



**“Calidad del Servicio,
Magia y Naturaleza ”**

**La combinación perfecta
de ALTO VALOR**

Mauricio Ramírez

TIPS HIGH IMPACT SERVICE

**“Everything
Speaks Pay
Attention to
the details”**

MAXIMA ATENCION A LOS PEQUEÑOS DETALLES

GUEST SERVICES – Servicio al Huésped Call Center

HOTEL



Atención de solicitudes



Servicio de Agua

Pet Program (Mascotas)..



La creatividad en la cocina fría...



Sc
Lc

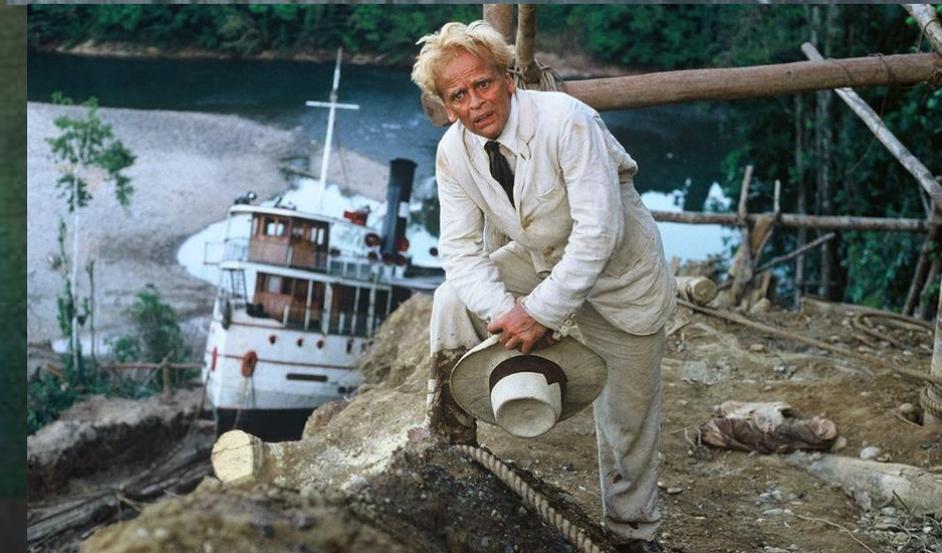
nérica

La astucia para lograr empatía con los clientes...



Un detalle cambia el momento de verdad..





Fitzcarraldo

Film NSR, inspirovany skutočnou udalosťou
Režis: Werner Herzog
Odvážna výprava do neproskumnutých vodných Pery
V hlavných úlohách
Klaus Kinski a Claudia Cardinaleová



U2

CUSTOMER
FRIENDLY
SUPPORT
INNOVATIVE
POSITIVE
PRECISE
TIMELY

S
E
R
V
I
C
E

Cliente, Amigable, Apoyo, Innovación, Positividad, Preciso y Oportuno

“Aprender de los Errores”



....Los detalles – Los pilotos de Latam



om
latinoamérica

Le rompimos el pasaporte a un artista internacional



Director Corporativo de Calidad y Servicio



La esponja multiusos....



“7 Pecados Capitales del Servicio”

- **Incumplimiento**
- **Irrespeto**
- **Inseguridad**
- **Incompetencia**
- **Superioridad**
- **Robotismo**
- **Evasión**



“7 Deadly Sins of Customer Service”

“PROFESSIONALISM”



“HEART OF THE HOUSE ”



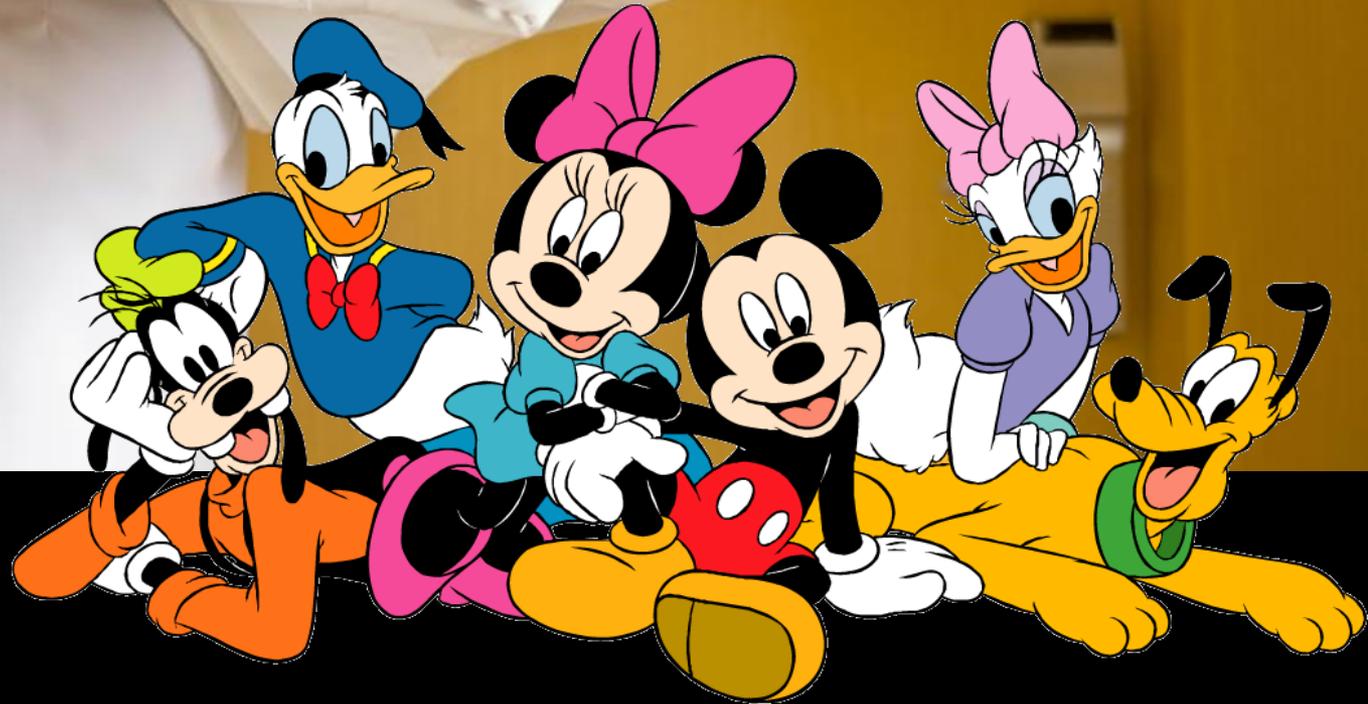
“El servicio empieza en el corazón de la casa”

A scenic view of a deep canyon with a river at the bottom and snow-capped mountains in the background. The canyon walls are dark and rocky, with some snow patches. The river is a vibrant blue, reflecting the sky. The mountains in the distance are covered in snow and partially obscured by a light mist or haze.

TIPS HIGH IMPACT SERVICE

**“THE POWER OF
PEOPLE”**

“Hellen la camarera de Disney”



El colgante de los hoteles en Disney



... La magia del personal operativo



latinoamerica

ALTO IMPACTO



“SONRISA & PASION”

ESPEREMOS UNOS SEGUNDOS – VIDEO JW MARRIOTT

PHARRELL WILLIAMS

HAPPY



J W M A R R I O T T A N K A R A .





TIPS ALTO IMPACTO DE SERVICIO

**“Contratamos gente contenta
que le gusta servir a la gente ”**

**LA PIÑA EL SIMBOLO
UNIVERSAL DE LA
HOSPITALIDAD**

**“SPIRIT OF
HOSPITALITY”**





**TIPS ALTO IMPACTO
DE SERVICIO**

“WARM WELCOME”

“La importancia de una Bienvenida Cálida”

SI PODEMOS – SI ESTOY LISTO

“Yes We Can”

“I Am Ready”

EL NO es la última Opción de Respuesta



INNOVACION

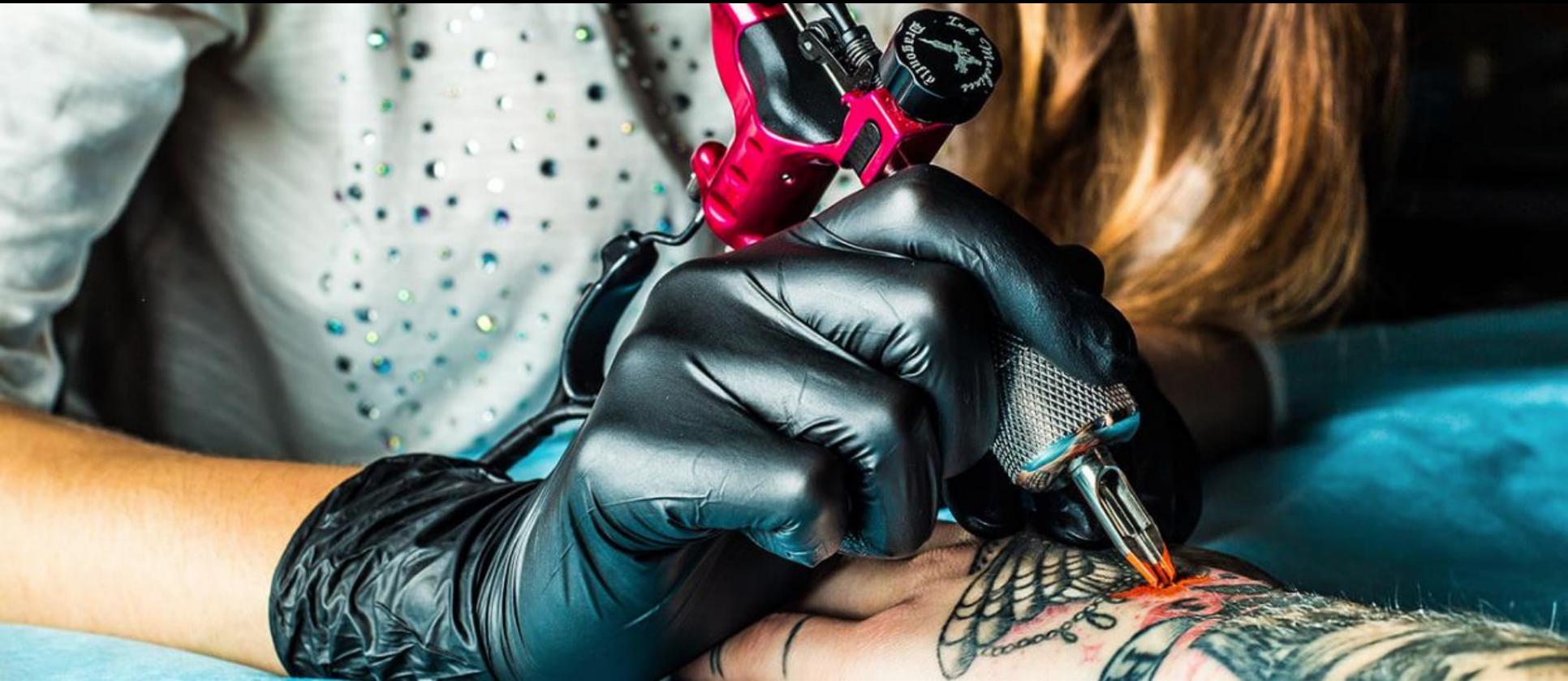
**“THINKING OUTSIDE OF
THE BOX”**

PENSAR FUERA DE LA CAJA LA CREATIVIDAD



**“HELADO FRITO – FRIED ICE
CREAM”**

“Pensando en el Huésped” – Hard Rock Hotel las Vegas contrató de planta un tatuador profesional



“Pensando en el Huésped” – Hard Rock Hotel las Vegas ofrece un MENU DE GUITARRAS



“Finlandia – Auroras Boreales”



A sunset over a lake with birds flying in the sky. The sun is low on the horizon, casting a golden glow across the water and sky. The sky is filled with soft, wispy clouds, and a flock of birds is seen in flight, scattered across the upper half of the frame. The water in the foreground is calm, reflecting the colors of the sunset.

“WOW EFFECT”

Sorprender al visitante

“Apoyarse en las culturas locales e internacionales” Ejemplo Día de los muertos en México





“GO TO THE EXTRA MILE”

Dar una milla Extra es la única opción

“100% SATISFACTION GUARANTEED”

Aplicación de
Garantías



La fiesta de 15 años que se repitió porque se dañaron las fotos Kodak



Latinoamerica

“MULTITASKING EMPLOYEES”



“ON LINE REPUTATION”

