



LOGEEK.IO



CULTURE DECK

SOMOS RESERVA



SOMOS RESERVA

1. PROPÓSITO Y NORTH STAR

¿POR QUÉ EXISTIMOS?

- Club Reserva existe para ser el lugar donde el deporte, el bienestar y el entretenimiento convergen en una experiencia de comunidad activa, que se vive compartiendo múltiples opciones de Actividades Sociales.

En partidos y clases de pádel, pilates y yoga en Paloma, celebraciones familiares, juegos y torneos de minigolf o noche de alitas y más con amigos creamos un ambiente de Club y Venue que se vuelve magnético para sus usuarios (internos y externos).

NUESTRO NORTH STAR METRIC

- Usuarios Activos Semanales que regresan a usar múltiples servicios y productos de Reserva.
- Esto significa: no buscamos solo visitas ni transacciones únicas o anónimas, buscamos formar hábitos, construir comunidad y elevar el valor de vida (LTV) de cada usuario.
- Esto se logra con datos que nos permiten mapear visitación, frecuencia, usabilidad de servicios y recurrencia.





SOMOS RESERVA

2. NUESTRA CULTURA: SOMOS RESERVA.

Declara Pertenencia y Responsabilidad. Es poderoso, identitario y transversal. Es una Cultura que se vive por cada miembro interno del equipo y se proyecta a nuestras audiencias y segmentos.

Inspirados en nuestra visión, creemos que:

"Ser mejores es posible. Haremos las cosas diferente y las haremos mejor. Sabemos que el verdadero valor surge cuando las personas tienen la libertad de decidir... la motivación de hacerlo porque sienten que son parte esencial del grupo que integran, importantes en lograr la misión que juntos persiguen y la responsabilidad de cumplir lo que prometen"

En Reserva:

- Hay **libertad para proponer, actuar y tomar decisiones**.
- Pero con **accountability radical**: cada miembro del equipo es dueño de su impacto en los resultados.
- Todos **sumamos a los resultados** y al hacerlo, construimos juntos un ambiente en el que **todos crecemos y nos beneficiamos**.
- Sabemos que somos tan fuertes como nuestros eslabones más frágiles, por eso vamos a **actuar en Equipo** para que juntos nuestras fortalezas se sumen.





SOMOS RESERVA

3. NUESTRA CULTURA: LO QUE SOMOS Y NO SOMOS

SOMOS...

- ✓ Inconformes con lo ordinario. Retamos el status quo para ofrecer experiencias inesperadamente memorables.
- ✓ Guiados por datos, activados por propósito. Medimos para mejorar, pero nos movemos por lo que creemos.
- ✓ Dueños de lo que hacemos y de lo que no hacemos. Cada acción, cada omisión, cada KPI, tiene nombre y apellido.
- ✓ Apasionados con la marca, obsesionados con la ejecución. Nos emociona lo que construimos, pero lo medimos con exigencia.
- ✓ Creativos con libertad, disciplinados con los resultados. No hay innovación sin foco, ni libertad sin responsabilidad.
- ✓ Rigurosos en decisiones, generosos en colaboración. Nos importa más tener razón como equipo que ganar un argumento individual.
- ✓ Resilientes ante el cambio. Sabemos adaptarnos y convertir los obstáculos en oportunidad.
- ✓ Constructores de comunidad, no solo operadores de un club. Creamos espacios donde la gente quiere volver, quedarse y recomendar.





SOMOS RESERVA

3. NUESTRA CULTURA: LO QUE SOMOS Y NO SOMOS

NO SOMOS...

- ✗ Una empresa tradicional y jerárquica. Aquí las ideas e iniciativas son bienvenidas y motivadas.
- ✗ Movidos solo por la urgencia. Planificamos y priorizamos con visión, no con reactividad. Conscientemente abandonamos la cultura de la inmediatez.
- ✗ Cumplidores pasivos. Nuestro rol no es solo “ejecutar tareas”, es mover la aguja del club.
- ✗ Mediocres ni conformistas. Nos entusiasma mejorar, no quedarnos cómodos.
- ✗ Temerosos del cambio. Preferimos equivocarnos intentando algo nuevo que quedarnos estáticos viendo pasar la oportunidad.





SOMOS RESERVA – NUESTRO DECÁLOGO



4. EL DECÁLOGO DE RESERVA

LAS 10 MÁXIMAS QUE REPRESENTAN EL **#SOMOSRESERVA**:

1. **JUGUEMOS A GANAR, NO SOLO A COMPETIR.** NO ESTAMOS CONSTRUYENDO UN CLUB; ESTAMOS CREANDO UNA MARCA QUE TRANSFORMA EXPERIENCIAS EN ESTILOS DE VIDA.
2. **NOS ATREVEMOS A HACER COSAS. TOMÁ LA INICIATIVA INCLUSO CUANDO NO ESTÉS SEGURO DEL RESULTADO.** SI UNA IDEA NOS INCOMODA, PROBABLEMENTE ES PORQUE TIENE POTENCIAL. LA VALENTÍA Y LA IRRESPONSABILIDAD NO SON LO MISMO, NO LOS CONFUNDÁS.
3. **ACTUAMOS COMO DUEÑOS.** CADA PUNTO DE CONTACTO CON EL USUARIO ES UNA OPORTUNIDAD PARA HACER QUE REGRESE: DESDE UNA BIENVENIDA CÁLIDA EN RECEPCIÓN HASTA UNA EXPERIENCIA MEMORABLE EN UNA CLASE DE YOGA, UN PARTIDO O UNA CLASE DE PÁDEL ESPECIAL O UN EVENTO FAMILIAR; TODOS PUEDEN SER MEDIOCRES O MEMORABLES. ESCOJAMOS Y EJECUTEMOS BIEN.
4. **NUESTRA ACTITUD MARCA EL TONO DEL LUGAR. TRANSMITAMOS LA ENERGÍA CORRECTA SIEMPRE.** EL ENTUSIASMO ES CONTAGIOSO. LA RUTINA, TAMBIÉN. ELEGÍ BIEN. SI IRRADIAMOS LA ENERGÍA CORRECTA: MANTENEMOS VIVA LA CHISPA TODOS LOS DÍAS.
5. **PRIMERO LA GENTE. DESPUÉS TODO LO DEMÁS.** TODO LO QUE HACEMOS TIENE UN IMPACTO EN EL VALOR DE LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD QUE CONSTRUIMOS.
6. **CONSTRUÍMOS COMUNIDAD ANTES QUE PRODUCTO.** LA VERDADERA LEALTAD NO VIENE DEL PRODUCTO, SINO DEL VÍNCULO QUE CREAMOS. SI CREES QUE SUMA VALOR HACELO. NO ESPERÉS INSTRUCCIONES, GENERÁ IMPACTO.
7. **MEDIMOS PARA CRECER, NO PARA LIMITAR.** MEDIMOS LO QUE IMPORTA. AJUSTAMOS SIN MIEDO. LOS DATOS MANDAN. SI NO LO PODEMOS MEDIR, NO LO PODEMOS ESCALAR. PERO TAMBIÉN VALORAMOS LA INTUICIÓN Y LA EXPERIENCIA DEL EQUIPO CUANDO NOS ENFRENTAMOS A DECISIONES QUE LOS DATOS AÚN NO REFLEJAN COMPLETAMENTE.
8. **PREGUNTAMOS SIEMPRE: ¿LO ESTOY HACIENDO LO SUFICIENTEMENTE BIEN COMO PARA QUE ALGUIEN QUIERA REGRESAR?** TOMAMOS DECISIONES COMO SI CADA UNA PUEDE HACER QUE NUESTRO USUARIO NO REGRESE. PORQUE SOLO ASÍ REGRESARÁ UNA Y OTRA VEZ. ESA ES NUESTRA BARRERA DE CALIDAD.
9. **FALLAMOS RÁPIDO, CORREGIMOS MÁS RÁPIDO AÚN.** CADA DECISIÓN QUE TOMO SUMA O RESTA AL CLUB. EL ERROR ES PARTE DEL PROCESO, PERO NO PUEDE CONVERTIRSE EN EXCUSA. ITERAMOS CON INTENCIÓN. PROBAMOS, FALLAMOS Y APRENDEMOS RÁPIDO. AJUSTAMOS CON LO APRENDIDO Y VAMOS DE NUEVO POR LA SIGUIENTE.
10. **LO BUENO HACE QUE VUELVAN. LO EXTRAORDINARIO, QUE TRAIGAN A OTROS.**

ESTAMOS CONSTRUYENDO ALGO ESPECIAL PARA NUESTROS USUARIOS, NUESTRA COMUNIDAD Y NUESTRO EQUIPO. SER PARTE DE ESTO VA MÁS ALLÁ DE MI PRESENTE, ME FORTALECE PARA MI MAÑANA.



SOMOS RESERVA – RULES OF ENGAGEMENT



5. CÓMO OPERAMOS (RULES OF ENGAGEMENT)

- Sin jerarquías innecesarias. Las mejores ideas pueden venir desde cualquier lugar.
- Comunicación abierta y frontal. La claridad vence al drama.
- Disciplina radical. Somos flexibles con el horario, pero inflexibles con la excelencia.
- Cultura de feedback. Nos retroalimentamos para crecer, no para juzgar.
- Se promueve el pedir apoyo y ayuda pero no se aceptan excusas.
- Amparados a la validación de los datos. CRM. CRM. CRM. No es solo una herramienta, es parte de nuestra cultura de empresa.

6. ACCOUNTABILITY Y OWNERSHIP

CADA PERSONA EN RESERVA:

- Tiene claridad sobre sus objetivos semanales y periódicos. Si no la tiene, debe pedir apoyo y tenerla.
- Entiende cómo su trabajo contribuye al North Star Metric.
- Se evalúa con base en impacto, no solo esfuerzo.
- Sabe que no depende de sus “superiores” ni que le tengan que repetir constantemente qué hacer: hay equipos comprometidos que dan apoyo pero a la vez lo esperan todo de él o ella.
- Sabe que es parte importante del Equipo, y vive el SOMOS RESERVA.



CULTURE DECK

SOMOS RESERVA - #SomosReserva

7. NUESTRA CULTURA ES NUESTRO PRODUCTO

- CADA SONRISA, CADA EXPERIENCIA, CADA MOMENTO VIVIDO EN RESERVA ES EL REFLEJO DE NUESTRA CULTURA INTERNA Y CONTRIBUYE DIRECTAMENTE A NUESTRO NORTH STAR METRIC: LOGRAR QUE MÁS PERSONAS REGRESEN CADA SEMANA A VIVIR MÚLTIPLES EXPERIENCIAS DENTRO DEL CLUB.
- SI QUEREMOS QUE NUESTROS USUARIOS AMEN ESTAR AQUÍ, NOSOTROS TENEMOS QUE AMARLO PRIMERO.

#SOMOSRESERVA



RESERVA
EL CLUB AL QUE
PODÉS
PERTENECER...
SIN SER MIEMBRO

