



● EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR ●

MAGICAL

CUSTOMER EXPERIENCE

— CONFERENCE —

18 DE ABRIL | BUENOS AIRES | ARGENTINA

The
Disney
WAY

POR PRIMERA VEZ EN ARGENTINA

LA MÁGICA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CONSUMIDOR

En un mundo en el cual el consumo se basa cada día más en la **confianza** que los clientes tienen con una marca, en una época en la que las **opiniones y quejas se comparten fácil e instantáneamente** con millones de personas a través de plataformas digitales, la buena atención al cliente **no es solamente el nuevo marketing, sino que es indispensable para tener una empresa exitosa**. Es por esto que Seminarium trae a Argentina a los expertos de atención al cliente más conocidos, innovadores y respetados a nivel internacional: **The Disney Way**.

La buena atención se ha convertido en la clave del éxito para las empresas.

● LO QUE DICEN LOS EXPERTOS ●

“El servicio de excelencia no viene simplemente de una transacción amigable... sino que es el resultado de entender las expectativas de tus clientes e integrar las directrices y estándares de servicio para superarlas.”

- **The Disney Institute**

“Si le caes bien a tus clientes y sigues haciéndolo, comprarán tus productos y servicios. Si no, no lo harán.”

- **Paul Greenberg**, autor best-seller de “CRM at the Speed of Light”.

“El servicio al cliente es el nuevo marketing.”

- **Jay Baer**, autor best-seller y el marketero digital más re-twitado en el mundo.

¿SABÍAS QUE?

- El **58%** de los consumidores están dispuestos a gastar más en empresas que proveen buena atención al cliente.
– American Express Global Customer Service Barometer

“El tiempo y las condiciones cambian tan rápidamente que debemos mantener constantemente nuestro objetivo concentrado en el futuro”. –Walt Disney

The Disney WAY

APRENDERÁ CÓMO LOGRAR UNA ATENCIÓN MÁGICA
EN SU EMPRESA BASÁNDOSE EN EL MARCO MÁS
EXITOSO DEL MUNDO: **EL MODELO DISNEY**



JIM CUNNINGHAM

- Ex-Director de Disney University.
- Expositor internacional.
- Fundador de Mentors International.
- Consultor experto en experiencia del consumidor, con clientes en los 5 continentes.



CLAUDEMIR OLIVEIRA

- Magíster y PhD. en psicología positiva.
- Miembro de Harvard Medical School Postgraduate Association.
- Fue miembro clave del equipo de Disney University.
- Fundador y director de The Seeds of Dreams Institute.

• El **66%** de los clientes que cambiaron de marca, lo hicieron debido a una mala experiencia con la atención recibida. – Esteban Kolsky, fundador de ThinkJar y experto en atención al cliente.

• El **70%** de las experiencias de compra del consumidor se basan en cómo los hicieron sentir. – McKinsey & Company

PROGRAMA

18 DE ABRIL 2018

8:15 a 9:00 | ACREDITACIÓN I COFFEE DE BIENVENIDA

9:00 a 9:30 | BIENVENIDA Y PALABRAS DE APERTURA

SESIÓN 1 | 9:30 a 11:00 | JIM CUNNINGHAM

La cultura mágica de Disney

- EL SERVICIO DE CALIDAD DEFINIDO POR DISNEY
- HERRAMIENTAS PARA ATENDER CADA DETALLE Y GENERAR LA MAGIA
- ¿QUÉ ES EL FACTOR "WOW!" Y CÓMO LO LOGRAMOS EN LA ATENCIÓN?

11:00 a 11:30 | NETWORKING & COFFEE BREAK

SESIÓN 2 | 11:30 a 13:00 | JIM CUNNINGHAM

Implementación de la experiencia mágica en su organización

- VALORES Y PRINCIPIOS QUE DEFINEN SI USTED ES MÁGICO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- MOMENTOS MÁGICOS VERSUS MOMENTOS TRÁGICOS: ¿QUÉ HACER CUANDO NO SALIÓ COMO ESPERÁBAMOS?

13:00 a 14:00 | NETWORKING LUNCH

SESIÓN 3 | 14:00 a 15:30 | CLAUDEMIR OLIVEIRA

La psicología positiva

- CÓMO DISNEY Y OTRAS EMPRESAS USAN LA PSICOLOGÍA POSITIVA
- CÓMO LA HISTORIA PERSONAL DE WALT DISNEY SE CONECTA CON EL ÉXITO DE SU EMPRESA
- POR QUÉ DISNEY CONTRATA "SONRISAS" Y NO "CURRICULUM VITAE"
- LA IMPORTANCIA DEL STORYTELLING EN EL PROCESO DE LA EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR

15:30 a 16:00 | NETWORKING & COFFEE BREAK

SESIÓN 4 | 16:00 a 17:30 | CLAUDEMIR OLIVEIRA

El modelo Disney en el contexto Latinoamericano: Lecciones aprendidas para poner en práctica

- CÓMO LA MAGIA REALMENTE SE VIVE EN LOS PARQUES DISNEY EN EL MUNDO
- LOS 7 PASOS DEL ÉXITO DISNEY EN LA EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR
- DISNEY SUMMER NIGHTS: UN CASO DE ESTUDIO EN LATINOAMÉRICA
- CÓMO DISNEY UTILIZA SINERGIA EN SUS DIVISIONES (ESPN, ABC, PIXAR, WALT DISNEY STUDIOS)

CONGRESOS DE CLASE MUNDIAL

Cada año, Seminarium trae a América Latina expertos de prestigio internacional que presentan las últimas tendencias, mejores prácticas y conceptos en formato de conferencias magistrales.

MAGICAL CUSTOMER EXPERIENCE • THE DISNEY WAY •

DIGITAL
MARKETING
• CONFERENCE •

LEADERSHIP
CONFERENCE

LOGISTICS &
OPERATIONS
CONFERENCE 2018

Seminarium es la **empresa N°1 en actualización** y perfeccionamiento ejecutivo en América Latina. Un aliado para el desarrollo, crecimiento y éxito profesional. Un espacio de conocimiento único, capaz de generar experiencias transformadoras para mentes profesionales sin límites.



Red de expertos, líderes, personajes influyentes y visionarios de relevancia internacional.



Contenido actualizado de primer nivel.



Alianza con las mejores escuelas de negocio del mundo.

Inspiring your full potential



• EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR •

MAGICAL CUSTOMER EXPERIENCE

— CONFERENCE —

18 DE ABRIL | BUENOS AIRES | ARGENTINA

FOUR SEASONS HOTEL | POSADAS 1086/88, C1011ABB CABA, ARGENTINA

CUPOS LIMITADOS

VALOR INDIVIDUAL



GRUPO CORPORATIVO

3 a 5 Ejecutivos



MESA CORPORATIVA

6 a más Ejecutivos



CONSULTE POR VALORES
PREFERENCIALES

*Valor por persona para pase de tres a cinco ejecutivos.

Anulaciones : vía email hasta 5 días hábiles antes del inicio del congreso, en caso contrario, se facturará el cupo respectivo.

CONVIERTA SU EQUIPO DE TRABAJO EN UN HIGH PERFORMANCE TEAM

Optimice el rendimiento de sus equipos organizacionales incentivando la participación del grupo completo en el programa. Esta dinámica fomenta un mejor trabajo en equipo, potencia los talentos, la motivación y relaciones interpersonales que se traducen en ventajas frente a la competencia.

Incremente el ROI sobre sus iniciativas de actualización y perfeccionamiento ejecutivo.

