

● EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR ●

# MAGICAL CUSTOMER SERVICE — CONFERENCE —

17 DE MAYO | HOTEL SHERATON BOGOTÁ | COLOMBIA

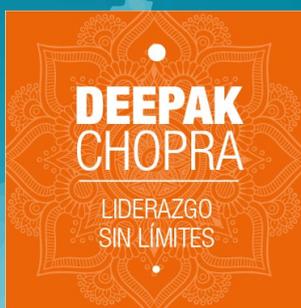
The  
**Disney**  
WAY



POR PRIMERA VEZ EN COLOMBIA

# 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.



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*

# 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 cual 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 Chile 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-tuiteado en el mundo.

## ¿SABÍAS QUÉ?

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

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

-Walt Disney

# The Disney WAY

APRENDERÁS CÓMO LOGRAR UNA ATENCIÓN MÁGICA EN TU 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.



**FACUNDO DE SALTERAIN**

Conferencista motivacional de alto impacto, autor de best seller, mentor y entrenador autorizado en World Sales Academy (USA), creador de la primera plataforma online dedicada al perfeccionamiento de los vendedores hispanos, una de las más visitadas a nivel mundial.

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 a cliente.

# PROGRAMA

## 17 DE MAYO 2017

**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 11:30 | FACUNDO DE SALTERAIN**

¿Qué es una experiencia mágica?

- ¿POR QUÉ DISNEY ES MODELO DE ATENCIÓN?
- EL PLAN MÁGICO: LA VOLUNTAD DEL EMPLEADO VERSUS UN SISTEMA DE TRABAJO
- EL PODER DEL LENGUAJE: ¿POR QUÉ INVITADOS Y NO CLIENTES?
- ¿CÓMO CONSTRUYEN LA MAGIA? EL SECRETO TRAS LOS FUEGOS ARTIFICIALES

11:30 A 12:00 | NETWORKING & COFFEE BREAK

### **SESIÓN 2 | 12:00 A 13:30 | 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?

13:30 A 15:00 | NETWORKING LUNCH

### **SESIÓN 3 | 15:00 A 16:30 | JIM CUNNINGHAM**

Implementación de la experiencia mágica en tu organización

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

### **CIERRE | 16:30 A 17:00**

- FOTOS CON LOS EXPOSITORES Y CERTIFICADO PERSONALIZADO DE PARTICIPACIÓN

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

\* Agenda sujeta a cambios



• EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR •

# MAGICAL CUSTOMER SERVICE — CONFERENCE —

17 DE MAYO | HOTEL SHERATON BOGOTÁ | COLOMBIA

CALLE 25 B N° 69 C-80, BOGOTÁ, CUNDINAMARCA, COLOMBIA

	VALOR INDIVIDUAL 	GRUPO CORPORATIVO 3 a 5 Ejecutivos 
COMPRA ANTICIPADA antes de: 3 de Febrero 2017	780	700
PRECIO DE LISTA	820	740

Estos precios no incluyen IVA. Valores en USD

\*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.



## Convierte tu equipo de trabajo en un High Performance Team

Optimiza el rendimiento de tus 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.

Incrementa el ROI sobre tus iniciativas de actualización y perfeccionamiento ejecutivo.

#### MEDIOS DE PAGO



#### EMPRESAS QUE APOYAN EL DESARROLLO EJECUTIVO EN COLOMBIA PATROCINADORES



[www.seminarium.com](http://www.seminarium.com) • [congresos@seminarium.com](mailto:congresos@seminarium.com)

318 372 66 89 - 7429226 - 7429225 - 7429217 - 7429218 - (571) 7429364

Medios de Pago: Efectivo, tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express).

Fuerza Mayor: Si por fuerza mayor este curso debiera suspenderse, Seminarium desarrollará un curso similar alternativo informándolo oportunamente.

Políticas y Condiciones de Pago: SEMINARIUM informa que no se hará reembolso de dinero por el pago de una actividad de capacitación que haya, en el formato Seminarios, Congresos, Open Trainings, si el asistente o los asistentes, no informa mínimo diez (5) días hábiles de antelación su inasistencia al mismo. El aviso deberá hacerlo por escrito mediante correo electrónico al asesor ejecutivo con quien realizó la inscripción. En caso que el plazo para notificar la inasistencia al evento haya vencido, se le cobrará parte del valor consignado por gastos administrativos (15% de la tarifa); el saldo restante (85% de la tarifa) se le cargará a favor, para redimir en cualquier otro evento en el que desee participar más adelante. Pero no se realizará ningún tipo de devolución de dinero pasada la fecha mencionada de 10 días hábiles para cada programa antes mencionado. En este caso, el asistente o los asistentes podrá cederle su cupo a otra persona, para lo cual debe enviar por correo electrónico una carta, autorizando a la persona que va a asistir, en dicho documento debe especificar nombre completo del nuevo asistente, número de cédula, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico.

Pagos con tarjetas débito y crédito no aplica descuentos por pase corporativo, mesas corporativas, ni descuentos adicionales como el pronto pago.