



Asociación Española de empresarios
de salones de juego y recreativos



PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA para empleados de salones de juego

23/01/2023



FORMACIÓN



23 de enero de 2023

- Génesis: 2018- 2021
- Pruebas Piloto: 2021-2022
- Lanzamiento: Febrero 2022



CINCO PRINCIPIOS ORIENTADORES:

1. FACILITAR LA FORMACION DE LOS EMPLEADOS SIN PERTURBAR LA ACTIVIDAD
2. FACILITAR A LOS EMPLEADOS EL ACCESO A LA FORMACIÓN.
3. ENFOQUE PRÁCTICO: CENTRAR LOS CONCEPTOS.
4. HOMOGENEIZAR LOS CONTENIDOS.
5. FORMACIÓN CONTINUA

- Génesis: 2018- 2021
- Pruebas Piloto: 2021-2022
- Lanzamiento: Febrero 2022



6 IDEAS BASE PARA ESTABLECER EL MODELO:



- Génesis: 2018- 2021 
- Pruebas Piloto: 2021-2022
- Lanzamiento: Febrero 2022 
- Puesta en marcha: 14 asociaciones / 17 CC.AA



- Génesis: 2018- 2021 
- Pruebas Piloto: 2021-2022
- Lanzamiento: Febrero 2022 
- Puesta en marcha: 14 asociaciones / 17 CC.AA



Puesta en marcha:

PARTIMOS CON DOS CURSOS EN FEBRERO 2022

1 BUENAS
PRÁCTICAS
DE JUEGO
RESPONSABLE

2 ATENCIÓN
AL CLIENTE
EN SALONES
DE JUEGO

1

BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE



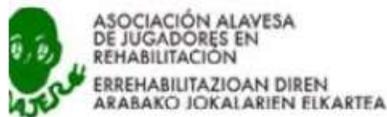
CURSO CREADO POR:

- Gobierno Vasco. Dirección de Juego y espectáculos. (génesis del curso).



CURSO AVALADO POR

- Asociaciones de jugadores en rehabilitación: Asajer (Álava), Acencas (Cataluña), Azajer (Aragón)



2

ATENCIÓN AL CLIENTE EN SALONES DE JUEGO



En este curso se explican paso a paso algunas técnicas, para poder gestionar adecuadamente las situaciones habituales y manejar con eficacia las situaciones complicadas para que el empleado del Salón de Juego pueda relacionarse con los clientes con el necesario equilibrio entre la asertividad y la empatía.

- **PASO 1 : CONOCE TU SALÓN Y LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES**
- **PASO 2 : SE SIEMPRE POSITIVO EN TU COMUNICACIÓN**
- **PASO 3 : IDENTIFICA AL CLIENTE**
- **PASO 4 : ESCUCHA AL CLIENTE**
- **PASO 5 : RECONOCE LOS ERRORES**
- **PASO 6 : RESUELVE TUS PROBLEMAS POCO A POCO**
- **PASO 7 : MANTEN LA CORTESÍA PROFESIONAL**
- **PASO 8 : DELEGA CUANDO SEA NECESARIO**

Puesta en marcha:

PARTIMOS CON DOS CURSOS EN FEBRERO 2022

**1 BUENAS
PRÁCTICAS
DE JUEGO
RESPONSABLE**

**2 ATENCIÓN
AL CLIENTE
EN SALONES
DE JUEGO**

Y HEMOS INCORPORADO EN EL SEGUNDO SEMESTRE EL CURSO:

**3 SEGURIDAD EN
ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO.
PREVENCIÓN Y PAUTAS DE
COMPORTAMIENTO.**

3 SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO. PREVENCIÓN Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO.

1 CONCEPTOS JURÍDICOS BÁSICOS

DIFERENCIA ENTRE ATRAGO, ROBO Y HURTO

2 SEGURIDAD EN SALONES DE JUEGO

RESPECTO A HURTOS
RESPECTO A ROBOS

3 PREVENCIÓN Y CONSEJOS DE ACTUACIÓN

RESPECTO A HURTOS
RESPECTO A ROBOS

4 REFLEXIONES Y EVALUACIÓN

5 REFLEXIONES FINALES



ELABORADO CON LA COLABORACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO VASCO Y CON LA SUPERVISIÓN DE LA EMPRESA CONSULTORA **BUENOS PRINCIPIOS SL**, CON **JESÚS FUENTES** A LA CABEZA.

REVISIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS Y LOGROS OBTENIDOS:

1. REVISIÓN CUALITATIVA
2. REVISIÓN CUANTITATIVA
3. BALANCE SOCIAL DEL ÁREA DE FORMACIÓN EN LOS SALONES DE JUEGO.
4. PRIORIDADES SOCIALES PARA LOS SALONES DE JUEGO.
5. PRÓXIMOS PASOS

1. REVISIÓN CUALITATIVA

OBJETIVO: DISPONER DE UNA HERRAMIENTA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN DISPONIBLE LOS 365 DIAS DEL AÑO PARA TODOS LOS EMPLEADOS, DE LOS SALONES DE JUEGO, DE TODAS LAS CC.AA. DE ESPAÑA.



ATENCIÓN AL CLIENTE

▼ LEER DESCRIPCIÓN

50%



BUENAS PRÁCTICAS DE JUEGO RESPONSABLE

▼ LEER DESCRIPCIÓN

100%



SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO: PREVENCIÓN Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

▼ LEER DESCRIPCIÓN

50%

1. REVISIÓN CUALITATIVA



UN OBJETIVO Y CINCO RETOS:

RETO 1

1. Conseguir que el modelo de Formación de Anesar fuera sostenible en el tiempo y viable a largo plazo.

RETO 2

2. Establecer unas pautas para el crecimiento y desarrollo del modelo

RETO 3

3. Que sea un Canal de Formación con contenidos específicos para empleados de Salones de Juego.

RETO 4

4. Que sea un canal abierto, sencillo y con atención personalizada.

RETO 5

5. Que sea un canal amigable (User Friendly) y que recoja el FEEDBACK de los usuarios

1. REVISIÓN CUALITATIVA



NOVEDADES:

RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO. ADAPTACIÓN A LA NUEVA IMAGEN CORPORATIVA DE ANESAR.



1. REVISIÓN CUALITATIVA

NOVEDADES:

ACREDITACIÓN DEL SALÓN DE JUEGO. RSC.



JUEGO RESPONSABLE

Los empleados de este salón participan en el plan de formación continua de la Asociación Española de Empresarios de Salones de Juego y Recreativos

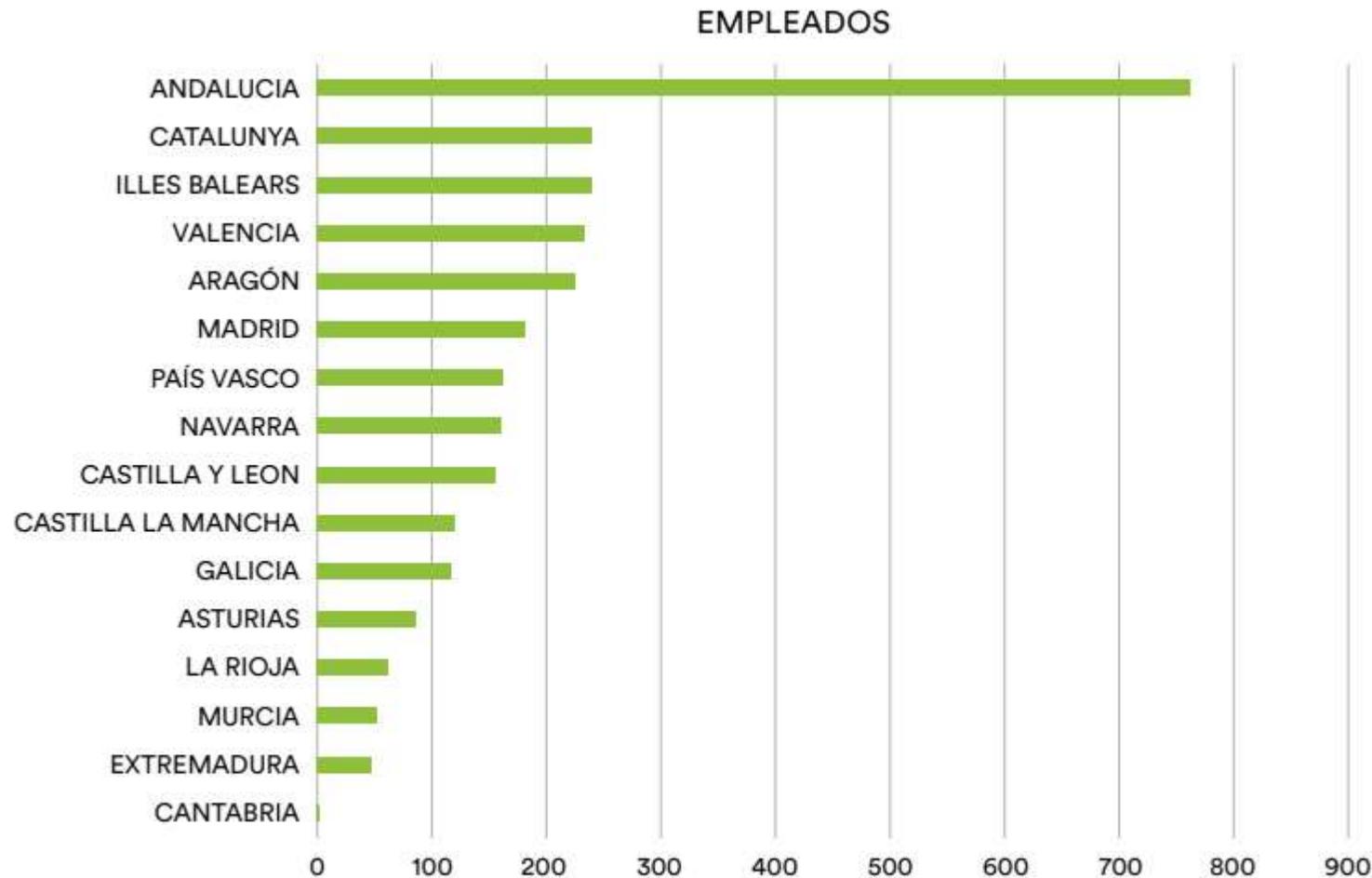
2. REVISIÓN CUANTITATIVA



- **NÚMERO DE CURSOS DISPONIBLES EN LA PLATAFORMA: 3**
- **NÚMERO DE EMPLEADOS DE LOS SALONES DE JUEGO MATRICULADOS EN EL PLAN DE FORMACIÓN DE ANESAR: +3000 EMPLEADOS DE SALONES DE JUEGO**
- **Más de 4500 matrículas gestionadas**
- **Más de 6000 mensajes RESPONDIDOS**
- **NÚMERO DE ASOCIACIONES DE SALONES DE JUEGO QUE PARTICIPAN EN EL PLAN DE FORMACIÓN DE ANESAR: 14 ASOCIACIONES**

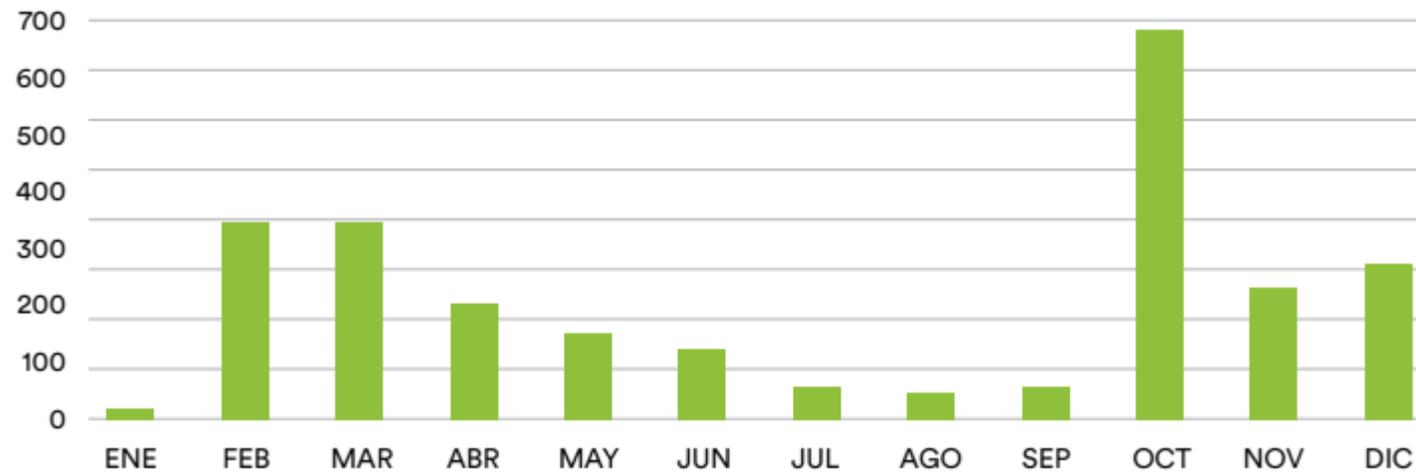
2. REVISIÓN CUANTITATIVA

DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS:

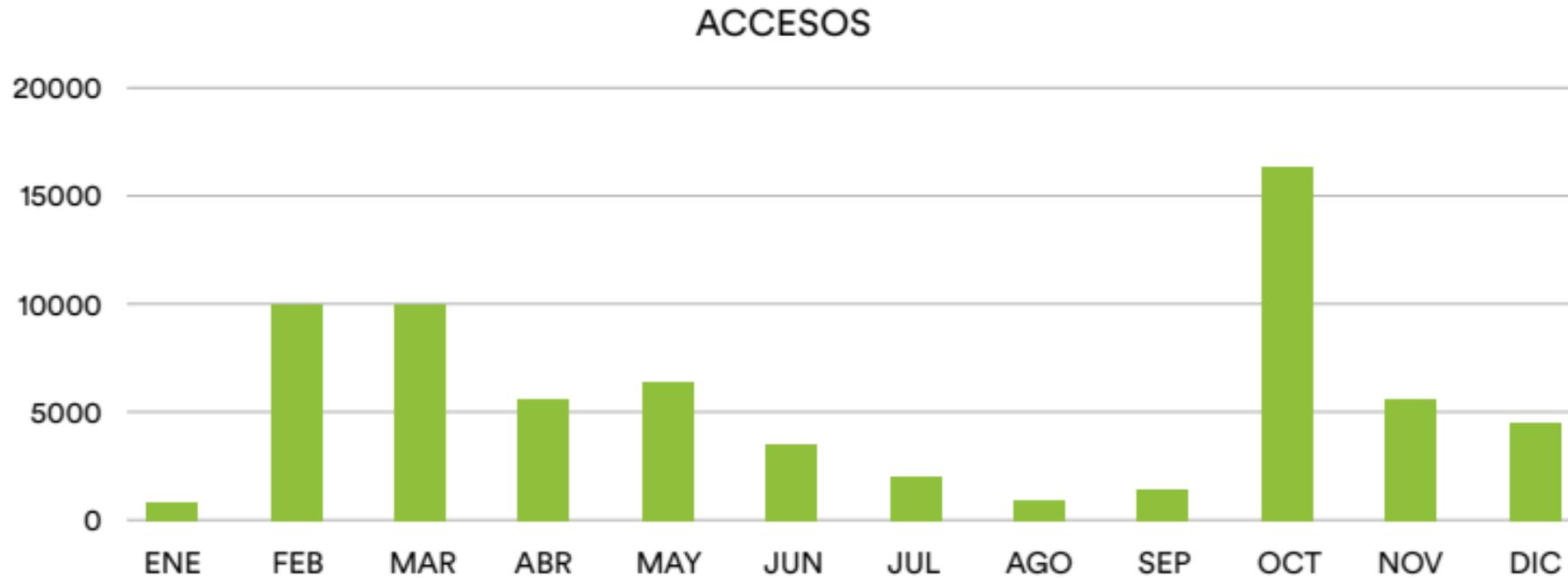


2. REVISIÓN CUANTITATIVA

USUARIOS ACTIVOS

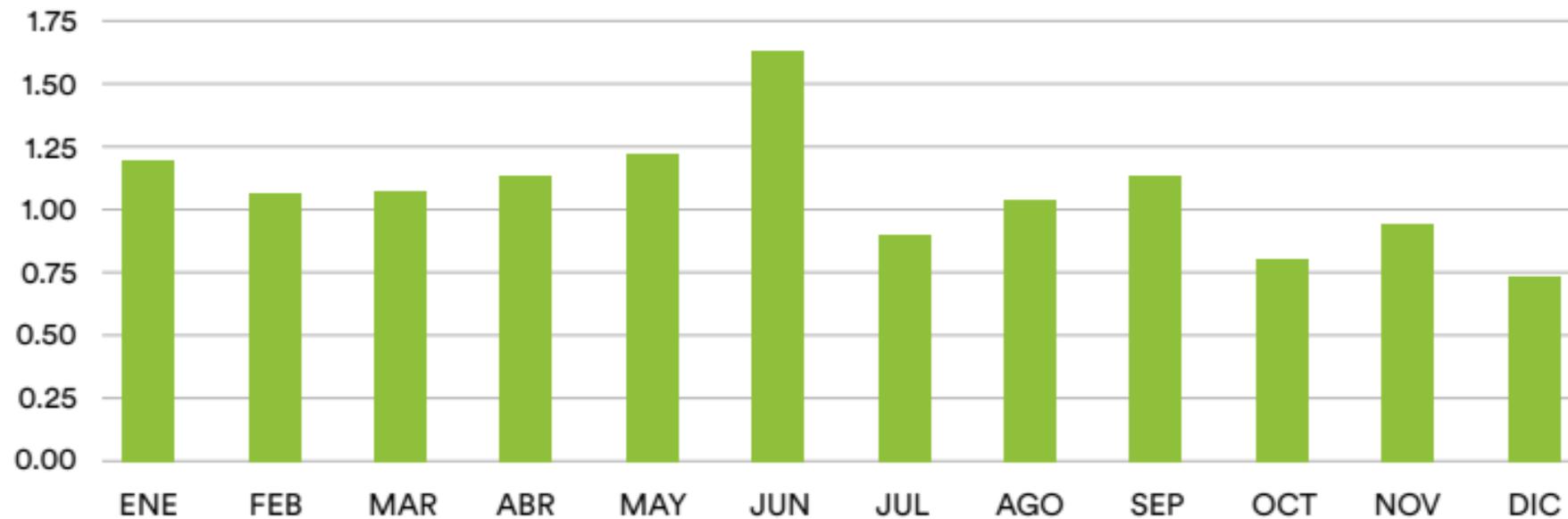


2. REVISIÓN CUANTITATIVA



2. REVISIÓN CUANTITATIVA

HORAS MENSUALES POR USUARIO EN EL CAMPUS



3. BALANCE SOCIAL DEL ÁREA DE FORMACIÓN EN LOS SALONES DE JUEGO

- Las empresas participantes en el plan de formación de Anesar, Gestionan la operación de más de mil quinientos salones de toda España.
- Se ha comenzado a interiorizar la necesidad de formación de sus empleados.
- La Formación es una herramientas adicional para poder dar respuestas y asegurar el cumplimiento de las demandas de la sociedad a nuestra actividad.
- Tenemos que conseguir que la formación continua sea algo habitual y asumido por todas nuestras empresas y por todos nuestros empleados.
- Este año 2022 hemos dado un paso de Gigante en la Formación Continua del Sector.

GRACIAS





Asociación Española de empresarios
de salones de juego y recreativos



PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA para empleados de salones de juego

23/01/2023