



Experiencia Ejecutiva basada en Disney

**Cómo se genera la magia
detrás de escena.**

Idioma: Español o Inglés

Edición Mayo 2020





conocimiento fuera de lo convencional

Experiencia Disney consiste en una semana intensiva de estudios en Orlando viviendo en primera persona los secretos que hacen que Disney logre ser la empresa número uno del mundo en lo que hace a calidad de servicio.

Durante esta semana podrán estudiar con profesores certificados por Disney Institute y la Florida Polytechnic University y desarrollar actividades prácticas dentro de los parques temáticos.

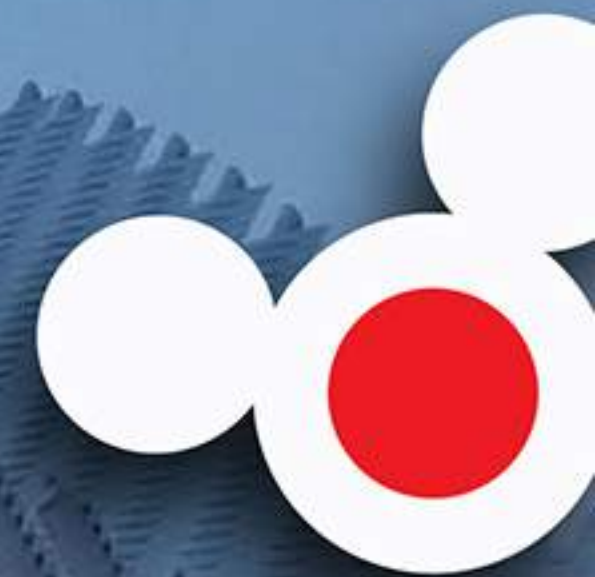


PROGRAMA: ***Quality Service e Innovation***

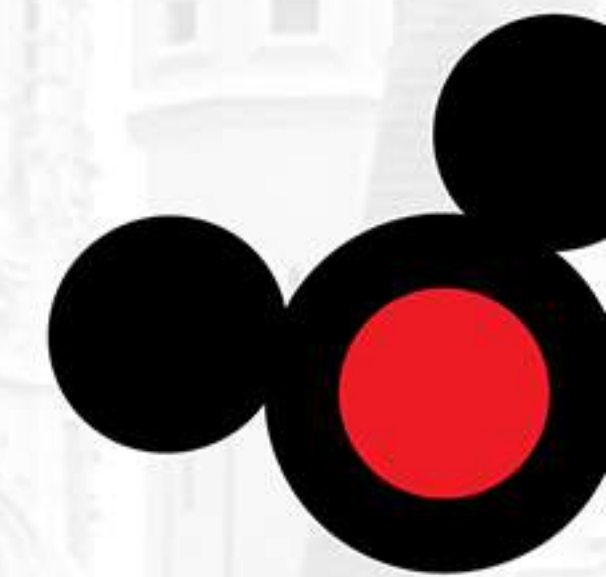


FLORIDA POLYTECHNIC
UNIVERSITY

El programa a realizar posee contenido y actividades de Disney Institute, como también contenido y workshops certificados por la Florida Polytechnic University.



► Agenda



(del domingo 17 al viernes 22 de mayo).

DÍA

1

CENA BIENVENIDA - KICK OFF

Llegada al hotel, acreditación y cena bienvenida con el resto de empresarios. Presentación de agenda semanal.

DÍA

4

BEHIND THE MAGIC & STORYTELLING

Una jornada completa en Magic Kingdom donde el empresario conocerá el “detrás & frente” de la puesta en escena. Cuál es el secreto de la Magia. El cierre, por su puesto, con fuegos artificiales. Dictado por Instructores de Disney Institute.

DÍA

2

CULTURA DISNEY

En el hotel se desarrollará la capacitación sobre distintas temáticas del modelo Disney. El empresario comienza a sumergirse en los secretos de este fantástico mundo. Dictado por Frank D' Costa (Staff Disney) & Jonatan Loidi (Certificado Disney Institute).

DÍA

5

OBSERVACIÓN “EXPECTATIVAS” & WORKSHOP

Análisis en primera persona de la aplicación de estándares de calidad y servicio de los parques recorridos. Por la tarde tarde se realiza el workshop “Servicio Excepcional”.

DÍA

3

TEAM BUILDING & WORKSHOP

Ejercicio de observación en un Parque de Disney por la mañana. Durante la tarde en el hotel se realiza el workshop “Recorrido de la Experiencia” a partir del análisis del escenario de trabajo. Dictado por Julián “Gaita” González (Certificado Disney Institute).

DÍA

6

TALLER EN UNIVERSIDAD FLORIDA POLY & CIERRE

Por la mañana se realiza el taller del Modelo SOAR y cierre Académico. Por la noche se efectúa la cena despedida en un restaurante temático.

Cultura de Servicio Disney

Un servicio excelente no proviene simplemente de una transacción amigable o de una herramienta tecnológica apropiada: es el resultado de una verdadera comprensión de las expectativas de su cliente y de la implementación de las directrices y los estándares de servicio adecuados para superarlas. Cuando un marco de referencia organizacional une apropiadamente a sus personas, su lugar y sus procesos, colocando al cliente y al empleado juntos en una posición central, el servicio excepcional se vuelve posible en todos los puntos de contacto con el cliente. Esto genera una mayor intención de regresar y recomendar a la empresa y refuerza su ventaja competitiva. Con más de 90 años brindando un servicio al cliente reconocido a nivel mundial, nadie entiende esto mejor que Disney.

En los programas usted puede:

- *Examinar cómo puede diferenciar su servicio para convertirse en un proveedor modelo.*
- *Explorar estándares de servicio de calidad que pueden ayudarlo a crear una experiencia de servicio consistente.*
- *Conocer herramientas para determinar las necesidades, las expectativas, las opiniones y los sentimientos de sus clientes en el nivel individual.*
- *Entender los procesos necesarios para desarrollar una cultura que preste consistentemente un servicio excepcional.*
- *Descubrir cómo puede recuperarse con eficacia de una falla del servicio y convertirla en una oportunidad para fortalecer las relaciones con el cliente.*

Instructores: Elenco Disney.



Actividad Team Building & Observación

Una experiencia de trabajo en equipo

WALT DISNEY World®

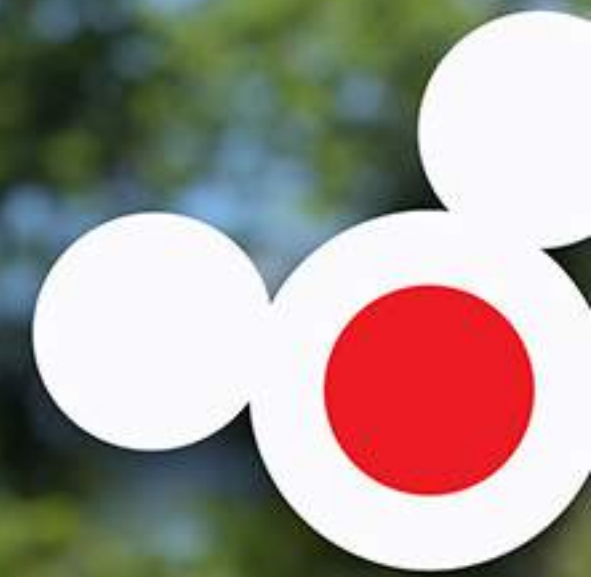
Las actividades de creación de equipos son más efectivas cuando están diseñadas intencionalmente para alentar a las personas a explorar soluciones creativas mientras trabajamos juntos y divirtiéndonos! Esta es tu oportunidad de aprender a mejorar la efectividad en equipo desde el renombrado Instituto Disney a través de una **actividad experiencial en las áreas de confianza, comunicación y colaboración.**

Aprovechando el "laboratorio viviente" único que solo Disney puede proporcionar, te traemos una actividad nueva e intrigante que fomenta interacciones positivas y estimulantes que mejoran la capacidad de su equipo para trabajar de forma más colaborativa y eficaz.

En estas aventuras te invitamos a poner tu modo turista OFF y colocar el ON en tu modo observador. A partir de lo aprendido estarás preparado para tener una experiencia totalmente diferente en los parques, tanto de Disney como el resto.

Quienes mejor logren trabajar en equipo y cumplir los objetivos lograrán subir al podio. Es el punto de partida para darte cuenta que a tu empresa no volverás del mismo modo.

También, guiado por un miembro de Disney, conocerán algunos de los secretos mejor guardados de Magic Kingdom con historias que muy pocos conocen. Revisarán su historia, cómo fue construido, el legado de Walt Disney y muchos detalles más.



Actividad Behind the Magic

Cómo se genera la magia detrás de escena

Además de crear un entorno mágico para Invitados de todo el mundo, Walt y Roy Disney dominaron el arte de negocio. Determinaron que el liderazgo, el servicio y el compromiso de los empleados eran conceptos clave que, cuando se consideraban de manera holística, conducirían a los máximos resultados. Estos conceptos básicos probados con el tiempo no solo han ayudado a establecer a Disney como una de las principales marcas del mundo, también han ayudado a miles de organizaciones de todo el mundo a pensar de manera diferente acerca de que pueden ofrecer los resultados a largo plazo que son capaces de entregar.

Esta es su oportunidad de involucrar a profesionales experimentados de Disney y observar ejemplos clave de un "laboratorio viviente", tomando el detrás de escena para explorar de primera mano cómo se implementan las ideas de negocios de Disney y las metodologías probadas con el tiempo para entregar una gran experiencia al cliente.

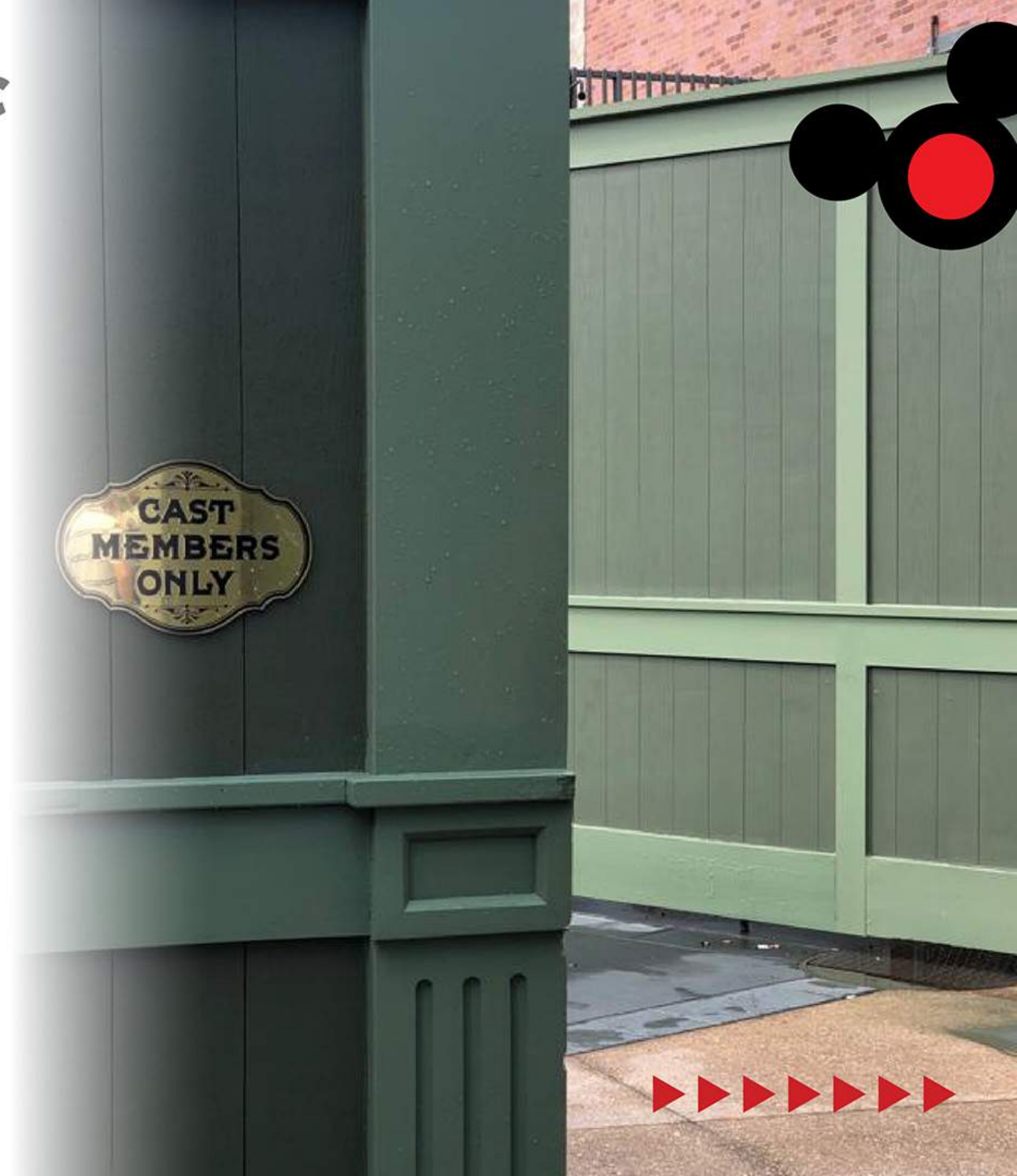
Vas a explorar los siguientes lugares:

Servicios textiles: Una lavandería con tecnología de punta diseñada a partir del propio equipo.

Servicios de reparto de Epcot®: El "detrás de escena" desde la perspectiva de un miembro del elenco. Cómo se preparan antes de salir a escena.

Main Street, EE.UU.®: Un paseo a través del sendero de principios de siglo dentro del Parque Temático Magic Kingdom para una mejor comprensión de cómo se trabaja para alcanzar el gran propósito.

El sistema "Utilidor": Viaje por debajo del parque temático Magic Kingdom para visitar los sistemas de soporte diseñados para mejorar la experiencia del elenco y espectadores.



Innovación y Método SOAR

Florida Polytechnic University

Visitaremos la Universidad donde se forman los Imogeneers (creadores de atracciones) de los parques de Disney. La misma se destaca por su aporte en carreras de vanguardia como: Robótica, Big Data, Innovación, entre muchas otras.

Durante la jornada profesores de la Universidad brindarán un taller sobre el Modelo SOAR. Actualmente el método que las empresas más importantes del mundo están implementando. Basado en un diálogo apreciativo y la herramienta FOAR (en inglés SOAR), que analiza Fortalezas, Oportunidades, Aspiraciones & Resultados de cada proyecto. A partir de un nuevo paradigma el empresario conocerá una nueva manera de afrontar desafíos.

La universidad Florida Polytech evaluó y aprobó los contenidos en todas las actividades académicas de ExperienciaSet. Por esto, entrega un certificado de estudios con respaldo universitario.



Actividades de Workshop

El programa incluye actividades de Workshop que buscan lograr una bajada a la realidad de cada organización participante.

En las mismas se desarrollaran ejercicios prácticos coordinados por miembros certificados por Disney Institute que ayudaran a que todos puedan llevar adelante lo vivido en las actividades de campo.

Este espacio podrá ser utilizado también por EO para realizar diferentes actividades de networking.



Testimonios

"Esta fue mi cuarta vez en Disney. Ya he venido como hija, madre y en plan de amigas, pero esta experiencia mostró una visión totalmente diferente, y más que recomendable. Me quedo con muchísima información e ideas para capitalizar con mi equipo. Y lo más importante que me llevo es que "¡es posible!". La magia se puede realizar en todos lados y se pueden generar experiencias / momentos mágicos en el cliente, nuestro principal protagonista. Agradezco muchísimo al equipo por permitirme ser parte esta experiencia."

En mi primera vez con el modo observador en el mundo de Disney logré comprender que la magia sí existe. No obstante, para lograrla hay que trabajar todos los días. A partir de procesos, trabajo con la gente, siendo proactivo, innovador. Esto y mucho más es lo que me transmitió la Experiencia. Con todos los que he compartido esta experiencia llegamos a la conclusión que fue una semana en la que no aprendimos, sino que logramos aprehender (destaco la "h" en el medio). Hicimos propio el mensaje de tan increíble organización. Excelente experiencia. Excelente inspiración la de Walt Disney para transmitir a mi equipo.

Esta es una semana de esas que uno quisiera vivir más en la vida. Me llevo muchísimas cosas tanto en lo personal como lo profesional. Conocí personas maravillosas, nuevos amigos, todos muy diferentes y atractivos a partir de sus estilos y culturas. Respecto al objetivo principal del curso, siento fue una experiencia espectacular. En Disney comprendí la importancia de tener una convicción basada en procedimientos/procesos. Lo importante de sentir en equipo el propósito para lograr experiencias memorables en las personas.



Paula Silva



Tienda Inglesa - Uruguay
Jefe de Calidad de Servicio al cliente



Gabriel Szlaifsztein



Zonamerica - Uruguay
Gerente de Tecnologías de la Información



Carlos Betancourt



AceColombia - Colombia
Director Ejecutivo

Testimonios

Nos sentimos muy a gusto con todo el grupo y pudimos, además de generar relaciones, conocer distintas culturas. También destacamos la profesionalidad y calidez humana del equipo de Experiencia. A partir de esta experiencia renovamos el desafío de comenzar a observarnos desde otra óptica, esta vez con otras herramientas. Siempre hay procesos y herramientas para volver a evaluar. Como también las ganas de comenzar a implementar "las cuatro llaves de la Cultura Disney".

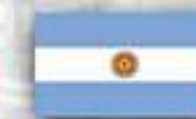
Muchas veces motivamos a nuestros equipos sin darnos cuenta que ellos pueden desconocer el verdadero propósito o estándares de la empresa. Después de estar en Disney estamos seguros que a nuestros clientes también podemos generarles momentos WOW!

Admiro y continuo aprendiendo de la cultura Disney. Tener un "propósito" tan consolidado es lo que genera la diferencia. Como también destaco la pasión y el modo de enseñar de todo el equipo de Experiencia. En mi diaria de trabajo utilizo la frase - "cuando algo no es sexy no es bonito". La manera de trabajar detrás de escena en Disney es lo sexy de esta experiencia. ¡No me lo imaginaba así! También comprendí el "cómo" trabajar para generar magia. Me llevo muchas herramientas y un ejemplo de Modelo de Negocios. ¡Pura vida!



Federico Sciutto

TV Fuego & Ushuaia Visión - Argentina
Director Ejecutivo



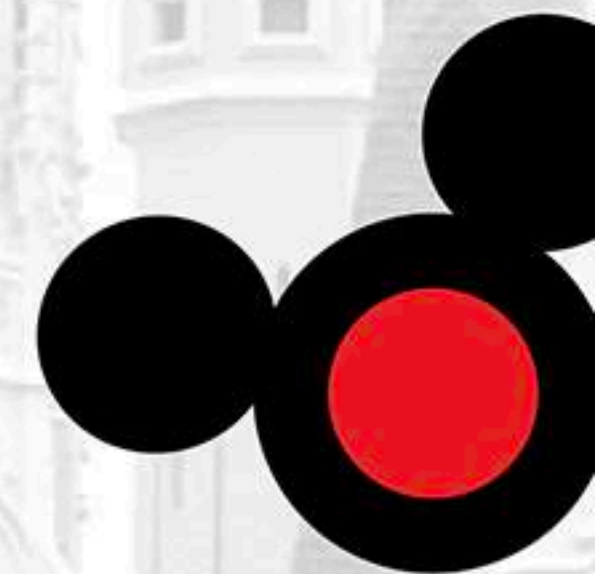
Evangelina Machado

TV Fuego & Ushuaia Visión - Argentina
Gerente Comercial



Juan Carlos Rodriguez

Capacitar CR - Costa Rica
CEO



Alojamiento

Con una ubicación estratégica para vivir la experiencia

El programa incluye el hotel y no es opcional. Esto se debe a cuestiones logísticas y de organización.

El hotel es el **Wyndham hotels Lake Buena Vista Florida.**

Incluye Desayuno Buffet.

Se encuentra ubicado a solo 300 metros de Disney Spring, el centro comercial a cielo abierto de Disney y 30 minutos de los centros de compras más importantes de Orlando.

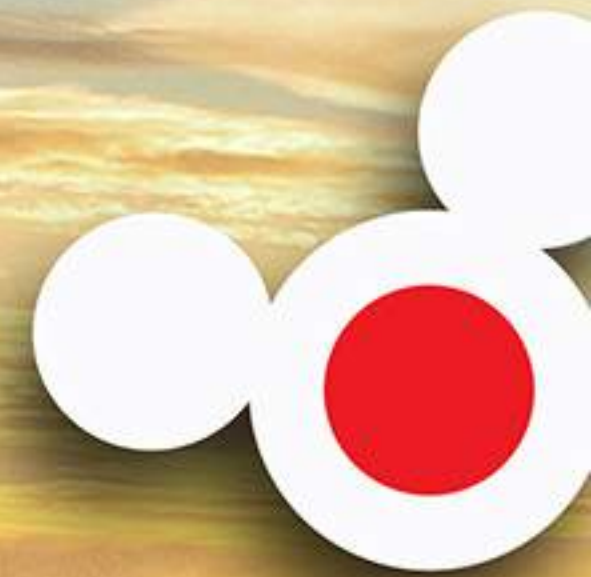
Wyndham Lake Buena Vista Disney Springs® Resort Area

1850 Hotel Plaza Boulevard | PO Box 22202

Lake Buena Vista, FL 32830-8406



**ALOJAMIENTO
INCLUIDO**



Cotización

- Respecto a la facturación todo es facturado por Loidi Consultores SRL.
- El pago debe realizarse en una cuenta en EE.UU. en dólares.
- El Programa debe ser confirmado con una anticipación de seis (6) meses.
- El total del programa debe estar cancelado tres (3) meses antes de la fecha, de no ser así, se vencen todas las reservas y será necesario re programar y re cotizar.
- Se toma como fecha estimada: Mayo 2020.
- El mínimo de personas para generar un grupo es de 25 y cuentan con un cupo libre si cargo.
- El costo total de la ExperienciaSet es por persona y se cotiza en alojamiento: base doble ó base simple.

COSTO TOTAL por persona en base doble = **USD 4.950 + IVA**

COSTO TOTAL por persona en base simple = **USD 5.450 + IVA**



Daniel Soldan

Argentina Learning Chair

daniel@embluemail.com

+5411 5813.7752

Experiencia EO Disney

