



# JUNTOS CON EL CLIENTE

Rosa Ortiz  
Directora General  
Parc d'Atraccions Tibidabo

**Compartiendo y mejorando juntos**



**VISIÓN: Ser el Parque de la Felicidad**

**MISIÓN: Hacer que tod@s los que se relacionan con el Tibidabo se sientan felices**

# EXPERIENCIAS

Sorpresa

Diversión

Sonrisas

Empatía

Ternura

Miedo

Ilusión



# SOLIDARIDAD

Compañerismo

Ayuda

Concienciación

Diversidad

Altruismo

Infancia



# EDUCACIÓN

Aprendizaje

Competencias de futuro

Innovación

Diversión

STEAM

Infancia



# SOSTENIBILIDAD

Autosuficiencia

Convivencia con el entorno

Reciclaje

Respeto

Ahorro energético

Resiliencia





# Escucha activa, clave para la mejora continua

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



**Numerosos canales de comunicación**

**Clientes, trabajadores, partners...**



# Sugerencias de clientes:

Más de 3.000 recibidas, 79% implantadas

A young woman with long brown hair, wearing a green polo shirt and a name tag that says 'ANDREA' and 'BCN', is smiling broadly. She is in the foreground, with a large white Ferris wheel in the background. The Ferris wheel has several colorful gondolas, including red, orange, and yellow. The sky is blue with some white clouds. In the background, there are other people and a sign that says 'XURRERIA'.

# Ideas de los empleados:

Más de 50% aceptadas, más del 20% implantadas



# Las personas tienen la clave

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)





# Identity









**Segmentación**

**Puntos de contacto**

**Gestión de las expectativas**

**Personalización**

**XXV** EL GPS DE LAS  
ORGANIZACIONES  
DEL FUTURO  
FORO ANUAL CEG



[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

Compartiendo y mejorando juntos



Club Excelencia en  
Gestión



Club Excelencia en  
Gestión



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

@Club\_Excelencia



Club Excelencia en  
Gestión

