



# LA MAGIA DEL SERVICIO AL ESTILO DISNEY



CURSO ORIENTADO A MEJORAR LA CALIDAD EN EL  
SERVICIO AL CLIENTE.

# Objetivo

El participante valorará la importancia de ofrecer un servicio al cliente con calidad y calidez. Conocerá el exitoso modelo y filosofía de servicio de Disney, con la finalidad de impactar, atraer y conservar a los clientes en su empresa.

## Por qué cursar el taller:

En la actualidad, un servicio de calidad hace que el cliente nos prefiera, pero, por el contrario, si el servicio personal y el sistema es deficiente y no le satisface, el cliente se encargará de comunicarlo y las redes sociales son su mejor aliado para hacerlo.

## Información que tienes que tomar en cuenta.

Según estudios de importantes firmas, los clientes se pierden por los siguientes motivos:

- 53 % se sintió atendido con poco aprecio o desprecio.
- 42 % sintió que el personal que lo atendió fue rudo o irrespetuoso.
- 32 % sintió que tuvo que hablar con demasiadas personas, es decir, que lo “llevaron mucho de un lado a otro”.
- 29 % se molestó por haber sido atendido por personas poco entrenadas.
- 25 % se cansó de que los dejaran esperando.

Estos datos son respaldados por reconocidas firmas de investigación como Harvard Business Review®, Gartner®, Zendesk® y Forrester®

## Dirigido a:

Líderes con personas a cargo, responsables de Recursos Humanos, gerentes, dueños de negocios y todo aquel personal involucrado en brindar servicio al cliente.

## Metodología

Entrenamiento con una intensidad de 6 horas, distribuidas en 2 sesiones de 3 horas presenciales. Se recomienda disponer de 5 horas de trabajo autónomo para desarrollar y personalizar las estrategias.

Aprendizaje activo a través de prácticas y ejemplos, reflexión y conceptualización, que se plantean a partir de casos diseñados por **DISNEY INSTITUTE**.

El contenido ayuda a dimensionar la importancia de una adecuada calidad de servicio y a provocar estrategias de acción y alternativas de mejora personalizada.

# Contenido.

## **1. LA MAGIA DE CONOCER AL CLIENTE.**

- a. Vocabulario
- b. Clima Favorable
- c. Emociones en Atención al Cliente
- d. Disney y las Emociones
- e. Tipos de Clientes según la P.N.L.
- f. Necesidades del Cliente
- g. Expectativas del Cliente
- h. Ser Comprendido y Sentirse Importante

## **2. BRINDAR UN SERVICIO EXCEPCIONAL.**

- a. Cadena de Excelencia Disney
- b. Momento de la Verdad
- c. Cultura de Excelencia
- d. Fórmula del Éxito Disney
- e. Empleados Felices, Clientes Felices
- f. Lineamientos para Trabajo en Equipo Disney
- g. Ir más allá del Deber
- h. Todos nos ponemos las Orejas

## **3. FACTOR MUNDO DE MARAVILLA.**

- a. ¿Qué es el Factor WOW?
- b. Factor Mundo de Maravilla Disney
- c. Como crear Momentos WOW
- d. Personaliza tu Servicio
- e. Cuida la Imagen de tu Marca
- f. Facilita la Vida

# Contenido.

## **4. LOS POLVOS MÁGICOS DEL SERVICIO.**

- a. Lenguaje Corporal
- b. Metodología Disney SEE-SAY-SMILE
- c. Atención Presencial ¿Cómo hacerlo?
- d. Servicio al Cliente y Lenguaje Corporal
- e. Método Disney para la Atención de Quejas y Reclamos
- f. Escucha, Empatiza, Diagnostica y Resuelve.
- g. Lo Prohibido

## **5. CREAR FELICIDAD EN TU SERVICIO AL CLIENTE.**

- a. Magia con el Entrenamiento
- b. Ser Diferente
- c. Hacerlo Sentir Especial
- d. Adaptarse a la forma de pensar de tus Clientes
- e. Eliminar Barreras
- f. Las 4 Llaves de la Magia del Servicio
- g. Las 6C de la Excelencia
- h. Matriz de Integración
- i. Cultura de Ayuda al Invitado

## **6. UN SERVICIO DE CLASE MUNDIAL.**

- a. Cultura Disney de Servicio al Cliente
- b. Tu Lema en Servicio al Cliente
- c. Reglas de Oro en la Atención Disney
- d. El Respeto por el Cliente
- e. Fidelizar a tus Clientes
- f. Cuidar cada Detalle
- g. Propósito Disney – Tu Propósito
- h. Aprender de tu Competencia
- i. Todos Somos el Ejemplo

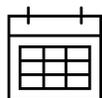
# Facilitador

## **Gustavo Palacios Urincho.**

Coach y Consultor Empresarial con 20 años de experiencia en temas de Informática, Capacitación, Desarrollo Organizacional, Desarrollo del Capital Humano e Innovación.

Certificado en Quality Service and Leadership Excellence por DISNEY INSTITUTE  
Certificado como Coach Ejecutivo ante la IAC y en el estándar de competencia EC0204 de CONOCER, The LEGO® SERIOUS PLAY® Method, Formador de Capital Humano en el estándar de competencia EC0217 de CONOCER, Aplicación de herramientas de Innovación LQ, Microsoft Office User Specialist, Licensed Practitioner of Neuro-Linguistic Programming y en Certificación Insignia Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Certificación Profesional como Consultor en Planes y Modelos de Negocios | Universidad de Salamanca (España). Certificado Embajador de Salario Emocional.

Egresado del programa de entrenamiento gerencial “Harvard ManageMentor” de Harvard Business School. Diplomados en Informática Administrativa, Desarrollo Organizacional, Administración de Recursos Humanos, Inteligencia Empresarial y Coaching de Innovación. Acreditado ante las STPS como formador de Instructores en su nivel especializado.



### Fechas

29 y 30 de junio  
de 2021



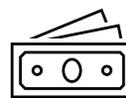
### Horario

De 4 a 7 pm



### Duración

6 horas



### Costo

\$ 1,000.00 Pesos  
Precio especial  
acuerdo de  
colaboración  
CANACO



### Lugar

CANACO  
Mexicali

#### Metodología:

Taller práctico - formativo. Basado en el estándar de la Metodología Oficial de:



#### Duración del taller:

6 hrs. (2 Sesiones de 3 hrs.)

#### Servicios de valor agregado:

- Se entregarán plantillas para el manejo de:
  - Diagnóstico.
  - Evaluación de servicio.
  - Guía para desarrollar estrategias y replicar en su empresa.
- Los temas están orientados a fortalecer un servicio excepcional.
- Incluye manual oficial Disney y diploma de participación.
- Instructor Certificado.

**INFORMES E  
INSCRIPCIONES**

[eventos@capaxis.com.mx](mailto:eventos@capaxis.com.mx)

[eventos@canacomexicali.com.mx](mailto:eventos@canacomexicali.com.mx)

Tel. 686 557 0005 Ext. 205 | 686 244 5009