



MAGICAL

CUSTOMER EXPERIENCE

THE • DISNEY • WAY • 2

10 DE OCTUBRE | **BOGOTÁ** | COLOMBIA
7 DE MAYO | **BUENOS AIRES** | ARGENTINA

— THE —
DISNEY
— WAY 2 —

LA MÁGICA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CONSUMIDOR

El arte de encantar a los clientes forma parte de la cultura de Disney desde su creación. Lo que Disney logra hacer hace años es lo que las empresas necesitarán hacer de aquí para adelante. No basta tener un buen producto, es necesario ofrecer al cliente una experiencia diferente y memorable. Es decir, las empresas se tienen que centrar en entregar un mejor servicio al cliente y el producto pasará a segundo plano.



LA BUENA ATENCIÓN SE HA
CONVERTIDO EN LA CLAVE
DEL ÉXITO PARA LAS
EMPRESAS.

JIM CUNNINGHAN

Orador internacional que ha trabajado en América del Norte y Europa. Se especializa en ayudar a las organizaciones a construir una próspera cultura de excelencia en el servicio a desarrollar líderes, delinear modelos de negocios a prueba de fallas, fomentar la retención de empleados y reformar la lealtad de los clientes. Durante 17 años, fue parte integral como líder mundial en el desarrollo de la excelencia, The Walt Disney Company. La capacitación formal de Jim lo preparó para ser un profesional de la educación. Tiene títulos en psicología (doctorado y maestría) de la Universidad de New Hampshire y una licenciatura en Ciencias de la Educación de Salem State College.

CONTENIDO DE SESIONES

Service with a Magic Touch: Conozca los elementos fundamentales que le brindan la vanguardia en la entrega de un servicio excepcional al cliente.

En este programa, los participantes aprenderán cómo una filosofía de servicio se traduce en una excepcional guest experience.

THE DISNEY WAY 2

CONOZCA LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES QUE LE BRINDAN LA VANGUARDIA EN LA ENTREGA DE UN SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE.

APRENDA CÓMO SE
PUEDEN
IMPLEMENTAR LAS
PRÁCTICAS
COMERCIALES QUE USA
DISNEY PARA LOGRAR
RESULTADOS GANADORES



PETER ROMAN

Master of Science en Media Communications, productor y periodista de televisión. Trabajó durante más de 20 años en las principales estaciones brasileñas como Globo, Bandeirantes, Record, Cultura y ESPN Brasil. En EE. UU., trabajó durante 10 años en Disney en varios campos: capacitador, facilitador, coordinador, gerente y embajador de Dream Squad durante la celebración de "El año de un millón de sueños". En 2008, decidió centrarse en los estudios de coaching, neurobusiness, NLP y Hoy su empresa EQ Consulting está marcando una diferencia para las empresas y los emprendedores que buscan respuestas sobre cómo posicionarse en el mercado del Siglo XXI, a un ritmo competitivo y en constante cambio.

CONTENIDO DE SESIÓN

Disney "*Brainchancement*": La forma en que Disney encanta a la gente.

PROGRAMA

10 DE OCTUBRE 2019

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

SESIÓN 1 9:00 a 10:30 | **JIM CUNNINGHAM** /// Service with a Magic Touch

ENTENDIENDO A LOS INVITADOS

Métodos utilizados para entender las necesidades, deseos, estereotipos y emociones de los invitados.

TEMA DE SERVICIO

El propósito y los componentes de la declaración de servicio y su rol en la capacitación de los colaboradores para que se centren en la experiencia del huésped.

10:30 a 11:00 | NETWORKING & COFFEE BREAK

SESIÓN 2 11:00 a 12:30 | **JIM CUNNINGHAM** /// Service with a Magic Touch

ESTANDÁRES DE SERVICIO

El servicio como prioridad y su valor como herramienta de toma de decisiones para los colaboradores.

SISTEMAS DE ENTREGA

Se enfoca en las prioridades de servicio y su valor como herramienta de toma de decisiones para los colaboradores.

INTEGRACIÓN

Ilustra la importancia de administrar los estándares de servicio con sistema de entrega para garantizar una mejor *Guest Experience*.

12:30 a 14:00 | NETWORKING LUNCH

SESIÓN 3 14:00 a 15:30 | **PETER ROMAN** /// Disney "Brainchancement"

EL STORYTELLING

- Disney ha cambiado el significado de la infancia para siempre.
- Contar historias no solo es el fundamento del hablar, es el corazón de la comunicación y lo ha sido por mucho tiempo.
- Hace que cada persona se sienta especial gracias a su amplia variedad de personajes e historias.

EL FACTOR H

- La importancia de tener a la persona adecuada en el lugar correcto.
- Entrenamiento: Contratar por habilidades de entrenamiento, ¡El poder de una sonrisa!
- Motivación: hay una variedad de programas que recompensan el buen trabajo.
- Encantamiento: Una persona solo puede encantar a otra si está encantada con la idea o negocio.

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

SESIÓN 4 16:00 a 17:30 | **PETER ROMAN** /// Disney "Brainchancement"

NEUROBRANDING

- Una de las mayores fuerzas comerciales de Disney es su control casi total sobre el entorno de negociación.
- Lo hacen a través de los sentidos:
Visión | Audición | Olfato | Marca Sensorial

NEUROMARKETING + BRAINCHAMENTMENT

- ¡La gente compra emoción y justifica con razón!
- "Son las pequeñas cosas las que marcan la diferencia": la "estrategia" trae de vuelta a 2/3 de los clientes.
- Encantar es dar mucho más de lo que pide el cliente.

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.

OTROS EVENTOS

CUSTOMER EXPERIENCE HEALTH CONFERENCE

26 DE NOVIEMBRE 2019

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 negocios del mundo.



Networking con ejecutivos del más alto nivel

Inspiring your full potential

MAGICAL




CUSTOMER EXPERIENCE

THE • DISNEY • WAY • 2

10 DE OCTUBRE | BOGOTÁ | COLOMBIA

Cl. 113 #7 - 80 AR Centro de Convenciones.

CUPOS LIMITADOS

VALOR INDIVIDUAL 	PRECIO DE LISTA USD 790	TARIFA PREFERENCIAL PAGO ANTICIPADO HASTA EL 6 DE SEPTIEMBRE USD 650
VALOR GRUPAL (3 A 5 PERSONAS) 	USD 711	USD 590
VALOR MESA CORPORATIVA (6 A MÁS PERSONAS) 	CONSULTE POR VALORES PREFERENCIALES	

Estos precios no incluyen IVA.

*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.

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



Medios de pago:

Tarjeta de Crédito | Transferencia Bancaria | Crediconvenio Banco de Bogotá.

Empresas que apoyan el desarrollo ejecutivo en Colombia

