



# **"SERVICIO AL CLIENTE CON EL MODELO DISNEY"**

---

## DIRIGIDO A:

Personal de Ventas y Recursos Humanos, Personal de Atención a Clientes y Relaciones Públicas.

## OBJETIVO GENERAL:

Diseñar estrategias y protocolos en el servicio con el objetivo de ofrecer atención extraordinaria a los clientes, excediendo sus expectativas.

Generar emociones y experiencias positivas a través de un modelo de cultura para la innovación y atención a los detalles, logrando convertir a los clientes en fieles consumidores y promotores de la empresa

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Incrementar ventas con el diseño de estrategias de servicio que logren la persuasión en los clientes, elaborando el mapa de la experiencia para exceder expectativas en los puntos de contacto.
- Elevar el nivel de satisfacción del cliente, diseñando protocolos que reconozcan la importancia de escuchar para entender y atender al cliente,
- Establecer acciones concretas de atención y servicio derivadas de los valores de la empresa y de los estándares de calidad Disney
- Desarrollar la creatividad para generar experiencias emocionales en los clientes.
- Motivar y comprometer a los colaboradores estableciendo una cultura de trabajo en equipo, mejorando la actitud, comunicación y productividad del personal.

## CONTENIDO:

### 1. Filosofía Disney

- El invitado
- Personajes con personalidad extraordinaria
- Storyboard. Técnica para generar procesos de mejora continua
- Storytelling. Técnica para generar contextos de servicio
- Mapa de experiencia del cliente.
- Viviendo los valores
- Abracadabra, la sonrisa se convierte en acción

## 2. Innovación en el Servicio

- Neurociencia y filosofía Disney
- Necesidades, Deseos y Emociones
- Servicio Engagement
- Experiencia Vivencial
- Historias que dan personalidad

## 3. Estándares de Calidad Disney

- 4 estándares para un servicio extraordinario
- 7 claves del éxito Disney
- Diseñando el plan estratégico del servicio
- Reconocer, Recompensar, Celebrar

## 4. Invitadología

- El éxito de las orejas
- Protocolos para el factor WOW
- Definición de la promesa de servicio
- Manejo eficiente de quejas

## 5. Elenco

- Liderazgo inspiracional
- Arte y ciencia para el trabajo en equipo
- El embajador del servicio
- El mejor espectáculo es tu atención y servicio.
- Todos predicán con el ejemplo

## 6. El escenario

- Imagen que habla
- El servicio y los 5 sentidos
- Todas las cosas predicán con el ejemplo
- Orden, limpieza y algo más

## HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Capacidad para diseñar el mapa de la experiencia del cliente
- Capacidad para identificar necesidades, deseos y emociones de los clientes.
- Creatividad para elaborar protocolos de servicio con la filosofía Disney.
- Capacidad para elaborar conductas de desempeño (acciones), derivadas de la misión y valores de la empresa y de los estándares de calidad Disney.
- Conocimiento práctico para diseñar de una Matriz de Planeación que identifique lo que se va a realizar para llevar a cabo las estrategias del servicio.

**DURACIÓN:** 14 horas, pueden ser 12 horas.