

تحسين تجربة الزوار



إننا نضمن الاستجابة لمتطلبات زوارنا بشكل دقيق، من خلال فهم ومتابعة كل خطوة من خطوات رحلة الزوار وبالاتمرار في موصلة تحسين عروضنا والوفاء بوعدهنا في تقديم أفضل التجارب لزوارنا. ولتحقيق ذلك، فإننا نركز على الاستماع إلى موظفينا والاستفادة من خبراتهم، بالإضافة إلى العمل بروح الفريق الواحد لتحقيق توقعات الزوار، قبل وأثناء وبعد زيارتهم لوجهتنا.

مرحلة ما قبل الوصول

التخطيط

اتخاذ القرار	المعلومات	الاعتبارات	التوعية
	وسائل التواصل الاجتماعي	منتجات مذهلة	التلفزيون/الراديو
	خدمات الضيوف	أسعار في المتناول	إلكترونياً/عبر صفحات الإنترنت
	التسويق الإلكتروني	موقع ملائم	الملصقات/المجلات





إن أساس عملية تكيفنا هو استماعنا إلى موظفينا والاستفادة من خبراتهم في إبراز عوامل التحسين لزوارنا.



مرحلة ما بعد الرحلة

المشاركة

الولاء	ردود الأفعال	تجربة ما بعد الزيارة	التجارب	الزيارة
	الرضا	الإثارة	مناطق الجذب	الوصول
	التوصيات	السلامة والنظافة	الاطعمة والمشروبات	الترحيب
	الفوز بالجوائز	الذكريات	التسوق	التذاكر

التمكين من خلال الاستماع والابتكار

إننا نتبع عملية توظيف
منظمة ومحددة بوضوح
وبشكل مبسط وفعال.



وكما هو معتاد في أي صناعة، ولا سيما في قطاع الترفيه والترفيه الذي يتسم بالتنافسية العالية، يمثل عنصر المحافظة على أفضل الموظفين تحدياً هاماً ويلعب دوراً مهماً في دورة إعمالنا.

وللتخفيف من آثار ذلك، فإننا نتبع إجراءات توظيفية منظمة ومحددة بوضوح وبشكل مبسط وفعال.

وعلاوة على ما سبق، فإننا قادرون على تسخير علاقاتنا القوية للاستعانة بمصادر خارجية لتلبية احتياجاتنا من الموارد على المدى القصير وتوسيع نطاق الاستجابة لدورات الطلب.

إن تمكين وإشراك موظفينا على جميع الأصعدة هو أولويتنا الرئيسية. نريد لموظفينا أن يشعروا بأن لديهم صوتاً مسموعاً، وأن آرائهم مهمة بالنسبة لنا، وأنهم يعملون في شركة تقدر وتهتم بمصالحهم. يعد هذا من أهم أولوياتنا وجميع جهودنا في الموارد البشرية تركز على تحقيق ذلك.

مبادئ تستند إلى قيمنا الرفيعة

إن تبادل الخبرات والمعرفة والآراء مع موظفينا سينعكس على تحسين تجارب الزوار لوجهتنا الترفيهية وسيلبي من تطلعاتهم.

لقد بادرننا بتطوير مركز للابتكار من خلال اعتماد إطار شامل لإدارة كل أنشطتنا، بما في ذلك تقييم اقتراحات الموظفين عن طريق إطلاق مبادرة تسمى بـ "فكرة".

تتميز هذه المبادرة بكونها نظام يشجع على المشاركة على كل مستوى من مستويات الشركة ولها هدف أساسي، وهو تحسين تجربة الزوار وإتقانها وتوفير الكفاءة التشغيلية اللازمة لتحقيقها.

في عام ٢٠١٨، تم استلام نحو ١٥٠ فكرة لتحسين تجربة الزوار من موظفينا، وتم تنفيذ عدد منها، فيما يخضع عدد آخر من الأفكار للتقييم تمهيداً لتنفيذ الأفكار المميزة منها.



أفكار لتجربة الزوار

في عام ٢٠١٨، تم استلام نحو ١٥٠ فكرة لتحسين تجربة الزوار من موظفينا، وتم تنفيذ عدد منها، فيما يوضع عدد آخر من الأفكار للتقييم تمهيداً لتنفيذ الأفكار النيرة منها.

١٥٠

توزيع الموظفين

(كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨)



١,٣٢٤

● المنتزهات الترفيهية

٤٧٣

● التجزئة والضيافة

١٦٦

● الخدمات المؤسسية والمشاركة

١,٩٦٣



توطين الوظائف

يسرنا أن نعلن أن مبادراتنا لتوطين الوظائف قد نتج عنها الوصول إلى نسبة توطين بلغت ٧٪ في نهاية العام.



رؤية مميزة ومختلفة من منظور إدارة الأصول الأخرى

إدارة مراكز الترفيه العائلية لمجموعة مراس تساهم في توفير عروض ترويجية وباقات للمبيعات مع إطلاعنا بشكل دقيق على تجارب الزوار المختلفين والتي من شأنها ان تساعدنا على كيفية خلق باقات ترفيهية تستهدف جميع أفراد العائلة.

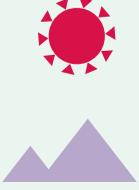
مراكز الترفيه العائلي

تُمثل هذه المراكز أحد مكونات استراتيجيتنا في إدارة الأصول المملوكة لأطراف أخرى، ما يتيح لنا رؤية فريدة واستثنائية في قطاع التسلية والترفيه على نطاق أوسع في دبي بالإضافة إلى تسهيل فرص الترويج وخلق الباقات الترفيهية العائلية.



إننا نواصل الاستفادة من خبراتنا في مراكز الترفيه العائلي لفهم رغبات زوارنا بشكل أفضل، فيما أثبتت مبادراتنا الرامية إلى زيادة عدد زوارنا المستهدفين واستهداف عملاء جدد وتحسين تجربة الزوار بشكل عام نجاحها وفعاليتها.

تضم نحو ٣,٠٠٠ نوع من النباتات والحيوانات في
الـ"جرين بلايت"، وذلك عبر أربعة مستويات مختلفة.



٣,٠٠٠



ماتيل بلاي تاون

خمسة علامات تجارية عالمية وهي:
بارني، وتوماس أند فريندر، ويوب ذا
بيلدر، وأنجلينا باليرينا، وفايرمان سام.



١٨

هب زيرو

١٨ لعبة ووجهة جذب ترفيهية موزعة
على اربع مناطق رئيسية.

تقع مراكز الترفيه العائلي التابعة
لنا في المناطق التي تحظى بنسبة
إقبال عالية، وهي مدمجة في مناطق
أنشطة محلات التجزئة والمطاعم
الشهيرة مثل سيتي ووك وبوكس
بارك و ذا بيتش، التي تحظى بجاذبية
وحضور كبير من قبل القاطنين
والسياح على حد سواء. وتواصل سوق
مراكز الترفيه العائلي نموها بشكل
جيد ومتواصل في دولة الإمارات العربية
المتحدة وفي جميع أنحاء المنطقة،
وإننا لعلنا نثق من أنه بفضل سجلنا
الحافل في هذا المجال، فإننا سنكون
قادرين على الاستفادة من خبراتنا
لاغتنام الفرص الجديدة.

إننا نواصل الاستفادة من خبراتنا في
مراكز الترفيه العائلي لفهم رغبات
عملائنا بشكل أفضل، فيما أثبتت
مبادراتنا الرامية إلى زيادة عدد الزوار
المستهدفين واستهداف زوار جدد
وتحسين تجاربهم بشكل عام.

وفيما نتطلع قديماً نحو المستقبل، فإننا
لواقون في قدرتنا على إضافة المزيد
إلى محفظة وجهاتنا وسوف نواصل
العمل على اغتنام الفرص الجديدة داخل
دولة الإمارات العربية المتحدة وفي جميع
أنحاء المنطقة.



تحقيق التميز لضمان أعلى معايير الصحة والسلامة

نحن ملتزمون بحماية صحة وسلامة، وبيئة موظفينا، وضيوفنا، ومقدمي الخدمات الخارجيين، والأطراف الأخرى ذات العلاقة.



الحصول على أحدث شهادة أيزو لأنظمة إدارة الجودة، وأنظمة الإدارة البيئية، وأنظمة إدارة السلامة والصحة المهنية تقديراً للجهود المبذولة لتوسيع نطاق تنفيذ التنمية المستدامة.



نعزز عمليات السلامة الخاصة بنا من خلال تدريب الموظفين وحصولهم على الشهادات، بما في ذلك تدريبات إخلاء الألعاب والمنتزهات، وتثقيف ضيوفنا بطرق اتخاذ الاحتياطات اللازمة عند استخدام الألعاب وأثناء تواجدهم في المنتزهات. إننا نعمل عن كثب مع مشغلي المنتزهات، بما في ذلك ميرلين إنترتينمنتس وباركيس ريبونيدوز، المشهوران بمعايير HSE الصارمة.



السلامة شغلنا الشاغل، ولذلك فقد تم تصميم وتثبيت جميع الألعاب وفقاً لمعايير EN13814 الحولية، كما يتم فحص تلك الألعاب واعتمادها سنوياً من قبل TÜV، وهي هيئة دولية خارجية، بما يتوافق مع اللوائح الحولية وأفضل الممارسات.

