el cliente necesita
- Nos esmeramos por mantenernos informados sobre las actividades de nuestro Mall, las tiendas, los productos y servicios que están a su disposición
- Nos ocupamos de mantener impecables nuestras tiendas y zonas comunes, para ofrecerles un ambiente agradable, limpio, cómodo, organizado, sin excesos
- Siempre nos encuentran dispuestos para orientar una compra, acompañarles en la búsqueda de un sitio puntual o a entregarles la información que les ayude a encontrar lo que buscan.



ANFITRIONES

- **Anfitrión de Aseo:** Se encargan de tener todos los espacios del Centro Comercial limpios y agradables para nuestros visitantes. Recogen basura, limpian enseres y espacios, trapean los pisos y tiene un contacto muy alto con nuestros clientes.
- **Anfitrión de Estacionamiento:** Son los encargados de velar por el buen uso de parqueadero del Mall y facilitan la vida a nuestros clientes ayudándoles a encontrar un espacio para estacionar, resuelven sus dudas sobre el pago del estacionamiento o pérdida de tiquete y apoyan en la circulación dentro del estacionamiento.
- **Anfitrión de Seguridad:** Son los vigías del Centro Comercial, están comprometidos por la seguridad y bienestar de nuestros visitantes dentro de las instalaciones del Mall. Además de vigilar, son un apoyo importante para brindar información a los clientes e indicarles una marca o lugar en particular.
- **Anfitrión de Jardinería:** Con su empeño y dedicación mantienen florecientes y agradables los jardines interiores y exteriores del Centro Comercial. Son anfitriones que no tienen mucho contacto con los visitantes.



ANFITRIONES

- **Anfitrión de Mantenimiento:** Se encargan de velar por el correcto funcionamiento de los elementos y los espacios del Centro Comercial, también brindan soporte y asesoría a las marcas en temas técnicos para solucionar eventualidades. Su contacto con los visitantes es poco.
- **Anfitrión de Información:** Son la fuente de conocimiento del Mall en marcas, productos, servicios y eventos. Son la cara del Centro Comercial dispuesta siempre a servir y sorprender. Su contacto con los visitantes es de un 100%.

Por medio de los Anfitriones de Información, nuestros visitantes pueden acceder a servicios como: Registro de facturas, participación en eventos, compra de tarjetas regalo y boletas para los eventos de plazoleta, préstamo de sillas de rueda e información general del Mall.

- **Anfitrión de Marcas:** Son los encargados de asesorar a los clientes en la compra de un producto o la prestación de un servicio en cada una de las tiendas que tiene el Centro Comercial. Su contacto con el cliente es fundamental generando una atención sorprendente que facilite la vida a los clientes.



PILARES





- ✓ Es algo así como la foto que se toma justo en el momento en el que un cliente solicita nuestra atención para resolver una inquietud o necesidad.
- ✓ Se emplean técnicas como el cliente incógnito (CI) y el cliente real (CR).
- ✓ Se realiza con el fin de **identificar las fortalezas y aspectos a trabajar**





- ✓ Capacitamos en servicio a quienes tienen contacto directo con el público (marcas, Anfitriones y personal de la administración) con el propósito de suministrar información valiosa e iniciar el desarrollo de habilidades que nos permitan hacer que nuestros clientes siempre quieran regresar.
- ✓ En 2016 graduamos por primera vez a 220 *Anfitriones de Corazón*.
- ✓ El Plan de Formación de 2019 se enfocó en la generar experiencias bajo el concepto “Vamos por más” y contamos con la asistencia de 500 personas en promedio durante 3 días.
- ✓ El 90% de los asistentes al plan de formación le otorgó la máxima calificación a las conferencias.





PLAN DE RECONOCIMIENTO



COMERCIAL
\$3.500.000



COMIDAS RÁPIDAS
\$1.500.000



RESTAURANTES
\$1.000.000



SERVICIOS
\$1.000.000



STANDS
\$500.000



EQUIPO DE ANFITRIONES
Aseo, Estacionamiento y Seguridad
\$2.000.000



ANFITRIONES DE
MANTENIMIENTO
Y JARDINERÍA
\$250.000



ANFITRIONES DE INFORMACIÓN
Individual
\$250.000



PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN
Individual
\$250.000



CATEGORÍA

RECONOCIMIENTO





Campañas y mensajes a través del Boletín Nuestro Mundo, Carteleras, piezas fijas, Whatsapp o Mail.

Esta estrategia es transversal durante todo el año y permite generar cultura entre todos los equipos de Anfitriones.



Pautas básicas del servicio

- Nos referimos con respeto a nuestros clientes. Tutear no hace parte de nuestro lenguaje, ni expresiones como: mi amor, princesa, mi reina, cariño, oiga, oe. Estas son solo algunos ejemplos.
- Las expresiones soeces no hacen parte de nuestro lenguaje. Por ejemplo, parece, nea, “hp” por nombrar solo algunas.
- No utilizamos frases o palabras como:
 - Pero *lo cambiamos* por “y”
 - No me corresponde *lo cambiamos* por yo me encargo
 - No se puede *lo cambiamos* por podemos hacer lo siguiente
 - Esta es la única opción *lo cambiamos* por le tenemos estas dos opciones

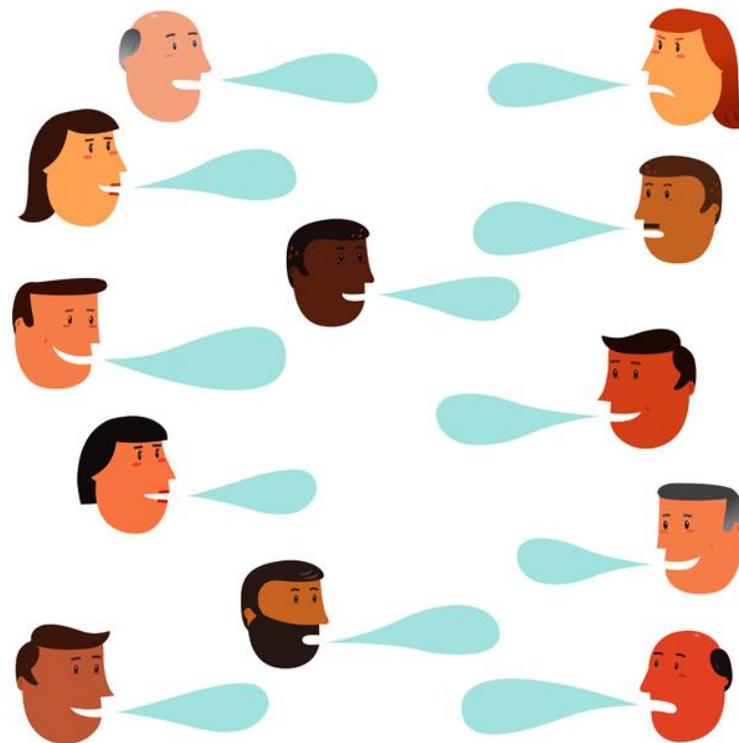
Aplicamos esta fórmula: saludo + información completa y oportuna + despedida = buen servicio



Pautas básicas del servicio

- Tampoco utilizamos frases como:

- ✓ Perdone que le moleste
- ✓ Discúlpeme
- ✓ Disculpe mi atrevimiento
- ✓ No
- ✓ De ningún modo
- ✓ Nada
- ✓ Nunca
- ✓ Jamás
- ✓ No tiene la razón
- ✓ Es mentira
- ✓ No es así



Pautas básicas del servicio

Ejemplos de saludos:

Saludo:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches

Despedida:

Regrese pronto, hasta luego, fue un gusto servirle, con el mayor de los gustos, lo esperamos de regreso

Damos varias alternativas para ubicar a los clientes:

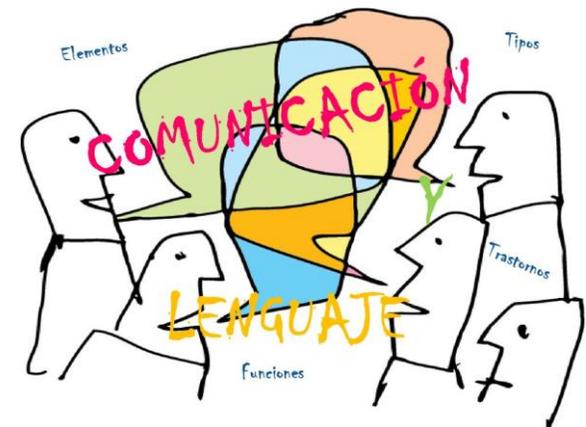
- ❖ Zona, color
- ❖ Piso
- ❖ Ubicación en mapa
- ❖ Indicación con señas
- ❖ Local de referencia



Pautas básicas del servicio

- Utilizamos frases como:
 - Cómo podríamos mejorar para que usted esté conforme
 - Podemos ayudarlo de otra forma
 - Cómo se puede lograr un mejor acuerdo
 - En qué parte sí está conforme para mantenerlo a su gusto

- Nuestra conversación con los clientes no da lugar a temas negativos o que generen controversia:
 - Violencia
 - Desastres naturales
 - Accidentes
 - Política
 - Sexo
 - Eventos del Centro Comercial.



Presentación Personal

▪ Las mujeres:

- El pelo se debe recoger en una cola o trenza o semi recogido. No debe estar suelto, ni enrollado.
- Las uñas se deben maquillar con colores claros y suaves
- El uniforme debe estar limpio y el color de la camisa y pantalón debe corresponder con lo establecido.
- Los zapatos deben ser los de la dotación (tacones).
- Siempre deben estar maquilladas con colores suaves (apariencia natural)

• Los hombres:

- El pelo se debe llevar corto.
- Uñas cortas y limpias
- Siempre deben permanecer bien afeitados.
- El uniforme debe estar limpio y el color de la camisa y pantalón debe corresponder con lo establecido.

Logísticos de actividad (tanto mujeres como para hombres): Para ambos casos el uniforme consta de: camiseta tipo polo, jean clásico azul oscuro y zapatos negros o blancos.



7 Comportamientos del buen Anfitrión

1. Saludar y presentarse
2. Saber preguntar
3. Anticipar deseos
4. Mantener los espacios limpios y agradables
5. Sonreír
6. Velar por la seguridad
7. Conocer las respuestas

