

Entérate **mi** revista
experiencias xcaret



EXPERIENCIA DE CLIENTE
POSITIVA
EN TODAS LAS INTERACCIONES

Foros
Entérate

SAP
2018

Las Joyas
de Xenotes

15 Años
de FFCM

experiencias xcaret

MISIÓN:

Garantizar la trascendencia de Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía.

VISIÓN:

Ser únicos en recreación turística sostenible.

VALORES:

Espíritu de servicio

Creatividad

Honestidad

Responsabilidad Social

Congruencia

Rentabilidad

Integridad

Equidad

Compromiso

Mensaje de la *Presidencia*

Estimados colaboradores:

Como bien saben, nuestra organización se caracteriza por tener lugares únicos, dignos de ser disfrutados en las vacaciones más importantes de cada familia. Todos tienen una personalidad distinta, pero en cada uno existe un gran trabajo para que el cuidado en los detalles forme parte de una experiencia fuera de serie, en nuestros parques y tours. Eso impacta de manera positiva entre los visitantes, quienes lo cuentan al llegar a sus lugares de origen y, a su vez, despiertan el interés de otras personas por venir a conocer. En cuanto a nuestras instalaciones tenemos espacios muy hermosos, letreros bien hechos, legibles, baños impecables, actividades únicas, alimentos y bebidas con niveles de excelencia y, en general, servicios de primera. Pero también contamos con actitudes positivas de los colaboradores hacia los visitantes que nos han distinguido siempre.

Ser atentos con ellos, resolverles sus dudas o canalizar adecuadamente un problema, aún cuando no sea un asunto directo de su puesto, hace una gran diferencia. No todos los colaboradores tienen contacto con los turistas, pero todos debemos apropiarnos de ese estilo único de relación personal que hace diferente a Experiencias Xcaret. En nuestro trato con proveedores, con medios de comunicación, con las autoridades, con nuestros aliados comerciales e incluso, con nuestra competencia, debemos mantener esa disposición para generar experiencias positivas. Todo suma cuando se trata de relacionarnos positivamente con ese universo brillante que es la industria turística, de la cual muy orgullosamente vivimos.

Arq. Miguel Quintana Pali
Presidencia y Dirección General



Índice

| | | | |
|----|--|------------------------------------|----|
| 3 | <i>Mensaje de Nuestras</i> Direcciones Ejecutivas | Tecnología | 23 |
| 5 | <i>Palabras de</i> Inspiración | <i>En voz de los</i> Expertos | 24 |
| 7 | <i>Nuestra</i> Tierra | Culturizando | 25 |
| 8 | <i>Soy</i> Experiencias Xcaret | <i>Colaboradores por</i> México | 26 |
| 15 | <i>Experiencia de Cliente Positiva en</i> Todas las Interacciones | Deportix | 27 |
| 18 | Humor | Pasatiempo | 28 |
| 19 | <i>Foros</i> Entérate | | |



Coordinación y Edición

Eduardo Martínez
Patricia Delgado
Raúl Varela
Mónica Navarro

Contenidos

Colaboradores de Experiencias Xcaret

Diseño

Mónica Navarro

Fotografía

Colaboradores Experiencias Xcaret
Archivo Entérate

Agradecimientos

Fanny Escamilla

Impresión

Pixel Press

Mensaje de nuestras *Direcciones Ejecutivas*

Con la gran apertura del Hotel Xcaret México surge una extraordinaria experiencia que engloba todos los atractivos que ofrece Grupo Experiencias Xcaret, desde los parques y tours hasta el concepto único All-Fun Inclusive como parte del hospedaje en el Hotel Xcaret México: estamos hablando de México Destination Club. Un club vacacional que ofrece a sus socios una membresía por medio de la cual pueden gozar de grandes beneficios gracias a la unicidad de su esencia que, a diferencia de los tradicionales tiempos compartidos, es un producto flexible y que otorga grandes descuentos y experiencias vacacionales adicionales de primer nivel.

Estamos seguros de que gracias al trabajo en equipo que caracteriza al Grupo Experiencias Xcaret, y al apoyo por parte de todas sus áreas y unidades de negocio, hemos logrado establecer un producto íntegro y congruente que ha demostrado brindar total satisfacción a nuestros clientes y que ha sobrepasado las expectativas logrando que 30% de todos los visitantes que asisten a nuestras presentaciones de venta se conviertan en orgullosos socios del Club. ¡Continuemos trabajando de la mano para generar experiencias de calidad y sonrisas en nuestros clientes!



Edgar Traffon
Dirección de Ejecutiva Club Vacacional



Elizabeth Lugo
Dirección Ejecutiva de Operaciones

¿Sabes qué ofrece cada uno de los Parques y Tours del Grupo? ¿Y ahora también el Hotel Xcaret México y Club Vacacional?

En el Grupo ofrecemos mucho más que solo entretenimiento, descanso, servicio o calidad, en realidad ofrecemos experiencias.

Sí, ofrecemos momento únicos, recuerdos inolvidables, sorpresas que encantan a los ojos y al espíritu: nada como deleitar la mirada con un hermoso paisaje natural como el de Xenotes o Xel-Há; y ¿qué decir de la diversión y emoción de Xplor?, desde luego las sorpresas de Xenses, el maravilloso Castillo de Chichén Itzá, el asombro al disfrutar del Espectáculo de Xcaret de Noche, o bien de gozar la música mexicana en una trajinera en Xoximilco y ahora también del ¡magnífico espacio de descanso que ofrece el Hotel Xcaret México! Cada una de las experiencias que tenemos en el Grupo están comprometidas a cumplir con una experiencia física y sensorial, que logra impactar y trascender en la memoria de nuestros visitantes. Ello, radica en la belleza y el confort de los espacios pero sobre todo en el trato, cariño y dedicación que cada uno de nosotros ponemos en la atención a nuestra labor diaria.

Les agradezco su esfuerzo en la pasada temporada de Semana Santa y les invito a prepararnos para tener un verano creando sonrisas para todos.



Durante los últimos 8 años, desde la Dirección Ejecutiva Comercial de Experiencias Xcaret, hemos contribuido a fortalecer la personalidad de nuestras marcas Xcaret, Xel-Há y Xplor, y a crear nuevos conceptos como Xichén, Xenotes, Xoximilco, Xplor Fuego, Xenses y el corporativo Experiencias Xcaret.

En todos los casos, el manejo de las marcas tiene que ver con la generación de emociones positivas para todos nuestros públicos, no sólo para nuestros visitantes. Es un trabajo consistente que va mucho más allá de bonitas imágenes o espectaculares muy atractivos.

En la construcción y el fortalecimiento de nuestras marcas todos tenemos que ver. Si en todas nuestras interacciones generamos experiencias positivas a nuestros clientes, estaremos contribuyendo a ese objetivo y a la misión de la empresa, maximizando continuamente nuestro valor.

Lizeth Álvarez
Dirección Ejecutiva Comercial



Las personas aprecian cuando los demás les honramos con nuestra atención y actitud de servicio, toda persona con la que tenemos contacto es una grandiosa oportunidad para dignificar nuestra vida, brindándole un trato justo y respetuoso; que los haga sentir cuán importante es ella y que nuestra interacción agrega valor aún y cuando estamos en una zona de conflicto. Nuestro estilo único en Experiencias Xcaret, no lo hacen los productos, lo hacen las personas y es lo que garantiza la transcendencia.

Juan Manuel Soriano
Dirección Ejecutiva de Estrategia Corporativa



Considero que la mejor manera que la experiencia de un cliente sea positiva y particularmente memorable, es ponernos en el lugar de él y definir una estrategia experiencial que toque y satisfaga sus cinco sentidos. Cuando esto sucede, se crea un vínculo emocional alcanzando una relación “personal” entre el cliente y nosotros.

Francisco Gutiérrez
Dirección Ejecutiva Proyecto Hotelero

Palabras de *Inspiración*

A lo largo del tiempo en Experiencias Xcaret nos hemos ganado el reconocimiento nacional e internacional, gracias a los diversos factores que nos diferencian como un producto original y único. En ese sentido, los colaboradores somos una pieza fundamental de nuestra organización, cada uno de nosotros proyectamos un reflejo de los valores de nuestra marca.

El rol que nos define como extraordinarios colaboradores debería ir más allá de nuestras áreas de trabajo, tiene que ver con nosotros como individuos dentro una sociedad. El hecho de que la calidad y calidez que nos define como colaboradores de Experiencias Xcaret se note incluso fuera de nuestras instalaciones, le da un plus a nuestra organización y a nosotros mismos como profesionales.

¡Colaboradores felices, visitantes
y huéspedes felices!



En ese sentido, hoy más que nunca cabría la frase de Oscar Wilde: "Nunca hay una segunda oportunidad para causar una primera buena impresión".

“Hace poco leí que hoy en día las empresas proyectan a través de su filosofía y cultura, a través de los valores y creencias. Considero que Grupo Experiencias Xcaret navega con bandera blanca sobre estos conceptos.

A lo largo de esta travesía he aprendido a ser fiel a cada uno de los valores y pilares de esta empresa y a generar un estilo único y diferencial el cual refiere justo a las “5C del estilo”: contentar, contener, cercanía, calidad y calidez; quiero hacer puntual mención a la calidad y calidez que hoy nos distingue, a la importancia de la enseñanza y del entrenamiento para todo el personal, que comienza desde la cima (Dirección), porque de ahí se filtra



hacia abajo y la calidad se convierte en responsabilidad de cada persona de la organización, es por ello que cada colaborador tiene la tarea de pasar a otro colaborador, un trabajo perfecto “haciéndolo bien desde la primera vez”. A medida que pongamos en práctica

esto, podremos decir que “Calidad y calidez nos dan 10” y que prestar puntual atención en los detalles nos hará generar mayor experiencia de nuestros visitantes.”

Griselda Verduzco
Jefatura de Aseguramiento de la Calidad
Transporte y Logística



“Me gustaría definir la palabra “único” la cual significa excepcionalmente bueno o extraordinario. Con esta definición podemos describir a Experiencias Xcaret y sobre todo el recurso más valioso del Grupo: los colaboradores, quienes somos únicos. Es por ello que los invito a reflexionar sobre el concepto de “único” para llevarlo a nuestras relaciones personales y así continuar fortaleciendo la comunicación, el trabajo en equipo y el servicio “único” que nos caracteriza.”

Luis González
Jefatura de Administración de Personal
Estrategia Corporativa



“Todas nuestras marcas son especiales, y cada una tiene algo que la hace única y la define por completo, ya sea a través de una frase o algún elemento dentro de su imagen.

Cada una tiene su propia identidad, una esencia que la define, una personalidad que la distingue, un aspecto que la hace sobresalir y un tono de comunicación natural y único, elementos que al ser conjugados entre sí otorgan el valor que buscamos y con el cual queremos que reconozcan a cada una de ellas. Y es ahí en donde inicia la

experiencia de nuestros visitantes, con la imagen y la palabra; y esa amalgama de colores y texturas se ve también reflejada dentro de nuestros parques, en los colaboradores, en el servicio, en las instalaciones, las actividades y toda la magia que juntos logramos como empresa.

Es por ello, que de todos depende la experiencia del visitante en nuestros parques, desde que vela marca, hasta que la vive; todos estamos entrelazados, somos un gran engranaje y cada quien pone su granito de arena para lograr darle vida a cada marca desde el exterior hasta el interior.”

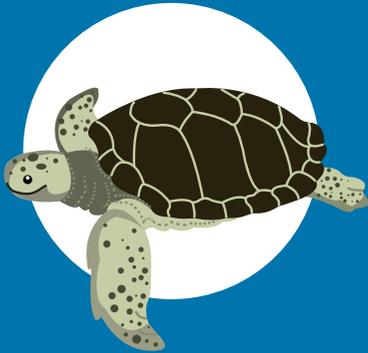
Olympia Hinojosa
Coordinación de Proyectos Especiales
Comercial

15 Años *Sembrando Futura*



Somos una organización de la sociedad civil sin fines de lucro, que desde hace 15 años trabajamos por la conservación de nuestro patrimonio natural y cultural. Desarrollamos programas y proyectos para el cuidado del medio ambiente, así como para la generación de espacios culturales que promueven actividades de bienestar comunitario. Todos los proyectos que generamos y promovemos están vinculados con tres principales causas:

Conservación de Tortugas Marinas



Se han liberado más de
12 millones
de crías de tortugas
marinas

Bienestar Comunitario



Operamos
3 centros
de bienestar comunitario
(Playa del Carmen,
Ciudad Chemuyil y Tulum).

Conservación de Áreas Verdes



Se reforestaron más de
91 hectáreas
de mangle

El desarrollo y crecimiento que ha tenido cada uno de los proyectos es gracias a la suma de esfuerzos de organismos de la sociedad civil, gobierno y empresas que buscan junto con nosotros beneficios colectivos.

Esther Ortiz
Coordinación de Comunicación
Flora, Fauna y Cultura de México, A.C.

¡Conoce más de
nuestros frutos!
www.florafaunaycultura.org

Grandes Colaboradores

con un Gran Espíritu de Servicio



Muchas veces pensamos que para generar un impacto positivo a nuestro alrededor, depende del lugar o momento en que nos encontramos; sin embargo, cada colaborador de Grupo Experiencias Xcaret, sin importar el puesto en el que nos encontremos, siempre tendremos la maravillosa posibilidad de generar valor a la experiencia de nuestros visitantes y huéspedes, esforzándonos en hacer las cosas de forma extraordinaria, con la mejor actitud y compromiso posible para lograr su mayor satisfacción.

Estoy convencido que en Grupo Experiencias Xcaret tenemos un gran equipo de colaboradores, el cual se esfuerza al máximo todos los días para lograr ser recordado en la mente y en el corazón de nuestros huéspedes y visitantes, que trabaja en armonía y con una gran actitud de servicio interno hacia nuestros clientes. Siempre será importante apoyarnos todos como un solo equipo, para lograr grandes resultados, y estar altamente satisfechos con nuestro trabajo.

Es importante que nunca perdamos el espíritu de servicio que nos caracteriza y seamos congruentes con nuestros valores; todos nosotros somos representantes de Grupo Experiencias Xcaret y nuestras acciones impactan fuera y dentro de nuestra querida empresa.

Gracias por todo tu entusiasmo, y muchas gracias por formar parte de la gran familia de Grupo Experiencias Xcaret.

Eduardo Martínez
Dirección Corporativa de Capital Humano
Estrategia Corporativa

Carrera Colorea

Xoximilca 2017

Increíblemente divertida y llena de alegría, así fue como vivimos la 3ª Carrera Colorea Xoximilco.

Desde muy temprano más de 300 colaboradores, amigos y familiares nos reunimos en Parque Xoximilco para disfrutar una edición más de esta colorida actividad.

Durante el trayecto, los participantes eligieron correr 2.5 ó 5 kilómetros en medio de nubes de color, risas y un gran ambiente familiar.

Colorea Xoximilco es un evento más de Experiencias Xcaret pensando en la salud, bienestar y convivencia sana de nuestros colaboradores y sus familias.

Asistir a estos eventos, además de ayudarte a mantener tu cuerpo en movimiento, te permite disfrutar de un entorno laboral en armonía.



¡Este año tendremos una nueva sorpresa para ti, espera próximamente los detalles por Entérate de la Carrera Nocturna 2018!

Certificación de Guías Federales 2ª Generación

En el 2016 se llevó a cabo por primera vez el Programa de Certificación de Guías Federales, dando como resultado la primera generación integrada por 19 colaboradores certificados. **Este programa tiene como objetivo contribuir al incremento de la capacidad y calidad de nuestros Tours a zonas arqueológicas, desarrollando colaboradores de las diferentes áreas de Experiencias Xcaret.**

El pasado 5 de marzo se logró llevar a cabo la clausura de la 2ª Generación de la Certificación de Guías Federales, en la cual otros 19 colaboradores lograron obtener dicha certificación.

¡Muchas felicidades a todos estos nuevos Guías Federales!

Braulio Alejandro Alamillo Zepeda
Rodrigo Carrión Moreno
Edwin Alfonso Cuevas Domínguez
Adei Adalid Damián Montiel
Mario García Cruz
Álvaro Garrido Serrano
Lourdes Paola Guerrero Saldívar
Jr. Emiliano Gutiérrez Magaña
Apolinar Hernández de la Rosa
Arturo Laue Ferreira

Edwin G. Martínez Espinoza
Tomas Martínez Miguel
Marcos Jair Mendiola Gómez
Hernán A. Nucamendi Martínez
Santiago Ordoñez Ortiz
Mario Gilberto Pizarro Medina
Carlos Ramírez Balderrabano
Pedro Alfredo Rodríguez Díaz
John Sánchez Pedroza

Un agradecimiento especial a todas las familias de los colaboradores por el apoyo y esfuerzo brindado en este periodo de formación, de igual forma agradecemos a sus jefes directos y líderes de las diferentes unidades de negocio.



Torneo de B\u00e1squetbol 2017

En Experiencias Xcaret tenemos como objetivo cuidar la salud de nuestros colaboradores, es por eso que cada a\u00f1o realizamos diferentes actividades deportivas en las cuales buscamos mejorar tu calidad de vida y evitar el sedentarismo. En el cierre de 2017 tuvimos el Torneo de B\u00e1squetbol con alrededor de 200 entusiastas participantes de las diferentes unidades de negocio.

\u00a1No te pierdas en agosto el Torneo de B\u00e1squetbol 2018!

Este a\u00f1o los equipos ganadores de cada categor\u00eda fueron:



Campe\u00f3n femenil:
Black Mambas de Direcci\u00f3n Comercial



Subcampe\u00f3n femenil:
Divas de UCAS



Campe\u00f3n varonil:
Rockets de Pol\u00e9



Subcampe\u00f3n varonil:
Denvers de Pol\u00e9



Mejor anotadora femenil:
Janeth Garc\u00eda
de Divas de UCAS



Mejor anotador varonil:
Pedro Hern\u00e1ndez
de Xaguares de Xplor

Capital Humano y las Redes Sociales

Actualmente las redes sociales y la tecnología juegan un papel muy importante para comunicarnos en nuestro día a día.

Como parte de la estrategia de Capital Humano hemos implementado diferentes acciones aprovechando el uso de las tecnologías y las redes sociales, para conectarnos con los futuros colaboradores mostrándoles el amor por México que vivimos todos los que trabajamos en Experiencias Xcaret.

En julio de 2017, se lanzaron las páginas oficiales de Facebook y de LinkedIn en las que, adicional a la publicación de las vacantes del Grupo, compartimos con más de 20 mil seguidores esas experiencias que vivimos en Experiencias Xcaret y que nos hacen ser uno de los mejores lugares para trabajar.

Asimismo y con el propósito de tener un acercamiento directo con nuestros candidatos (25,000 atendidos en 2017), pusimos a disposición de ellos un número de WhatsApp, en donde respondemos en tiempo real sus dudas y comentarios.

En 2017 en Experiencias Xcaret; se contrataron a más de 5,000 colaboradores para las diferentes áreas, de los cuales, el 25% se acercó al Grupo a través de Redes Sociales.

Capital Humano seguirá consolidando estrategias tecnológicas para fortalecer la comunicación con todo aquel que quiera trabajar con nosotros.



Te invitamos a seguir nuestras redes sociales y a compartir con tus amigos la mejor experiencia laboral de tu vida.



Capital Humano Xcaret



Grupo Experiencias Xcaret



(984) 131 3988

Te Reto, Te Cuido

Tu salud es muy importante, es por eso que desde el 2015 implementamos "Te Reto, Te Cuido", el cual tiene como objetivo cuidar la salud de nuestros colaboradores a través de un completo programa integrado por consultas nutricionales, asesoría en acondicionamiento físico, además de un incentivo económico para el ganador del reto.

En el 2017 se realizó la tercera edición de éste programa, el cual tuvo la participación de 39 colaboradores que durante 4 meses se esforzaron por mejorar su salud y calidad de vida. Los resultados de "Te Reto, Te Cuido 3ra Edición" fueron los siguientes:



Raymundo Moreno Mendoza
1er Lugar



José Alberto Bautista Rodríguez
2do Lugar

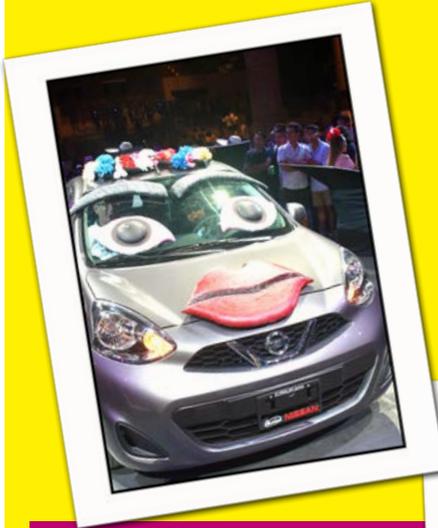


Sergio Osvaldo Rodríguez Ramírez
3er Lugar

¡Muchas felicidades a todos los entusiastas colaboradores que participaron!

Fiesta de Fin de Año 2017

Gran ambiente y armonía fue la que pudimos disfrutar casi 4 mil colaboradores el pasado 10 de diciembre en el Gran Tlachco de Xcaret, en un entorno lleno del folklor único de México, ¡así fue como disfrutamos nuestra Fiesta de Fin de Año 2017!, celebrando un año más de grandes logros y metas alcanzadas.



La música estuvo a cargo del grupo Junior Klan, quienes por 3 horas nos hicieron bailar al ritmo de cumbia, además en esta ocasión tuvimos la participación especial del Mariachi de Xoximilco. Más de 20 platillos, 600 regalos, así como la rifa de premios especiales y un automóvil Nissan March 2018 hicieron posible una noche espectacular. Este año por primera vez nos acompañaron los colaboradores del Hotel Xcaret México y Club Vacacional haciendo más emotiva nuestra fiesta.

La Fiesta de Fin de Año es un agradecimiento a cada uno de nuestros colaboradores por su empeño, trabajo diario y esfuerzo extraordinario que realizan todos los días



Experiencia de Cliente Positiva en todas las Interacciones



Tal vez creamos que la experiencia del cliente se limita únicamente a aquellos colaboradores que tienen la oportunidad de interactuar diariamente con nuestros visitantes; pero nada más alejado de la realidad, generar experiencias con emociones positivas en cada una de las personas que interactúan con nosotros, es responsabilidad de todos los que pertenecemos a Experiencias Xcaret. Cada uno de nosotros tenemos la oportunidad de agregar valor día a día en todo lo que hacemos y producimos: **¡experiencias inolvidables!**

Pero, ¿cómo puede ser esto posible? a través de una gran cadena de sinergia y esfuerzo grupal, es decir, **tú y yo somos un eslabón muy importante**, el éxito de nuestras tareas afectará sin lugar a dudas el resultado final, que es crear experiencias físicas y sensoriales únicas y homogéneas a todos nuestros clientes. De ahí la importancia de realizar nuestras tareas con calidad, con atención a los detalles, fijando nuestra visión más allá de nosotros mismos, entendiendo que nuestro desempeño y trato único hacia nuestros clientes trasciende en la organización y genera valor en el resultado final del Grupo. Experiencias Xcaret es reconocida a nivel internacional como una marca única, eso quiere decir también, que cada una de las personas que formamos esta gran organización somos únicos en recreación turística sostenible.

Un punto importante para tener una buena relación con el equipo de trabajo es ser empático, tratar de comprender el porqué del actuar del otro, incluso cuando a veces nos resulte difícil hacerlo.

En nuestra área podemos llegar a tener situaciones complicadas con los proveedores, pero si mantenemos la calma y sabemos controlar la situación podremos tener mejores resultados que discutiendo o reaccionando con enojo. Siempre es mejor dialogar y buscar soluciones juntos que reclamar cuando se cometen errores, pues cuando nos sentimos comprendidos y apoyados mejora nuestro rendimiento y confianza.

José Carlos Unda
Dirección de Cadena de Suministro
Estrategia Corporativa

El constante crecimiento del Grupo es el resultado de un gran compañerismo y trabajo en equipo guiado por los objetivos y valores de Grupo Experiencias Xcaret.



En Mercadotecnia tenemos la maravillosa misión de conquistar el corazón de visitantes de todo el mundo. Creamos estrategias que brinden propuestas de valor emocional a nuestros clientes, y que generen un vínculo permanente hacia la marca. Por eso los consideramos como nuestras personas más queridas, y estamos en el constante conocimiento de ellos, para saber qué necesitan, qué les gusta, cómo hablan, para comunicarnos en su propio lenguaje y conectar con ellos.

Somos un grupo de entusiastas enamorados de la empresa, sentimiento que transmitimos día a día hacia visitantes de todo el mundo, para que



nuestras experiencias sean las aventuras que siempre han soñado vivir y los lugares en los que siempre han buscado estar.

Luis Carlos Velázquez
Subdirección de Mercadotecnia
Comercial



Quando pensamos en emociones e interacción con las marcas, muchas veces creemos que comienzan en el primer momento que cruza la entrada a los parques o aborda alguna de las unidades, sin

embargo en la época actual, existe un “momento cero de la verdad”. Ese momento inicia con una búsqueda en Internet, y debemos estar presentes con la información que busca el futuro visitante, o incluso

ayudarlo a inspirarse para la planeación de su viaje. Otra forma en la que ayudamos a generar emociones positivas, es con la comunicación, ya sea vía redes sociales, teléfono, chat, correo, etc. Brindando diferentes opciones para resolver sus dudas e inquietudes, antes, durante y después. Recordemos que hoy más que nunca, el cliente tiene el control del momento en que el que quiere interactuar con las marcas: estando en el medio correcto, con el tono más atractivo de comunicación para el instante en que la persona lo desea, es la base de una experiencia positiva para el cliente.

Sandra Weber
Dirección de E-Business
Comercial

Pensar en una marca, es pensar en concepto, en una promesa, en sensaciones, en recuerdos y por qué no, en aspiraciones. En la actualidad los clientes están buscando relacionarse con marcas con las que se identifican, que compartan valores y principios, comprometidas y que los escuchen. Por su parte, las marcas no sólo buscan clientes, buscan “Fanáticos”, gente que se sienta parte la misma.

Desde nuestra trinchera en Hotel Xcaret México, asumimos el compromiso de vincularnos con nuestros clientes desde el primer contacto hasta el regreso a casa, convertido en un “Fanático” de Xcaret. Para lograrlo, tenemos la consigna de implementar sistemas de reservaciones, comunicación, flujos de trabajo y análisis de información que ayuden a todo el equipo a superar las expectativas de nuestros clientes en todo momento.



David de los Santos
Dirección de Planeación Estratégica y Distribución
Hotel Xcaret México

Y ahora un poema...

Se único..



Haz una gran diferencia,



Que tu enorme sonrisa,



¡Deje una grata experiencia!

ACTIVIDADES DEPORTIVAS 2018

¡NO TE PUEDES PERDER LO QUE TENEMOS PREPARADO PARA TI ESTE AÑO!

JUNIO



1ª CARRERA NOCTURNA

AGOSTO



7º TORNEO DE FÚTBOL VESPERTINO

AGOSTO



6º TORNEO DE BÁSQUETBOL

OCTUBRE



3ER TRIATLÓN PARA COLABORADORES

¡Espéralos! Y recuerda que también puedes asistir a las actividades deportivas fijas que tenemos para ti. Encuéntralas en gex.enterate.com.mx o APP de Entérate!

“Foros EntÉrate”

En marzo se llevó a cabo la primera parte de los Foros Entérate 2018 donde participaron Xcaret, Xenses, Xplor Fuego, Estrategia Corporativa y Xplor. Como cada año se presentaron los resultados más relevantes de cada área y se reconocieron a los mejores colaboradores de la organización.

En los meses de abril y mayo se están llevando a cabo los foros restantes y podrás encontrar todos los detalles en tu Revista Entérate de agosto. Foro Entérate es un evento más que nos permite destacar a nuestros extraordinarios colaboradores y premiarlos por el gran esfuerzo que realizan todos los días, además de informar.



¡Muchas felicidades a todos los colaboradores reconocidos!



Reconocidos de Xcaret



Jeremías Chí
Seguridad Integral



Jesús Rueda
Alimentos y Bebidas



Ángel Cahuich
Conservación



Iturvide Cruz
Tiendas



Manuel Cruz
Actividades Recreativas



Guillermo Arreola
Atención al Visitante



Jesús Venegas
Servicios Generales



Wilber Herrera
Arte y Cultura



José Ángel López
Foto

Reconocidos de Xenses



Exequiel Ruiz
Seguridad Integral



Daniel Mora
Vuelo de Pájaro



Aoristela Aquino
Xenses



Carlos Franco
Atención al Visitante



Minerva Lechuga
Tiendas

Reconocidos de Xplor Fuego



Rodolfo Sabido
Actividades Recreativas



Gerardo Alfonso
Alimentos y Bebidas



José Flores
Foto



Julián Morales
Servicios Generales



Aldo Adrián
Tiendas



Yadira Sánchez
Seguridad Integral



Jessica de la Concepción
Atención al Visitante

Reconocidos de Estrategia Corporativa



Karla Castro
Finanzas



Yesenia Niño
Optimización de Procesos



Steve Torres
Auditoría



Carlos Arenas
Cadena de Suministro



Andrea Rivera
Capital Humano



Javier Carballo
Jurídico



Emmanuel Uc
Sistemas

Reconocidos de Xplor



Manuel Kuyoc
Atención al Visitante



José Arias
Servicios Generales



Carlos Sánchez
Actividades Recreativas



Luis Mora
Tiendas



Henry Puc
Foto



José Sánchez
Alimentos y Bebidas



Cecilia Morales
Seguridad Integral

SAP

en Experiencias Xcaret

Queremos compartir contigo una noticia muy importante para el Grupo Experiencias Xcaret. Es acerca de la implementación que un equipo de colaboradores como tú y como yo, está llevando a cabo en este momento para la mejora y posicionamiento del Grupo a nivel internacional en la sala SAP. Con esta implementación pasamos a pertenecer al grupo de élite que ha implementado SAP y que son las empresas que tienen el mayor volúmen de rentabilidad a nivel mundial como: BMW, Apple, Samsung, HP, Deloitte, entre otras.

El Sistema SAP es uno de los componentes importantes de la estrategia de transformación tecnológica que establecieron los directivos del Grupo, misma que ha sido diseñada para dar continuidad a las operaciones actuales, alineada a la visión del negocio para los años siguientes, al plan de crecimiento y trascendencia de la organización.

SAP, es hoy por hoy un referente a nivel mundial en tecnología y vanguardia, utilizado por empresas a nivel global; cuyas mejores prácticas han hecho de éste un sistema profesionalizado en su ramo, la versión *SAP S/4 Hana Model Company for Retail (1610)* no sólo incluye funcionalidad basada en esas mejores prácticas, si no también tecnología de base de datos versátil para el diseño de analíticos adecuados para la toma de decisiones, con la reducción del volúmen de los datos, permitirá mayor flexibilidad y mayor rendimiento de la herramienta.

Este año logramos ser la primera empresa a nivel Latinoamérica y segunda a nivel mundial en implementar exitosamente esta versión, siendo Experiencias Xcaret Hoteles S.A.P.I. de C.V. la empresa pionera dentro del Grupo. Gracias a la experiencia de un equipo de implementadores, del entendimiento y adaptación a las mejores prácticas y apego a la metodología de implementación, se realizó una transición controlada, homologada, que nos retó a la mejora de nuestros procesos actuales.

Hoy estamos listos para iniciar la transformación a la siguiente empresa, encabezado por nuestras direcciones y soportado por un equipo de implementadores y autogestores que darán el acompañamiento y aseguramiento para que nuestras unidades de negocio: Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xoximilco, Xenses, Xenotes, La Casona, las áreas administrativas de Unidades Estratégicas de Apoyo, Área Comercial y Operaciones de Tiendas, Mantenimiento y Transportes Xtours, logren una adopción exitosa de la herramienta, desde la planeación hasta la salida en vivo planeada para el 1º de julio del 2018.

Un especial agradecimiento al equipo de implementación de esta nueva etapa y el reconocimiento para el equipo de Contraloría Hotel, encabezado por Leydi Zepeda por la entrega y acompañamiento en la consecución exitosa de la 1ª fase de implementación.

Directivos:

Elizabeth Lugo
 Juan Manuel Soriano
 José María Flores
 Eduardo Martínez
 Eduardo Vergara
 José Carlos Unda
 Juan Antonio Moncayo
 Verónica Martínez
 Carlos Mendoza

Líderes

implementadores:
 Rosalinda Azcorra
 Armando Manríquez

Diana Ochoa
 Cristina Guitrón
 Samuel Sánchez
 Laura Pech
 Conrado Gutiérrez
 Diana Ochoa
 Juan Carlos Victoria

Implementadores:

Bartolo Córdova
 Biannel Jiménez
 Carlos Tamayo
 Dassaev Calderón
 Enrique Cárdenas
 Erick Cauich

Gabriela Acosta
 Haide Vega
 Inés Santos
 Iris Borraz
 Isidro Blanco
 Iván Dorantes
 Jorge García
 José Basto
 Julio Cesar Martínez
 Luis Avilés
 Lucely Pat
 Manuel Cruz
 Marbella Aguilar
 Marcos Be
 Mariela Chimal

Paola Cervantes
 Ricardo Astudillo
 Roberto Botello
 Roberto Teyer
 Sony Salazar
 Víctor Zárate

Autogestores/Soporte:

Adalberto Ku
 Alba Sánchez
 Ana Aguirre
 Ángel Mis
 Ángeles Salgado
 Ayurami Ramos
 Diego Delgado

Ernesto Canul
 Ezequías Hernández
 Fátima Solís
 Gissel Casanova
 Iván Hoil
 Jesús Amado
 José Torres
 Kalid Miranda
 Karla Castro
 Mariel Kuyok
 Miguel May
 Misael Méndez Flores
 Nayary-t Flores
 Wilfrido Uitzil
 William Chan

En Voz

de Las Expertas



Servicio de excelencia

La sonrisa es el elemento más importante de todo colaborador. Recibir y atender a los visitantes, huéspedes y socios con una enorme sonrisa siempre será la mejor manera de comenzar.

Te comparto algunas sugerencias que te ayudarán a realizar un servicio de calidad:

- Saluda con una sonrisa
- Pregunta cuáles son las necesidades
- En la medida de lo posible resuelve
- Trata de ayudar hasta el final
- Brinda soluciones o alternativas
- Siempre debes estar preparado al 100% sobre tu área y conocer un poco de las demás
- Siempre trata de hacer feliz al cliente

Disfruta tu trabajo, vive el aquí y el ahora, recuerda que la experiencia comienza desde nosotros para poder transmitirla a nuestros visitantes.

Vania Ivette Macías García
Cajero Centro de Consumo
Hotel Xcaret México



Cocinando con amor

La “Cochinita Pibil” orgullo de Yucatán era cocinada por los antiguos mayas en un horno subterráneo, es decir, se colocaba en un hoyo en la tierra, pero actualmente también se puede cocinar en un horno convencional y se acompaña de los siguientes ingredientes:

- Recado rojo
- Recado blanco artesanal
- Jugo de naranja
- Carne de cerdo con un poco de grasa

El proceso de elaboración dura de 6 a 7 horas. La carne debe ser sazonada con el jugo de naranja, recado rojo y blanco; el marinado es con poco de sal y vinagre, se envuelve con hoja de plátano para que tenga un sabor especial.

Recuerda acompañarla de cebolla morada curtida, chile habanero y tortillas a mano. Podrás disfrutar uno de los tantos platillos que hacemos en La Casona de Valladolid con mucho amor para nuestros visitantes.

Francisco Ventura
Chef de Restaurante
La Casona

Las Joyas Vivas de Xenotes



“Yo nací en Cancún, soy cenotero de corazón y poder trabajar en Xenotes me hace sentir afortunado.”



El Tour de Xenotes es un recorrido estratégico para el avistamiento de aves. En México hay poco más de 1,100 variedades de aves, sin embargo, en la Península de Yucatán tenemos más de 500 especies, es decir, tenemos casi la mitad y nada más en Quintana Roo se encuentran alrededor de 480 especies de aves.

Parte de la razón principal por la que tenemos aquí tanta variedad de estos plumíferos animales es debido al clima cálido de nuestra región, algunas especies son residentes permanentes y otras sólo

nos visitan por temporadas. Durante el tour que realizamos es fácil escuchar diferentes cantos, algunos de ellos ya los podemos identificar gracias al día a día y la observación que nos permite nuestro trabajo; por ejemplo el tordo cantor, los tecolotes que son búhos pigmeos chiquitos, los colibríes que tienen un sonido muy especial y también algunos otros que se distinguen por su color como los cardenales, el pajarito hermoso y por supuesto el tucán pico de canoa que es el más típico de la región.

Un lugar con muchas aves es un lugar muy sano, donde la naturaleza se encuentra respetada y viva, lo cual permite que todas estas especies se puedan seguir desarrollando. Para el visitante, poder observar todas estas aves en Xenotes es un plus, no es algo que vengan esperando encontrar y sin duda alguna a mí me ha permitido poder agregarle un toque especial a mi tour de aventura.

Yosua González
Guía de Aventura
Xenotes

Amor y odio

Ciudad de México

Soy Mau, odio la Ciudad de México, pero también la amo. Viví 24 años en esta pesadilla cubierta de smog, sobre poblada y mal planeada. Nunca imaginé extrañarla, pero te extraño “chilangolandia”.

Para nadie es un secreto que lo mejor de la capital es la comida buena, barata, pero no necesariamente bonita. Cada esquina tiene un paisa que desde cinco pesos te llenará la barriga, ¿no quieres tacos? la señora de las quesadillas es la opción ¡Y no! no tienen que llevar queso, lo dice la RAE.

La Ciudad de México tiene mucho por ofrecer, hay cultura para todos: Patrick Miller, Caradura, Multiforo Cultural Alicia. Tú escoge.

Ella es como un amor de preparatoria: vivirás grandes momentos, los mejores, inolvidables, pero una vez que terminas no querrás volver a una relación seria con ella. Aunque ponerse en contacto de vez en cuando es buena opción.

¡Gracias por tanto, Ciudad de México!

Mauricio Muñoz
Community Manager
E-Business

#HablemosDeEseMéxico



Espíritu de Canoero

Este año cumpla 13 años de realizar la Travesía Sagrada Maya, es decir, he podido participar en todas las ediciones de este gran evento de Experiencias Xcaret. Desde el inicio me sentí atraído por el proyecto debido a que era algo nuevo y desconocido, también el hecho de pensar que hace muchos años los mayas realizaron este ritual era algo que me motivó para participar en una experiencia hecha por mis antepasados.

La Travesía Sagrada Maya en lo personal me ha cambiado la vida, creo que cada edición me ha dejado algo en particular, es un proceso evolutivo tanto mental, físico y espiritual. A lo largo de participar he podido aprender a respetar a la naturaleza, ser paciente, perseverante, humilde y de alguna forma también aprender sobre el liderazgo y lo que eso significa.

Si tienes la oportunidad de participar en un evento como este o en algo que te ayude a cuidar tu cuerpo y alma, yo lo recomiendo totalmente. Después de terminar un proceso de tanto tiempo de entrenamientos y lograr tu objetivo es una sensación indescriptible, es algo que toda persona tiene que vivir. Parece fácil pero es cuestión de dedicación y disciplina, el deporte más allá de ser algo vital para cuidar nuestra salud es una herramienta de superación personal.



Jhoni Puc

*Soporte Técnico Infraestructura Voz y Datos
Estrategia Corporativa*



Pasatiempo

Encuentra la guacamaya entre las aves.



DESCUENTOS ESPECIALES

PARA COLABORADORES DE

experiencias xcaret

¡ADEMÁS DEL BENEFICIO DE TUS CORTESÍAS PARA QUE VISITES LOS PARQUES Y TOURS DEL GRUPO, TAMBIÉN TIENES INCLUIDOS LOS SIGUIENTES DESCUENTOS PRESENTANDO TU CREDENCIAL DE COLABORADOR CON FOTO!

FOTO

PAQUETE DE 1 A 10 PAX POR **\$299.00** PESOS
EXCLUSIVO EN FOTOS DIGITALES

FOTO IMPRESA Y PHOTOBOOK **40%**

TOMATE TODAS LAS FOTOS

xcaret! MEXICO Xcaret! XPIOR XPIOR XOXIMILCO XENOTES XENOTES

TIENDAS

40% DE DESCUENTO

xcaret! MEXICO Xcaret! XPIOR XPIOR XOXIMILCO

ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS Y NADO CON DELFINES

40% DE DESCUENTO

xcaret! MEXICO Xcaret!

VENTAS A BORDO

40% DE DESCUENTO

xcaret! MEXICO XPIOR XPIOR

APLICAN RESTRICCIONES
CONSULTA LAS RESTRICCIONES EN GEX.ENTERATE.COM.MX O LA APP DE ENTÉRATE

