

MANUAL DE SERVICIO DE PARQUES RECREATIVOS

AMUSEMENT PARKS S.A.C.

VERSIÓN 001 - SETIEMBRE 2024







Aprobado por:



Juan Carlos Meca
Jefe de Operaciones



Este Manual es propiedad intelectual de AMUSEMENT PARKS SAC y es aplicable a los Centros de Entretenimiento Familiar de FUN JUNGLE.

Código: OP-MA-002.

Versión: 001.

Fecha de aprobación: Setiembre 2024.

VERSIÓN 001 - SETIEMBRE 2024





	Página
Introducción.....	4
ADN de la empresarial	
Misión y visión.....	5
Nuestros Valores Corporativos.....	6
Política de la calidad.....	7
Normas de Hospitalidad	
Saludo de bienvenida	8
Saludo de despedida, Orientar al cliente para el ingresar	9
Atender al cliente durante su visita, Atender las dudas del cliente.....	10
Normas de seguridad	
Reglas del jugo, Restricciones, Tallímetro.....	11
Imagen y presentación personal	
Uniforme en temporada de Invierno.....	12
Uniforme en temporada de Verano, Credenciales.....	13
Manejo de quejas y reclamos	
¿Cómo lidiar con una queja o reclamo?.....	14
Recomendaciones.....	15





El presente Manual establece los lineamientos y procedimientos para brindar el servicio en FUN JUNGLE de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad de AMUSEMENT PARKS SAC. Este Manual debe ser utilizado en el proceso de Inducción de FUN JUNGLE con el objetivo de promover el compromiso hacia el cumplimiento de los lineamientos de la empresa y a la vez transmitir el espíritu y sentido de nuestra Misión y Visión.





01

MISIÓN

Brindar a las personas un espacio seguro de entretenimiento con actividades divertidas e innovadoras enfocadas en que pasen una experiencia fantástica y que estas se vuelvan recuerdos inolvidables.



02

VISIÓN

Para el año 2025 ser la cadena de Centros de Entretenimiento Familiar (CEF) líder en el Perú y referente a nivel regional, destacando por su compromiso con la innovación, la calidad, la seguridad de las personas e ícono en brindar una experiencia inolvidable.





NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

INTEGRIDAD

**PASIÓN POR
LO QUE HACEMOS**

**EMPATÍA Y
HUMANIDAD**

EXCELENCIA





POLÍTICA DE LA CALIDAD

Amusement Parks S.A.C. es una empresa 100% peruana, fundada para desarrollar la industria del entretenimiento teniendo como pilares fundamentales el respeto a las personas, el trabajo digno y la innovación permanente como impulsor del crecimiento sostenible.

Nuestra filosofía consiste en transformar juegos divertidos en una experiencia inigualable, brindando espacios de entretenimiento seguros. Para ello creamos nuestra marca FUN JUNGLE, con el objetivo que cada instante con nosotros se convierta en un recuerdo de vida inolvidable para nuestros clientes y un momento gratificante para nuestros colaboradores.

FUN JUNGLE, "AVENTURA EN MOVIMIENTO", ¡¡¡es el espacio donde la diversión se olvida de las edades!!!

En este sentido y en coherencia con nuestra misión y visión, hemos definido los siguientes lineamientos y compromisos:

1. La igualdad y el respeto a las personas como parte de nuestro ADN empresarial.
2. La conciencia del bienestar común y cuidado del planeta como nuestro hogar y sustento de todo y de todos.
3. Innovación y pasión por el detalle como factores clave para el éxito.
4. Llevar a las familias y personas una aventura inolvidable, divertida y segura.
5. Desarrollar espacios de entretenimiento innovadores enfocados en la experiencia del cliente y del colaborador.
6. Brindar nuestros servicios con altos estándares de calidad y detalle.
7. Valorar y reconocer a todos nuestros colaboradores, pues son ellos quienes dan vida a FUN JUNGLE.
8. Fomentar el desarrollo profesional y técnico de nuestros colaboradores.
9. Cumplir los estándares de seguridad en todas nuestras operaciones y actividades.
10. Cumplir los requisitos legales y reglamentarios vigentes.
11. Mediante la mejora continua, optimizar el uso de los recursos de la empresa como pilar de la sostenibilidad y del crecimiento.

La presente Política, es comunicada a toda la organización, clientes y partes interesadas pertinentes.

Dieter Garfias
Gerente general

Fecha: 10/08/2023
Versión: 02
Código: GG-PO-01





SALUDO DE BIENVENIDA

La hospitalidad implica ser amable, atento y adaptable para asegurar que las personas se sientan bien recibidas y atendidas de manera personalizada.

Por ello hemos adaptamos nuestro saludo de bienvenida y despedida.



**"¡Bienvenido fungle,
a una aventura en
movimiento!"**

¿CÓMO SONREÍR?



**¡NO DEJES DE SONREÍR AL
FUNGLE!**

**"¡Bienvenido fungle, a una aventura en
movimiento!"**

Una sonrisa suave y sincera puede cambiar radicalmente la actitud de las personas. Los clientes se sentirán cómodos, relajados y a gusto!

PASOS A SEGUIR:

1. Haz contacto visual.
2. Relaja las cejas y los músculos de la mandíbula.
3. Pronuncia "money" o "chis" para una sonrisa natural.





SALUDO DE DESPEDIDA



**Estamos encantados
con tu visita, esperamos
verte pronto.
¡Que tengas un Funtástico
día!**

ORIENTAR AL CLIENTE PARA INGRESAR

**¡HOLA!, MI NOMBRE ES CRIS,
SOY SU FUNNER QUE GUIARÁ SU EXPERIENCIA.**

**¿Me muestra su pulsera/ticket?
Perfecto, procedo a verificar y
marcar. Adelante, por favor,
disfrute de nuestras atracciones.**





ATENDER AL CLIENTE DURANTE SU VISITA

Todo Funner debe sobresalir por su actitud siempre positiva hacia los clientes, garantizando que su visita a nuestros centros de entretenimiento sea una experiencia llena de diversión y recuerdos inolvidables. Para lograrlo, es esencial actuar de la siguiente manera:

**Estamos encantados con tu visita, esperamos verte pronto.
¡Que tengas un Funtástico día!**



ATENDER DUDAS DEL CLIENTE

Atender las dudas o inquietudes del cliente demuestra que la empresa vela por la satisfacción de ellos, estamos prestos a solucionarlos y que siempre estaremos atentos.

Por ello, es necesario atender los casos donde:

- ✓ Hay un imprevisto.
- ✓ Hay un Fungle aburrido.
- ✓ Hay un niño(a) con miedo.
- ✓ Si alguien genera un problema.
- ✓ Hay un fungle recurrente.





REGLAMENTOS DE SEGURIDAD

Todas nuestras operaciones deben ser seguras, tanto para los Fungles que visitan los centros de entretenimiento familiar de Fun Jungle (FEC) como para los que trabajamos en el. La seguridad de nuestros clientes es lo mas importante y no es negociable.

3.1. REGLAMENTOS DE SEGURIDAD

Nuestras atracciones cuentan con normas clave para garantizar la seguridad y comodidad de nuestros clientes. Estas se basan en los siguientes reglamentos:

- Reglas del Juego:** Normas específicas para el uso de las atracciones, que aseguran una experiencia divertida y sin riesgos.
- Restricciones:** Límites establecidos para el acceso a ciertas atracciones, como edad mínima, peso o altura.
- Tallímetro:** Herramienta utilizada para verificar si los clientes cumplen con los requisitos de altura necesarios para disfrutar de determinadas atracciones.

Estos reglamentos están diseñados para que todos los clientes disfruten de una estadía segura y agradable en nuestros centros de entretenimiento.





El uniforme es una extensión de la imagen y el estilo de **Fun Jungle**, y su correcta utilización garantiza que los clientes nos identifiquen fácilmente como parte de la marca. Cada estación del año tiene un uniforme específico, tanto para varones como para mujeres, diseñado para proyectar profesionalismo, comodidad y alinearse con la identidad de la empresa. Nuestra presentación personal es igualmente esencial, ya que, al estar en contacto directo con los clientes, es vital transmitir una imagen pulcra, agradable y acorde a los valores de la empresa.

UNIFORME EN TEMPORADA DE INVIERNO



UNIFORME

POLERA FUN JUNGLE: Utilizar fuera del pantalón.

POLO FUN JUNGLE: Utilizar dentro de la polera.

BUZO, JEAN O PANTALONETA NEGRA.

ZAPATILLAS DE PREFERENCIA NEGRAS O DE COLOR PREDOMINANTE.

IDENTIFICARSE CON SUS CREDENCIALES.

PRESENTACIÓN

ESTAR CORRECTAMENTE PEINADOS.

EN CASO TENGAN BARBA, USAR DE PREFERENCIA CORTA.

MANTENER LAS UÑAS CORTAS Y LIMPIAS.

TENER UN ASEO PERSONAL CONSTANTE.





UNIFORME EN TEMPORADA DE VERANO



UNIFORME

POLO FUN JUNGLE: Utilizar dentro de la polera.

BUZO, JEAN O PANTALONETA NEGRA.

ZAPATILLAS DE PREFERENCIA NEGRAS O DE COLOR PREDOMINANTE.

IDENTIFICARSE CON SUS CREDENCIALES.

PRESENTACIÓN

ESTAR CORRECTAMENTE PEINADOS.

EN CASO TENGAN BARBA, USAR DE PREFERENCIA CORTA.

MANTENER LAS UÑAS CORTAS Y LIMPIAS.

TENER UN ASEO PERSONAL CONSTANTE.

CREDENCIALES





LIDIAR CON UNA QUEJA O RECLAMO

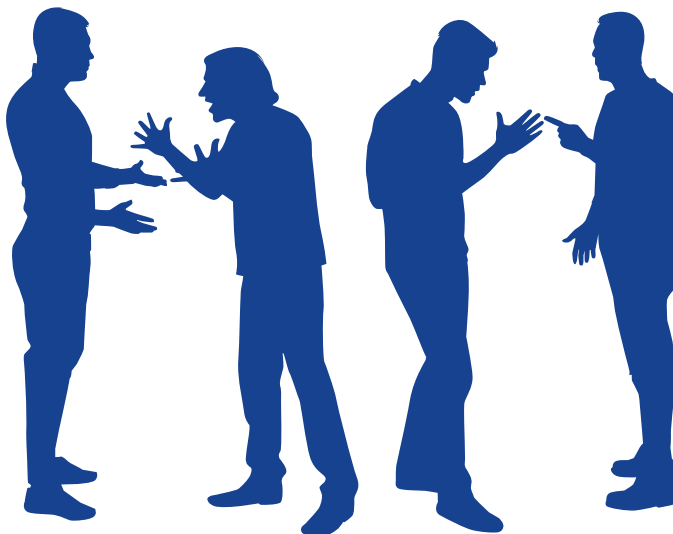
Los clientes suelen dirigir sus quejas al primer miembro del equipo que encuentran.

Por eso, es crucial que todos estemos capacitados para gestionar estas situaciones con profesionalismo, rapidez y cortesía.

Es importante recordar que los clientes llegan esperando una experiencia excepcional. Si algo no cumple con sus expectativas, ya sea real o percibido, debemos estar listos en todo momento para tomar decisiones rápidas y efectivas que resuelvan el problema de inmediato.

IMPORTANTE:

El jefe de local puede delegar en los líderes la autoridad para ofrecer soluciones rápidas a los clientes.





RECOMENDACIONES

Ante una situación de queja o reclamo, se recomienda seguir estos pasos:

Primer paso: "Escuchar con atención"

Es esencial captar todos los detalles del reclamo y asegurarse de que el cliente se sienta escuchado y valorado. Aunque el cliente no siempre tenga la razón, su experiencia es nuestra prioridad. El enfoque debe ser claro: solucionar el problema de forma efectiva y mantener su lealtad, sin comprometer innecesariamente los recursos del negocio.

Segundo paso: "Pedir disculpas"

Si el cliente tiene razón, una disculpa sincera refuerza nuestro compromiso de mejorar. En situaciones relacionadas con promociones, es importante aclarar las condiciones de manera transparente. Cuando sea posible ofrecer una solución sin afectar negativamente al negocio, hacerlo consolida la confianza del cliente.

Tercer paso: "Buscar una solución"

La solución debe ser inmediata y eficiente, evitando cualquier incomodidad adicional al cliente. Al demostrar nuestra capacidad de respuesta, fortalecemos la relación con el cliente. Además, es fundamental aplicar medidas correctivas para prevenir futuros inconvenientes similares.



Cuando un cliente no esté de acuerdo con la solución brindada, está en el derecho de solicitar el Libro de Reclamaciones para registrar su queja o reclamo. Este libro no debe ser negado.

