



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

Escuela de Comunicación

Comunicación Interna y Manejo de Crisis en el Walt Disney World Resort

Maestría en Comunicación Institucional

Mauricio Vite Godínez

Ciudad de México

21 de Noviembre de 2012

THE WALT DISNEY COMPANY

COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CRISIS EN EL WALT DISNEY WORLD RESORT

Los Parques Temáticos que conforman el Walt Disney World Resort se han convertido en una referencia internacional turística y de entretenimiento para diversas compañías alrededor del mundo. Su primer parque el Magic Kingdom fue inaugurado en Octubre de 1971 por Walt Disney y a partir de ese momento comenzó un imperio y maquinaria organizacional que en la actualidad representa una parte de la cultura y economía norteamericana que es envidiada por compañías dentro de Estados Unidos del mismo giro como Six Flags, Sea World y Universal Studios Group. En el extranjero sus estrategias de mercadotecnia, comunicación y Guest Service son muchas veces imitadas en parques que recientemente se han abierto como en Francia donde apenas hace unos meses se abrió el Parque Asterix, que cuenta con muchas similitudes con la filosofía de trabajo del Disney Resort. Habiendo trabajado estos 2 últimos años para la compañía y conociendo toda su organización a nivel interno estaré analizando ciertas situaciones que se dieron en el Resort y como fueron manejados por la compañía. También como fue transmitida la información tanto a sus empleados como a los medios de comunicación. Es muy importante señalar que aunque parezca que la información que se pueda dar a los visitantes (o Guests como los llama la compañía) pueda parecer que no es importante, a veces es la intención para evitar pánico o peor aún pérdidas humanas, lo importante es hacerlos sentir que están viviendo un sueño o una fantasía, que están gozando sus vacaciones, aunque a 10 minutos de donde ellos estén se encuentre una persona muerta por un choque de monorriel.

Por otro lado también el Disney World Resort cuenta con una de los mejores sistemas de comunicación interna para sus más de 60,000 empleados que mantienen en operación todo el parque los 365 días del año y que también esta cifra cambia constantemente y es compleja al tener distintos programas de reclutamiento y posiciones de trabajo que en su mayoría son temporales. En este breve caso mostraré como se le transmite a sus trabajadores (o como la compañía los llama Cast Members) todo lo que está aconteciendo en el Resort desde los horarios hasta eventos especiales y también las noticias y protocolos de emergencia en caso de algún incidente. También el manejo de información sensible sobre algún incidente o accidente que haya ocurrido en algún parque u hotel de la compañía.

ANTECEDENTES:

Ubicado en el estado de Florida, en la ciudad de Orlando, el Walt Disney World Resort comenzó operaciones con solamente un parque temático que fue el Magic Kingdom. Sin embargo, Walt Disney con el éxito de su primer parque en la costa Oeste Disneyland y con el vasto terreno que adquirió en Lake Buena Vista y con apoyo del gobierno de Florida, éste comenzó la expansión de su 2º parque llamado EPCOT que lamentablemente no pudo ver terminado ya que falleció meses antes de su apertura en 1982. El éxito de EPCOT fue enorme que Roy Disney decidió continuar el proyecto de expansión en Florida con 2 parques temáticos más, 16 hoteles, 2 parques acuáticos, una zona comercial y un área exclusivamente para adultos. Todo este proyecto de entretenimiento y hotelería fue abriéndose gradualmente en los años 90 y en la pasada década. Algunos de los datos son:

Animal Kingdom:

Fecha de Apertura: 16 de Abril de 1998

Número de Visitantes: 9.8 millones y se encuentra en el ranking número 7 de Parques Temáticos más visitados a nivel mundial.

Número de empleados: 5,265

HOLLYWOOD STUDIOS:

Fecha de Apertura: 1º de Mayo de 1989

Número de Visitantes: 9.6 y se encuentra en el ranking número 8 de Parques Temáticos más visitados a nivel mundial

Número de empleados: 4500

EPCOT:

Fecha de Apertura: 1º Octubre de 1982

Número de Visitantes: 10.83 millones de visitas y es el número 5 de Parques Temáticos visitados a nivel mundial.

Número de empleados: 5000

MAGIC KINGDOM:

Fecha de Apertura: 1º de Octubre de 1971

Número de Visitantes: 11.67 millones de visitantes y es el Parque Temático más visitado en todo el mundo.

Número de empleados: 8000

CRISIS POTENCIAL PARA WDW DEBIDO A UN TRÁGICO ACCIDENTE Y LA COBERTURA INMEDIATA DE LOS MEDIOS INFORMATIVOS:

CNN REPORTA

LAKE BUENA VISTA, Florida (AP) — El conductor de un tren monorriel del parque de diversiones Walt Disney World murió la madrugada del domingo cuando éste chocó con otro en la sección Magic Kingdom del parque, dijeron funcionarios de emergencia.

El sistema de monorriel, que cada día traslada a miles de visitantes por las instalaciones, debió ser cerrado mientras las autoridades investigaban el choque ocurrido a las 2 de la mañana en un puente vacacional debido a el Día de la Independencia.

El operador del otro tren no resultó herido físicamente, pero fue llevado a un hospital porque sufrió una conmoción emocional. Cinco visitantes del parque recibieron atención médica en el lugar, dijo Bo Jones, subjefe del Departamento de Bomberos de Reedy Creek, aunque la oficina del alguacil del Condado de Orange informó que los atendidos fueron seis.

El conductor que lamentablemente perdió la vida era Austin Wuennenberg, de 21 años, según dijo el vicepresidente de Comunicaciones de Disney, Michael Griffin, quien no dio detalles de las circunstancias del choque ni de cuánto tiempo llevaba el joven en la compañía. Los funcionarios de Disney tampoco hablaron sobre cómo opera el sistema de monorriel.

Los accidentes en el parque "son extremadamente infrecuentes", dijo Griffin. "La seguridad de nuestros visitantes y personal son la primera prioridad delante de todo lo demás", añadió. Bomberos citados por la estación de televisión WESH, de Orlando dijeron que ningún pasajero sufrió lesiones de gravedad.

Jones dijo que se desconoce la razón del accidente, que ocurrió en el llamado centro de boletos y transporte del parque, pero agregó que las autoridades ya la están investigando.

Alrededor de una decena de guardias con uniformes azules de seguridad de Disney se apostaron frente a la estación del monorriel el domingo por la mañana y evitaban que los visitantes se acercaran al área. Este es el primer accidente desde que se abrió el sistema de monorriel en 1971.

SOLUCIONES.-

COMUNICACIÓN INTERNA Y MANEJO DE CRISIS AL MOMENTO DEL INCIDENTE.-

Como cualquier tipo de incidente, éste no se tenía previsto y la hora del choque fue en la madrugada en una estación con mayor afluencia de personas en toda el área recreacional del WDW Resort, el Main Gate del Magic Kingdom. Los empleados comentaron que las personas dentro del monorriel se encontraban asustadas y lo primero que hicieron los Cast Members fue reportar a sus supervisores sobre el incidente y seguir el protocolo de evacuación de las personas que estaban dentro del monorriel y ver por las personas que estaban heridas en ese momento. También en ese momento los supervisores de Transporte tuvieron que mandar un aviso general a los altos mandos del parque en este caso al Vicepresidente de operaciones del Magic Kingdom Phil Holmes que de inmediato mandó a todo el equipo de seguridad a evacuar la zona de transporte para evitar cualquier tipo de fotografía o video que pudiera subirse a redes sociales como Facebook o YouTube.

El Magic Kingdom, que como dijimos con anterioridad, es el parque temático más visitado en el mundo se encontraba bajo la mira y en tan solo 15 minutos después del incidente todos los medios locales de la ciudad de Orlando se encontraban reportando lo poco que se sabía hasta el momento del choque del monorriel. Los directivos del Disney World Resort tenían que implementar un plan de acción para minimizar los hechos de esta tragedia que causó la pérdida de una vida humana.

Phil Holmes asesorado por el Vicepresidente de comunicaciones de Disney Michael Griffin decidieron generar una rueda de prensa para tener el control de la información y que no se prestara a que los rumores fueran las noticias en los medios. También por respeto a la familia y con la autorización se reveló el nombre del estudiante que falleció y que trabajó con la compañía como conductor del monorriel que se estrelló al llegar a la terminal principal del parque.

El objetivo principal de tener a los guardias de seguridad y de evitar que se tomaran videos de la tragedia es algo que todas las compañías harían en un caso así por sentido común, pero también Griffin comentó a sus empleados que lo hizo porque también las imágenes de terror, angustia y muerte se debían de evitar a toda costa en el lugar que se hace llamar “El lugar más feliz de la tierra ”por lo que resulta muy peligroso que un video o fotografía de ésta tragedia pueda salir en los medios destrozando el concepto principal que se tiene de Disney sobre Seguridad y el lugar donde los sueños de Felicidad se hacen realidad. Si se hace una búsqueda en YouTube o Google difícilmente se encontrarán videos o fotos grotescas de la tragedia.

El tener el control de la información era crucial para ser la única fuente de todos los medios ya no solamente locales sino internacionales como la nota de CNN entre muchas otras que salieron. Disney quería demostrar que tenía un fuerte compromiso con la

¹ Noticia de CNN Expansión, Publicado Domingo 5 de Julio de 2009.

sociedad y que quería llegar a fondo con la investigación para garantizar la seguridad de las personas que visitan todos los días sus parques, pero como vimos en los módulos de la maestría había que ser breve y conciso por lo que Disney fue muy hábil en no dar información sobre como funciona el sistema del Monorriel o cómo fue que ocurrieron los hechos a detalle ya que esto podría dar a que los noticieros y analistas pudieran dar opiniones negativas o dar análisis innecesarios sobre el sistema de transporte de Disney que pudiesen tener un impacto negativo la semana después del incidente.

ACCIONES DE CONTROL DE INFORMACION EN OTROS PARQUES SOBRE EL INCIDENTE.-

Pese al esfuerzo de la gente de Magic Kingdom de evitar que se esparcieran rumores sobre el accidente de monorriel en otros parques, esto era inevitable con las nuevas tecnologías. Horas después del choque muchas personas que se encontraban en hoteles y al momento de las aperturas de parques como EPCOT, muchos visitantes comenzaban a preguntar a los empleados sobre lo que había sucedido en el Magic Kingdom la noche anterior y si había muertos. Muchas personas parecían angustiadas sobre todo en el aspecto de la seguridad de los transportes ya que cabe mencionar que el monorriel es uno de los principales transportes de EPCOT a varios hoteles dentro del complejo recreacional.

El Vicepresidente de Operaciones de EPCOT Dan Cockerel desde que fue informado del accidente tuvo comunicación con Griffin para estar al corriente de la situación. Al margen de esto, también se redactó un breve párrafo que fue dado a todos los supervisores de área de todos los parques temáticos y hoteles que debía de transmitirse a todos los empleados que tenían contacto directo con los visitantes de los parques.

Si algún visitante pregunta sobre el choque de monorriel el empleado responderá

“Efectivamente hubo un lamentable accidente en la terminal principal del Magic Kingdom y todos los elementos de seguridad e ingenieros están haciendo todo lo posible para solucionar el problema. Queremos que esto no afecte sus vacaciones y en EPCOT/HS/AK las operaciones continuarán de manera regular”

Si algún visitante solicita información en EPCOT de medios de transporte hacia sus hoteles via monorriel el empleado responderá

“Debido al accidente Disney ha decidido cerrar temporalmente el sistema de transporte de monorriel, sin embargo, a todas las personas que se hospedan en hoteles dentro del complejo se les informa que existen medios de transportes alternos completamente gratuitos a la salida del parque como Shuttles y autobuses cada 15 minutos y operarán hasta 1 hora después de que el parque haya cerrado.”

La gente de comunicación interna del parque EPCOT tomó la decisión junto con su Vicepresidente de imprimir unos panfletos llamados Tell- A- Cast donde venían escritos éstos párrafos y los números específicos de cada uno de los autobuses para que los empleados de Disney pudiesen orientar a los huéspedes sobre qué autobús deberían de tomar a la hora de salir del parque. También dentro de ese panfleto se agregaron horarios de shows extras que se agregaron al parque para generar más atención de los visitantes en

esos respectivos parques en vez del Magic Kingdom donde la tragedia y los helicópteros rondaban. Un claro ejemplo de ésta estrategia fue en el famoso parque Hollywood Studios donde el famoso show Fantasmic se presenta exitosamente 4 veces por semana; curiosamente esa noche no estaba contemplado la presentación de dicho show pero para generar la satisfacción del público y buenos ratings en las evaluaciones se decidió presentar ese show que tuvo como resultado un lleno total esa noche.

El día siguiente después de la tragedia fue muy importante para todos los empleados que trabajaban en el Walt Disney World Resort. El CEO de Disney Parks and Resorts lanzó un comunicado que se estaba otorgando a cada uno de los trabajadores en la entrada para empleados. Este comunicado daba información oficial de Disney sobre lo que había acontecido y también mencionaba al Cast Member que desafortunadamente perdió la vida al momento del choque. El comunicado destacaba la labor de Austin Wuennenberg dentro de la compañía y pedía oraciones por el joven muchacho de 21 años; también quería asegurarle a sus trabajadores el compromiso que se tiene con los visitantes y empleados mismos de la compañía con la seguridad y aunque no se dieron detalles del accidente se les aseguró que se estaba realizando una investigación exhaustiva sobre el accidente con las autoridades de Lake Buena Vista y todavía más importante se estaban planteando nuevas políticas y reglamentos en el sistema de transporte monorriel de Disney.

Los comentarios de muchos de los trabajadores fue positivo a este comunicado que fue reforzado con un video de los diferentes Vicepresidentes de cada uno de los parques temáticos respecto al tema. En ningún momento se sintieron excluidos de este lamentable accidente que para algunas personas que por ejemplo trabajaban en el monorriel les podría preocupar, muchas compañías en México y Estados Unidos prefieren no comunicar a sus empleados este tipo de información, pero para Disney es importante para tener la confianza del cliente y si se ve fríamente también se da un control de la información ya que por el giro del negocio del WDW resort, la mayor parte de sus trabajadores tiene que tratar con gente por lo que es mejor dar información oficial a sus empleados que posiblemente en algún momento puedan dar accidentalmente al visitante.

Dos semanas después del incidente Disney implementó nuevas políticas al sistema de transporte de monorriel que fueron recibidas ante la opinión pública de forma positiva. Una de éstas políticas por ejemplo es la prohibición de llevar huéspedes en la cabina del conductor del monorriel cosa que anteriormente se autorizaba y generaba críticas sobre la posible distracción del conductor del monorriel al tener pasajeros dentro de su cabina. También la implementación de un nuevo sistema de frenado automático en las terminales para evitar una tragedia similar a la ocurrida en Julio de 2009.

LOS ACIERTOS EN EL MANEJO DE CRISIS DEL ACCIDENTE EN MAGIC KINGDOM.-

No hay duda alguna que Disney World cuenta con un excelente equipo de Comunicación preparado para solucionar cualquier incidente que pueda ocurrir dentro del complejo recreacional. Desde el momento en que ocurrió el accidente solamente fue cuestión de minutos para que las personas indicadas estuviesen informadas de lo que estaba ocurriendo para aplicar los protocolos necesarios y evitar la expansión de rumores y aspectos negativos del accidente en el Magic Kingdom.

Es muy importante que una compañía en este tipo de situaciones no sea hermética ante los medios, sus visitantes y más importante ante sus trabajadores. Está confirmado que muchas veces las fuentes de los medios de comunicación en este tipo de incidentes proviene de gente que está dentro de la compañía y la mayoría de éstas cometen el error de no informar nada a sus empleados ni a los medios de comunicación o suelen tardarse en hacerlo por lo que muchas historias distorsionadas comienzan a surgir en diferentes medios. La carta que Thomas Staggs mandó a sus empleados fue una excelente estrategia de comunicación porque les dio un sentido de pertenencia a las personas en la compañía y les da un reforzamiento positivo frente a la tragedia para que si llegase a haber notas off the record o información en medios de comunicación con fuentes dentro de la compañía, ésta sea de forma positiva.

Como se demuestra en la nota de CNN, la compañía hizo bien en no revelar demasiada información sobre el estudiante Austin Wuennenberg que desafortunadamente falleció en el choque por respeto a la familia y para mantener la integridad de ésta persona. Muchos expertos atribuyeron la responsabilidad del choque al joven estudiante, sin embargo, hasta la fecha el Walt Disney World Resort nunca se ha pronunciado al respecto de esto ni ha atribuido ésta tragedia al joven estudiante por lo que habla bien de la compañía, lo único que hizo en 2009 fue implementar nuevos protocolos de seguridad como lo mencionamos anteriormente.

Adicional a todo esto la elaboración de los panfletos de emergencia en cuestión de una hora después del incidente, con textos sobre lo que los Cast Members tenían que pronunciar a los huéspedes fue un éxito total para evitar el caos total tanto para el flujo de personas en los parques así como para evitar las preocupaciones sobre la tragedia en el Magic Kingdom. Los huéspedes tuvieron muchas alternativas ese día para seguir disfrutando de sus vacaciones en los parques con shows adicionales y medios de transporte alternos que según el Vicepresidente de Transportes de Disney ,Erick Jones, resultó ser más rápido que el propio monorriel por lo que ahora en 2012 se ha incrementado el número de autobuses y shuttles a la salida de los diferentes hoteles y parques temáticos del Walt Disney World Resort.

MANEJO DE CRISIS EN OTROS ACCIDENTES EN EL WDW RESORT.-

Disney Parks and Resorts Corporation ha tenido que enfrentar desde sus inicios una serie de experiencias para poder tener un poderoso sistema de comunicación interna, Relaciones Públicas y Relaciones con Medios de Comunicación en todos sus parques temáticos que no solamente se limita a los de Estados Unidos sino los que tiene en Europa y los que están por abrirse en el mercado Asiático.

Así como el accidente de monorriel en Julio de 2009, también han surgido casos similares a éste donde los mismos protocolos de relaciones con medios de comunicación y protocolos de seguridad a los visitantes han tenido que ser implementados. Un año después de este lamentable accidente, Disney sufrió otra de sus peores tragedias relacionadas con sus medios de transporte.

El 1° de Abril de 2010 un niño lamentablemente perdió la vida al ser atropellado mientras paseaba en bicicleta por un conductor de autobús dentro de uno de los hoteles del WDW Resort. Ésta fue una nota publicada por el periódico El Universal en México:

“Un niño de diez años murió hoy en la ciudad de Orlando (Florida, EE.UU.) al ser atropellado por un autobús de propiedad de Walt Disney World, dijeron hoy agentes de la Patrulla de Carreteras del estado de Florida. El accidente tuvo lugar hacia las 17.45 GMT frente al Fort Wilderness, un hotel estilo campestre ubicado cerca del parque Magic Kingdom, en Walt Disney World, en Orlando, cuando el niño paseaba en bicicleta con una amiga de once años que no fue impactada. Voceros de Walt Disney World dijeron que están ofreciendo apoyo y los recursos necesarios a los padres del menor que tras el accidente fueron trasladados a un área administrativa del parque.

"Queremos enviar nuestras más profundas condolencias a los padres y familiares del niño por tan irreparable pérdida", señaló Walt Disney World en un comunicado.

"En estos momentos estamos proveyendo todo lo necesario a la familia para pasar un momento tan difícil. Estamos pendientes de interrogar al conductor (del autobús) y a los testigos (del accidente)" , se agregó.

El accidente ocurrió en una calle privada "es un área muy movida, con mucha gente caminando y esta²mos investigando", explicó, por su lado, Montes de la Patrulla de Carretera. La muerte del menor constituye la segunda fatalidad que ocurre en Walt Disney World que involucre a uno de sus medios de transporte de visitantes. El año pasado un conductor de tren de pasajeros de 21 años murió después que su vehículo chocara de frente con otro tren."

Disney World ha tenido que enfrentar estos últimos años muchos retos legales y de imagen ante la sociedad para mejorar su imagen sobre sus medios de transporte y en la actualidad los entrenamientos son mucho más rigurosos a sus empleados para evitar otra tragedia .La compañía ha tenido que crear nuevas políticas de tránsito dentro de su complejo recreacional y autorizar mayor vigilancia de autoridades del condado de Lake Buena Vista dentro del complejo y poder evaluar a los empleados que utilizan medios de transporte como el monorriel y los autobuses que transitan diario entre hoteles y parques.

Disney para reforzar su imagen positiva ante la sociedad, envió muchos comunicados de prensa a televisiones locales donde WDW tiene mucha influencia para que fuese transmitido su mensaje sobre nuevas medidas de seguridad y la colaboración con autoridades para asegurar y prevenir que no decayera el número de visitantes a los parques por la imagen negativa que pudiese tener la compañía con los accidentes que sufrieron en 2009 y 2010.

Una de las diferencias en el accidente de Autobús fue que Disney respetó la decisión de los padres de la víctima en no revelar la identidad del menor que perdió la vida en el Fort

² Nota del sitio online de El Universal México publicada el Jueves 1 de Abril de 2010.

Wilderness Resort. Otra diferencia fue que ésta vez no se ofreció ninguna conferencia de prensa sino que se trató de ser más discreto el asunto al tratarse de un menor de edad por lo que Disney mandó un comunicado de prensa a los medios de comunicación y por los aspectos legales y asesoría jurídica dejaron que las autoridades de Lake Buena Vista fueran las encargadas de dar las versiones oficiales sobre el accidente.

Disney asumió la responsabilidad en los 2 accidentes y compensó económicamente a los familiares de manera extraoficial de los cuales las cantidades monetarias fueron confidenciales. Por otro lado, este tipo de información donde Disney se culpó a sí misma de los accidentes fue divulgado en los medios de comunicación más importantes de Estados Unidos tomando el riesgo la compañía de que como consecuencia se pudiese disminuir las visitas a sus parques y complejo recreacional. En el primer accidente de Monorriel Disney se adjudicó una falla en los protocolos de seguridad y sensores que ocasionaron que los trenes se colapsaran en la entrada principal del Magic Kingdom. En el segundo accidente la compañía declaró que el conductor iba a exceso de velocidad dentro del Fort Wilderness Resort.

CONCLUSIONES Y RESULTADOS:

El resultado de estos incidentes afectó muy poco el flujo de personas que visitan el Walt Disney World Resort y por el contrario, el número de visitantes se ha incrementado considerablemente cada año. La gente que visita los parques siguen manteniendo firmemente la idea de que Disney cuenta con los parques temáticos más seguros de todo el mundo. (Estadísticamente el DisneyWorld Resort Y Disneyland en California tienen el índice más bajo de accidentes de todos los parques a nivel mundial).

Existen varias organizaciones como el Sindicato de Trabajadores de Florida que criticaron fuertemente a la compañía acusándola de Negligencia y que Disney tenía la intención de ocultar información sobre la seguridad en los parques, también criticó a la compañía por no apoyar al conductor del autobús en el accidente donde falleció un menor de edad. El Sindicato de trabajadores también criticó fuertemente a Disney argumentando que el Vicepresidente de Comunicaciones Michael Griffin solamente estaba velando por los intereses de la compañía y no por Wuennenberg que falleció en el choque de tren. WDW con un equipo Legal realizó la negociación con el sindicato y en estos 2 casos las negociaciones fueron exhaustivas para las compensaciones de los familiares Wuennenberg.

Adicional a esto también existen sitios de Internet especializados en reportar todo tipo de accidentes que surgen en los parques temáticos que reportan a las autoridades y medios de comunicación sobre los incidentes, de hecho gran parte del material visual sobre los accidentes en los parques son de sitios de Internet como Theme Park Insider u Orlando United que también criticaron a la compañía por no permitirles grabar ni tomar fotos al momento del accidente y el supuesto mal trato por parte de la gente de seguridad del Magic Kingdom Park.

Como podemos ver y pasa mucho en estos casos tan críticos como sucedió en los años 80's con el caso de Tylenol. Las compañías, siempre van a recibir críticas severas por los errores que cometió o que cometieron sus empleados y que costaron vidas humanas, por

eso es muy necesario que cuente desde antes con un buen plan de contingencia, Estrategias de comunicación, Relaciones Positivas y Sólidas con los medios de Comunicación y un buen equipo de manejo de Crisis para estar listos ante cualquier situación. Es muy importante ser transparente en la información que se divulga a los medios de comunicación, si se trata de ocultar o manipular información esto será muy mal visto tanto por los medios de comunicación y la sociedad.

Disney pese a su gigantesco equipo de Comunicación y planes de contingencia se encuentra en entrenamiento y en simulacros constantes de múltiples escenarios para estar preparados. Lo que es más importante es que Walt Disney World desde el accidente en 2009 y 2010 ha incrementado el presupuesto en Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Relaciones con los medios. También se ha incrementado presupuesto en entrenamientos a sus empleados para evitar accidentes en los medios de transporte como en sus atracciones y como buena estrategia de Relaciones Públicas en lo general. Como Resultado el Magic Kingdom Resort sigue y seguirá siendo por mucho tiempo el parque temático más visitado de todo el mundo, es una de las prioridades que Thomas Staggs CEO de Disney Parks and Resorts ha tenido desde que asumió el cargo.

Anexos

Autobús de Disney atropella y mata a niño

El menor de edad circulaba en su bicicleta por el parque de diversiones

 Comenta la nota  Comentarios(2)

 Imprimir |  Enviar |  A+ |  A- |  Compartir

AP

EL UNIVERSAL

FLORIDA, EU JUEVES 01 DE ABRIL DE 2010

16:35

Un niño de 9 años murió el jueves tras ser atropellado por un autobús de Walt Disney World en Florida cuando andaba en su bicicleta con una amiga en el terreno del parque de diversiones, informaron autoridades.



Share 

El autobús atropelló al niño cerca de la zona de Fort Wilderness, que tiene un área de acampado en Disney World, dijo la sargento Kim Montes. El niño se encontraba con una niña de 11 años, quien no fue lastimada. Montes agregó que ambos estaban utilizando cascos.

El niño y el autobús se dirigían en la misma dirección cuando ocurrió el accidente. Los investigadores trataban de determinar cómo recibió el golpe el niño. El cuerpo del menor se encontraba del lado derecho del autobús.

El nombre del niño no fue revelado de inmediato así como tampoco el del chofer del autobús. El menor era originario de Saint Petersburg Florida.

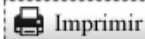
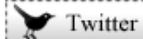
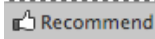
La agente indicó que había 28 personas en el autobús, el cual es operado por la empresa Disney. Montes agregó que ningún pasajero resultó lesionado.

Montes dijo que no había evidencia de que el chofer condujera imprudentemente y no esperaba que se le imputaran cargos penales, aunque era necesario realizar una investigación detallada. El chofer ha trabajado 30 años para Disney.

Andrea Finger, vocera de Disney, señaló en un comunicado que la compañía está ayudando a la familia del menor, pero no proporcionó información adicional sobre el accidente.



EL RIVAL MENOS PENSADO
Edición 1101
SUSCRÍBETE



Choca monorriel de Disney World

El conductor de un tren del parque de diversiones, de Florida, perdió la vida en el accidente; el sistema de transporte tuvo que cerrarse, en pleno fin de semana largo en EU.

Publicado: Domingo, 05 de julio de 2009 a las 17:38



Un tren permanece detenido en una vía afuera del parque Walt Disney World, tras el accidente. (Foto: AP)

LAKE BUENA VISTA, Florida (AP) — El conductor de un tren monorriel del parque de diversiones Walt Disney World murió la madrugada del domingo cuando éste chocó con otro en la sección Magic Kingdom del parque, dijeron funcionarios de emergencia.

El sistema de monorriel, que cada día traslada a miles de visitantes por las instalaciones, debió ser cerrado mientras las autoridades investigaban el choque ocurrido a las 2 de la mañana en pleno fin de semana largo por el Día de la Independencia.

El operador del otro tren no resultó herido físicamente, pero fue llevado a un hospital porque sufrió una conmoción emocional.

Cinco visitantes del parque recibieron atención médica en el lugar, dijo Bo Jones, subjefe del Departamento de Bomberos de Reedy Creek, aunque la oficina del alguacil del Condado de Orange informó que los atendidos fueron seis.

ARTÍCULOS RELACIONADOS

Disney, Hearst y NBC crearán empresa
Las empresas están en conversaciones para formar una nueva firma que agrupe a 10 canales de cable

Disney reporta ingresos por 8,087 mdd

La compañía obtuvo una ganancia de 33 centavos de dólar por acción en su segundo trimestre fiscal

Ejemplo de los famosos Panfletos que se distribuyen a los trabajadores de Disney con toda la información respecto a lo que sucede en los parques temáticos e información a transmitirse a los huéspedes. Este es de los Disney MGM Studios en 1994.



DISNEY-MGM

TELL-A-CAST

STUDIOS THEME PARK

Scene 5 - Take 31
An "Earffel" of Information
August 2 - 8, 1994


PARK OPERATING HOURS

Disney-MGM Studios 9:00am - 10:00pm
*Turnstiles open at 7:30am on Wednesday and Sunday for WDW resort guests. Attractions open are The Great Movie Ride, Star Tours, Muppet*Vision 3D, and The Magic of Disney Animation.*

MAGIC KINGDOM Park..... 9:00am - 12:00am

Epcot'94 9:00am - 10:00pm

ENTERTAINMENT REVUE



Disney-MGM Studios
Aladdin's Royal Caravan
 11:30am & 4pm Daily
New York City Street Party
 2pm to Closing Daily
Beauty & the Beast
 2pm, 3:15pm, 4:30pm, 6:30pm & 7:45pm Daily



FAN MAIL


"We are writing to thank your cast of *Beauty and the Beast*. My son, who has Down's Syndrome, was taken backstage to meet the characters. The time each character spent with him was priceless. He was especially excited to meet Gaston, his favorite."

"We have become real fans of the Hollywood Hitmen. They are top-notch musicians."
Lenny and Louanne (Mama Melrose's Ristorante Italiano) and Marvin (Parade Greeter) "exemplified extraordinary kindness and helpfulness."
George (The Magic of Disney Animation) "was helpful and pleasant in assisting us with the purchase of a scrigraph."
Dave (50's Prime Time Cafe) "was great."
Melinda (Star Tours) "was wonderful in calming my upset daughter."
Neil and Marcus (Mama Melrose's Ristorante Italiano) "were wonderful servers."
Joe (Inside the Magic: Special Effects & Production Tour) "made special arrangements and took extra care of escorting my mother to First Aid."
Marcos (Star Tours) "entertained my family as I rode the attraction."
Meredith (Guest Relations) "was helpful, professional, and courteous in helping us with a situation."
Marguerite (The Great Movie Ride) "is a helpful, valuable employee."
Eugene (The Darkroom) "has a great attitude and handled a difficult situation with patience."
Michelle (50's Prime Time Cafe) "was delightful."
Lori (Guest Relations) "went to extraordinary lengths of guest service for our family."
Virgil (The Magic of Disney Animation) "really went beyond his duties as a host. He offered a lot of information and made us laugh."
I was reminded by Karen's (Dinosaur Gertie's Ice Cream of Extinction) actions why I keep coming back year after year. Your employees make a difference."
Sean (Lakeside Newsstand) "was very nice and courteous."
Leroy (Tower of Terror) "was very well informed and friendly. He knew the answer to everything."
Eddie (East Attractions) "was great!"

MAGIC KINGDOM Park



MAGIC KINGDOM Park
Mickey Mania Parade
 3pm Daily (Frontierland step-off)
SpectroMagic
 9pm & 11pm Nightly
Fantasy in the Sky Fireworks
 10pm Nightly



Epcot'94

IllumiNations
 10pm Nightly
All-American College Jazz Band
 5:30pm, 6:45pm, 8pm* & 9:15pm* Wednesday - Sunday
 *with guest celebrity Joe Williams Sat & Sun
Magical World of Barbie
 11:15am, 12:20pm, 1:30pm & 3pm Tue, Wed & Sat - Mon

LIGHTS! CAMERA! ACTION!

Soundstage 1 - MMC (Mickey Mouse Club) - Taping take place Wednesday, Thursday & Friday, August 3 - 5. For audience tickets (ages 12-17) call 560-8492.

Soundstages 2 & 3 - World Championship Wrestling returns August 4 through 7. Tickets will be available at the Production Window on a same-day basis.

Heavens to Betsy starring Dolly Parton will be shooting for Touchstone Television beginning August 19 and continuing through April 1995.

SuperStar Television - Ed McMahon's Star Search '95 will be taping August 20 through September 27. Audience ticket information TBA. Persons interested in auditioning should call 1-800-662-0880.

BASE BLEND

Effective Sunday, August 7, Disney-MGM Studios Custodial Base and Maintenance Base will be merging their dispatching responsibilities. All calls should be directed to extension 5101. Custodial radio traffic will continue to use the Ops 3 frequency while being monitored at Maintenance Base. Please notify everyone in your area to help make this an easy transition.

SCREEN TEST

Has 20,000 Leagues Under the Sea always been a submarine ride? *(answer on back)?*

TRY THE COUSCOUS!

Now through October 18, cast members and their guests will receive a 30% discount off lunch and dinner at **Restaurant Marrakesh** (excluding alcoholic beverages). A valid WDW ID is required.

READY! GET FIT! GO!

If you've been wanting to get into shape, there are a variety of aerobics classes starting up at the Lifeline Fitness Center at Team Disney. There are "Earobics" classes to fit almost any schedule, and they run from August 15 through October 7.

6am-7am	Step	Mon, Wed	\$45
6am-7am	Step	Tue, Thu	\$48
11:45am-12:45pm	Step	Mon, Wed, Fri	\$69
1pm-2pm	Yoga	Wed	\$24
5:45pm-6:45pm	Low Impact	Mon, Wed, Fri	\$69
6pm-7:30pm	Adv. Step	Tue, Thu	\$69

For more information, please call (8-222) 828-5358.

TOUR "D" FUN

Registration is already open for Disney's Tour "D" Fun bike tour on September 24-26. Riders will travel 100 miles from Tampa Bay to the WALT DISNEY WORLD Resort. The route will include numerous rest stops, Disney characters, entertainment, prizes, and refreshments. An accommodations package is available which includes a one- or two-night stay at Disney's Dixie Landings Resort, bike tour registration, buffet party at Epcot[®]94, Sunday morning fun ride through Disney-MGM Studios, admission to Pleasure Island, and awards banquet. For more information, contact your travel agent or call 827-7200.



HOT NEW PROPERTIES

A new collection of memorabilia from television and film is on display in the Studios Showcase on the Backstage Studio Tour. Along with the popular *Tonight Show*, *Home Improvement*, and *Nightmare Before Christmas* sets, Disney guests will find forest speeder bikes from *Return of the Jedi*, the chess table used by R2D2 and Chewbacca in *Star Wars*, prosthetic masks and a police car from *Dick Tracy*, swords and a hat from *The Three Musketeers*, troll masks from *Ernest Scared Stupid*, a model plane from *Alive*, and Big Bob, the spider from *Arachnophobia*.

COMING ATTRACTIONS

MAGIC KINGDOM Park
 Extra "terror"estrial Alien Encounter opens in Feb. '95
 Metropolis Science Centre opens in Feb. '95
 Epcot '94
 Horizons reopens August 15
 Magic Eye Theater reopens Nov. 8
 (reopening with "Honey, I Shrank the Audience")
 Disney-MGM Studios
 SuperStar Television closed
 (Star Search tapings)



KIDS ON THE ISLAND

Kids ages 8 to 14 can learn exciting, interesting things about animals, plants, and the world in which we live during a 4-hour summer ecology adventure at Discovery Island on Wednesdays and Sundays through September 4. The Kidventure program features an introduction to ecology with plant and animal observation and contact, a souvenir photo, and lunch. Reservations are required and can be made by calling 824-3784.



WRESTLE UP SOME FUN

Experience the excitement of a live studio audience at the Disney-MGM Studios. You are invited to participate in the video taping of *World Championship Wrestling* August 4 - 7 with tapings beginning at 10am. Admission is free and there will be door prizes. Seating is limited, so you will need to make your reservations by calling 560-4651.

AFTER 4 UNTIL 14TH

Florida residents have until August 14 to enjoy Epcot[®]94 after 4pm for \$15 plus tax. Tickets are available at all WDW ticket locations, select Disney Stores, and participating AAA outlets. Proof of Florida residency is required. For more information, please call 824-4321.

NAME THOSE SPIRITS!

Remember, Sunday, August 7, is the nomination deadline for the next *Spirit of Disney* award program. There are many deserving cast members out there, and courtesy, teamwork, honesty, and working to the highest possible standards are all qualifications. Your nomination will be strictly confidential and your form can be translated if you are more comfortable writing in a language other than English. The Selection Committee wants your participation, so please submit your nomination today!



AROUND THE WORLD

Disney Village Marketplace 9:30am-11:00pm
 Pleasure Island Shopping 10:00am-1:00am
 (ticket required for admission after 7pm)
 Pleasure Island Nightclubs 7:00pm - 2:00am
 Typhoon Lagoon 9:00am - 8:00pm
 River Country 10:00am-7:00pm
 Discovery Island 10:00am-7:00pm
 (last launch to the island at 5:45pm)

SCREEN TEST ANSWER

On August 5, 1955, the 20,000 Leagues Under the Sea attraction opened at Disneyland. It was a walk-through attraction in Tomorrowland that featured some of the sets from the movie. It closed August 28, 1966.

To report maintenance and show concerns, please call Maintenance Central at extension 5101.
 To report potential safety hazards, call SAFE LINE at 1-800-577-SAFE (7233) after checking with appropriate supervision.
 If you have concerns or questions relating to environmental issues, call the Environmental Hotline at (827) 8-238-2756.

What would you like to see in the DISNEY-MGM STUDIOS TELL-A-CAST?
 Call us with your comments at (560) 8-224-7419.

Prepared by WALT DISNEY WORLD Information Management and Disney-MGM Studios Cast Members
 Special thanks to the Cue Card Staff

Copyright, The Walt Disney Company

Bibliografía:

- 1. Crisis Management: Mastering the Skills to prevent Disasters (Harvard Business Essentials) Autor: Harvard Business Press. Publicado en 2004**
- 2. The Disney Way, Revised Edition: Harnessing the Management Secrets of Disney, 2006. Autor: Lynn Jackson y Bill Capodagli**