



WORKSHOP III

“SEGURIDAD EN RETAIL”

- 21 de octubre 2017 -



20
AÑOS

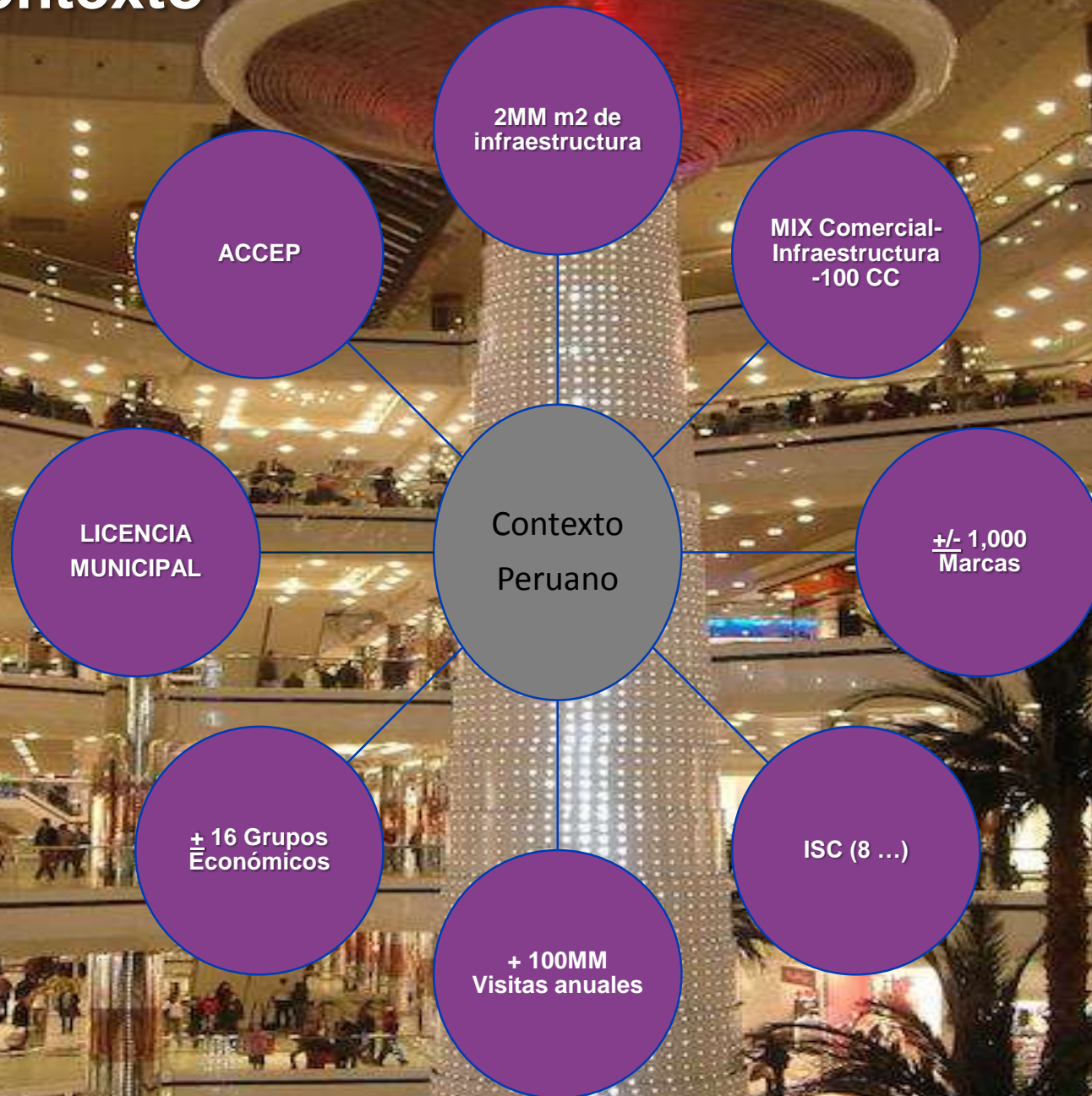
WORKSHOP II

“Centros Comerciales”

SOPORTE OPERACIONAL

- 21 de octubre 2017 -

El Retail en Contexto



MIX COMERCIAL

MODA



GASTRONOMIA



ENTRETENIMIENTO



GESTIÓN DEL CENTRO COMERCIAL

Comercial

Marketing

Vías de Evacuación

Áreas técnicas

Estacionamientos

Locatarios

Áreas comunes

Servicios especiales
(Tópico, VP, VIP, Wifi, etc.)



Incendio

Sismos

Robos

Accidentes

Incidentes

Niños perdidos

Condiciones inseguras

Planes / Procedimientos
Capacitaciones constantes

**P
R
O
T
O
C
O
L
O
S**

¿QUÉ ES LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE?

Experiencia del cliente: Vivencia del cliente al adquirir y consumir los productos o servicios ofrecidos por nuestros Malls.

OBJETIVO:

BRINDAR EXPERIENCIAS UNICAS

“Experiencias Únicas” son las Visitas inigualables que experimentará el cliente dentro de los Malls, por medio de sensaciones y emociones positivas, las cuales serán **percibidas** a través de los 5 **sentidos** durante su estadía .



«Es un conjunto de intangibles y tangibles que tienen por objetivo generar momentos diferentes, únicos y reconocidos por el visitante»

EXPERIENCIA DEL CLIENTE



VALORES DISNEY

Seguridad

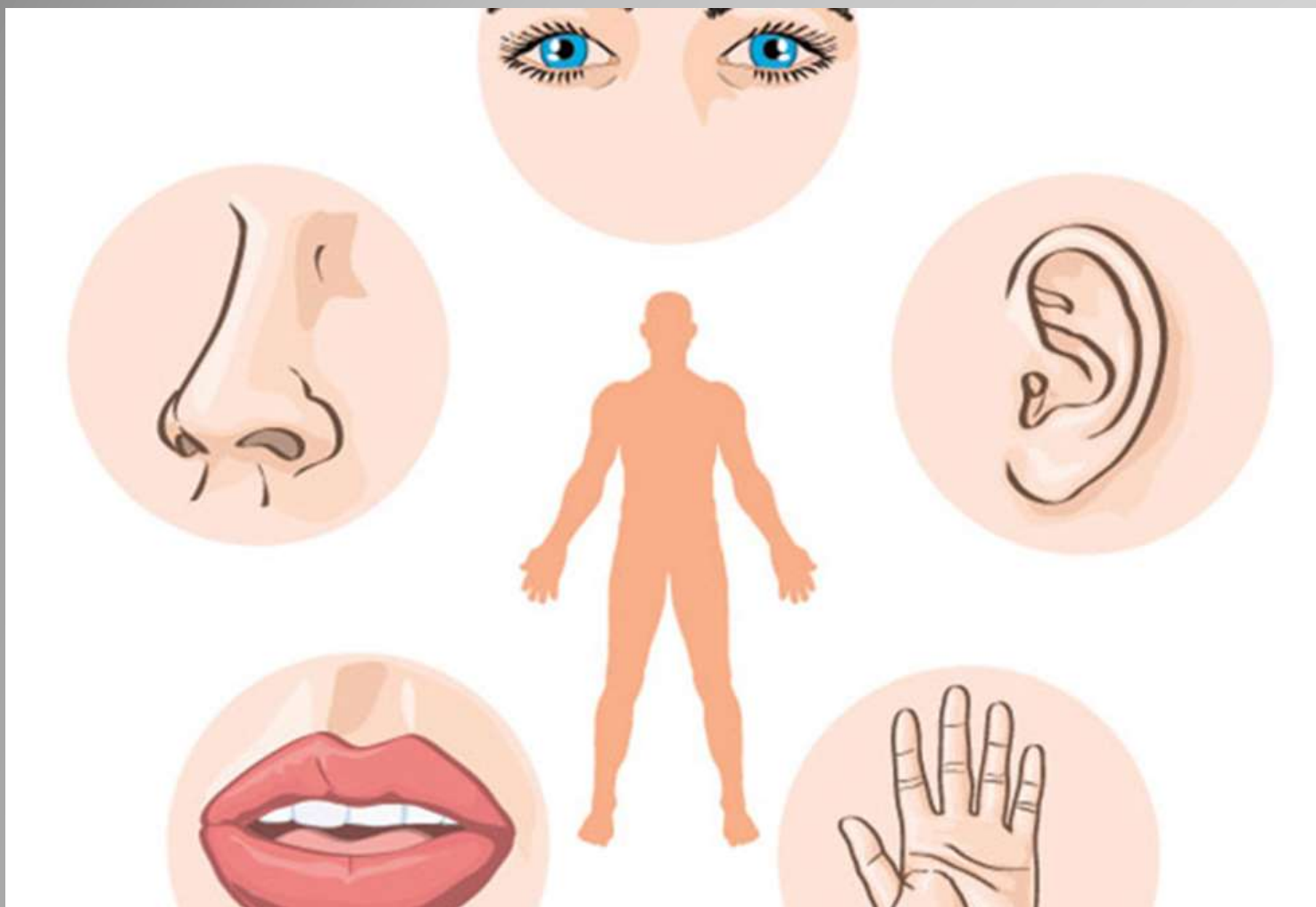
Espectáculo / Escenario

Cortesía

Eficiencia Operacional



TENER AFINADOS NUESTROS SENTIDOS



VISTA : para mejorar nuestra infraestructura : pintura, reparaciones, letreros encendidos, etc.

OLFATO: para evitar que haya olores desagradables en baños, locales, etc.

OIDO : para escuchar ruidos molestos por trabajos que se realicen y causan molestias/volumen de música, etc.

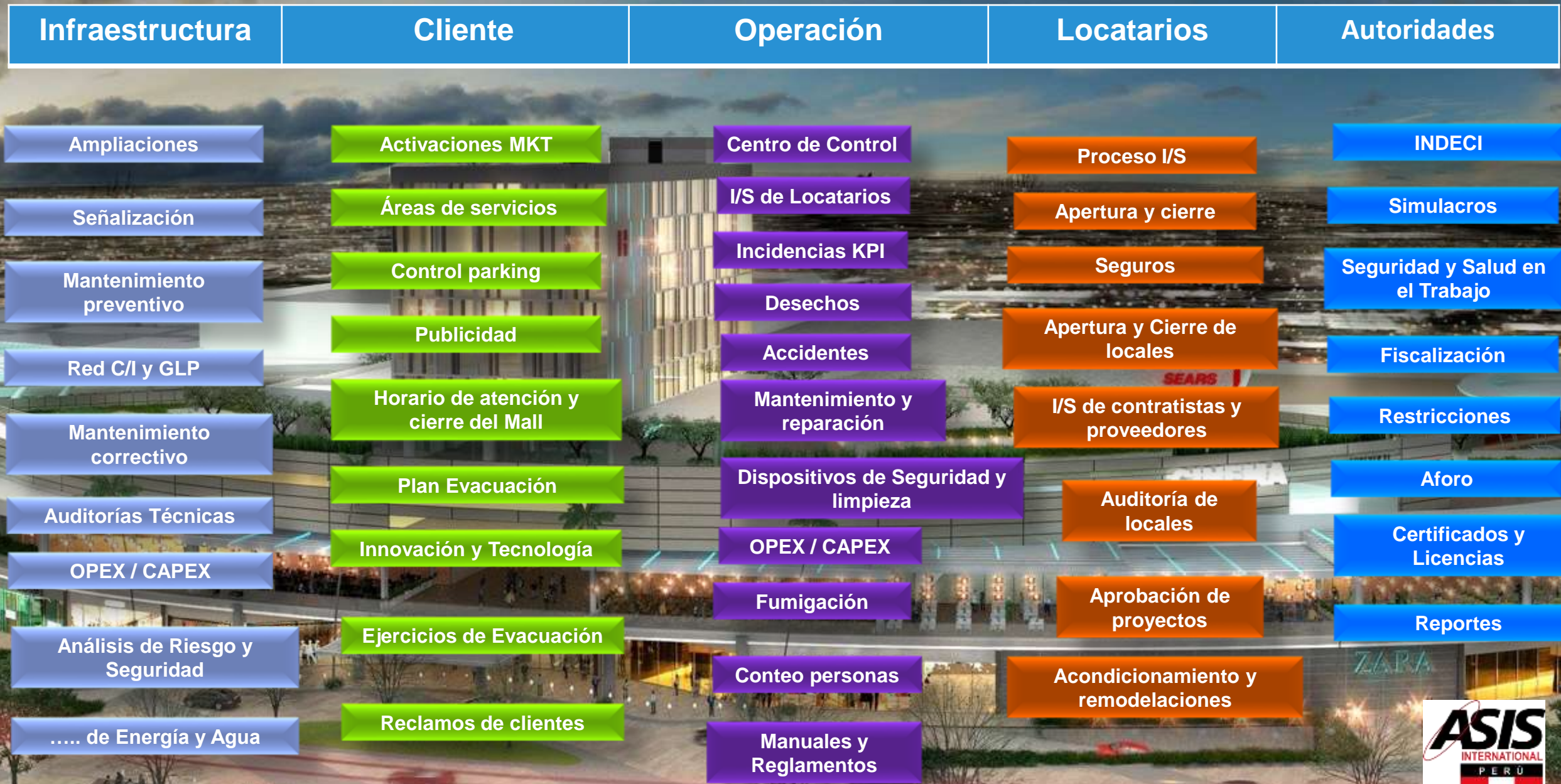
TACTO: para identificar áreas sucias

GUSTO: si saboreamos alguna comida de los locales (restaurantes, food trucks)

TRABAJANDO LA EXPERIENCIA



PROCESOS OPERATIVOS EN UN CENTRO COMERCIAL



CONTROL DE TRABAJOS

PREVENCIONISTA

CHARLA PREVIA

EPP

ATS / PETAR

SCTR

AUDITORIA



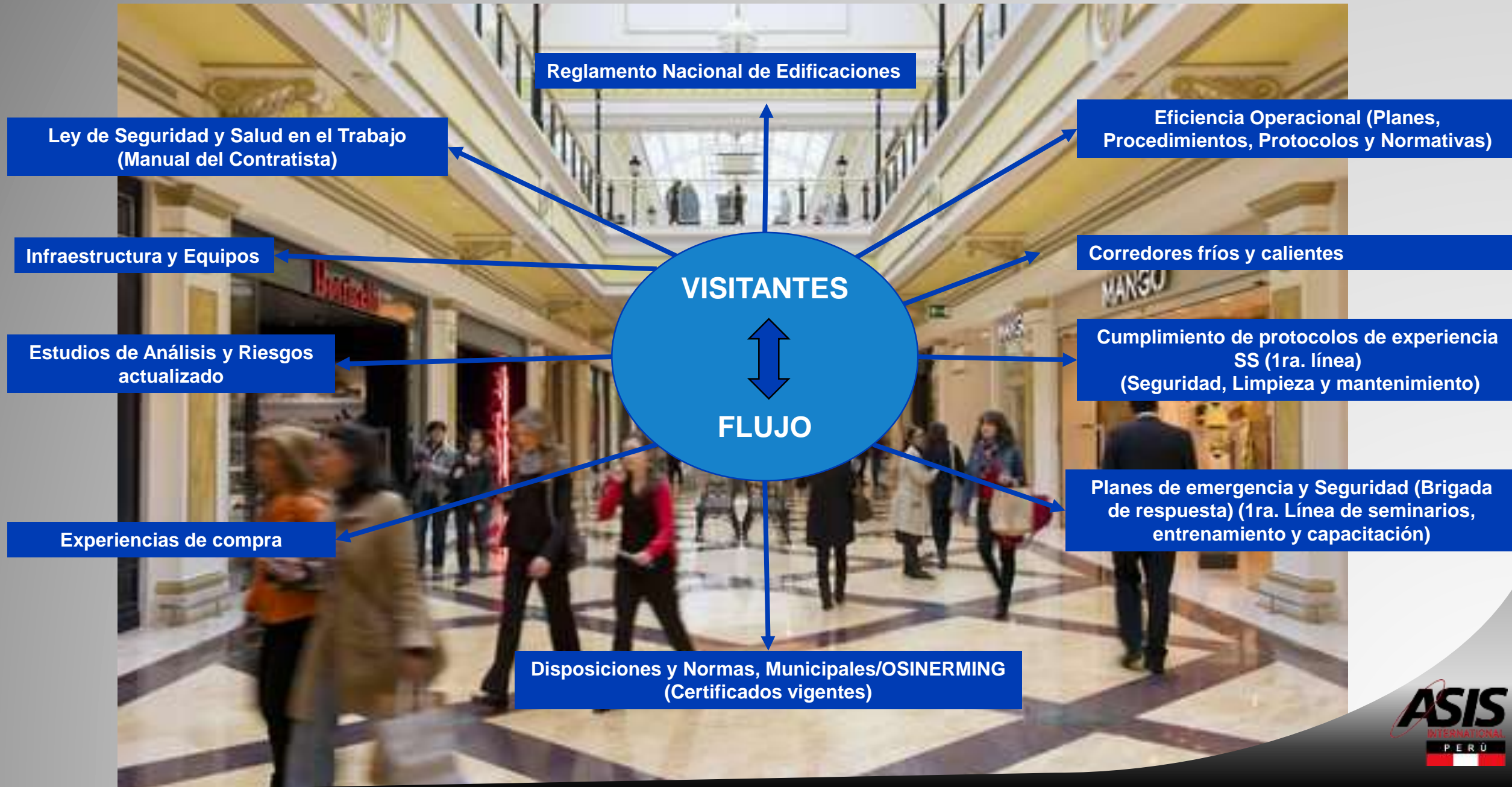
Alcance del Soporte Operacional



MINIMIZANDO CONTINGENCIAS



ASPECTOS CRITICOS A CONSIDERAR DENTRO DE LA OPERACIÓN



CRISIS / CONTINGENCIA



I. Entender el Impacto

II. Enfrentarlo

III. Comité de Crisis

IV. Centro de Control (Bitácora del evento)

V. Comunicaciones y Prensa (Quién, Qué y Cómo)

VI. Contactos relevantes

ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD





www.asis.org.pe

informes@asis.org.pe