



CURSO DE FÓRMULA DISNEY PARA LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Disney se destaca por sus atracciones y sus consagrados personajes, pero principalmente por la gran capacidad de hacer que sus clientes retornen y queden maravillados con el servicio.

¿Entonces, cuál será la estrategia utilizada por la mayor empresa de diversión del mundo para conquistar clientes?

Impacto que les muestre a sus asistentes, las claves, secretos, herramientas y técnicas de un servicio de calidad mundial que garantice la total satisfacción de sus clientes en lo que al servicio refiere.

Objetivo:

Que el participante conozca, aprenda y ponga en práctica la filosofía de la Calidad en el Servicio bajo el modelo de una de las organizaciones más importantes y exitosas del mundo como lo es DISNEY. Conozca y ejecute en su empresa los fundamentos guía y herramientas utilizadas por ellos.

¿A quién va dirigido?

Directores, Gerentes y Líderes de cualquier área de la empresa, emprendedores, empresarios y público en general que deseen mejorar los estándares de operación y Calidad en el Servicio que se ofrecen, tanto del sector privado como el público.

Beneficios del programa:

- Conseguirá clientes leales y empleados fieles.
- Aprenderá innovadoras y exitosas estrategias del negocio de Disney.
- Dará un servicio excelente de 360° e integral.
- Descubrirá herramientas para lograr colaboradores, creativos y comprometidos con su empresa.
- Entenderá cómo ofrecer productos que realmente satisfagan las necesidades de los clientes actuales y a su vez atraigan a nuevos prospectos.
- Hará que todos se hagan FANS de su empresa, marca y producto.
- Descubrirá los secretos y procesos tras la Cultura Disney.
- Entenderá cómo crear ambientes mágicos para empleados y clientes.
- Aplicará conceptos y prácticas de Disney para aumentar la creatividad e innovación en su empresa.
- Usará su identidad organizacional para fomentar la toma de decisiones creativas y acertadas.
- Mejorará los resultados del negocio a través de los ARQUETIPOS de un servicio de calidad mundial.
- Descubrirá tácticas de motivación y cuidados para su equipo.

TEMARIO

- La historia de Walt Disney como ejemplo de liderazgo de visión y valores.
- La excelencia como cultura Organizacional (benchmarking de Disney).
- Cortesía, Sonrisa, atención y detalle del detalle.
- La hospitalidad: El cliente como invitado especial.
- Necesidades, Deseos, Sentimientos y expectativas del cliente.
- Ofrecer momentos mágicos y memorables. Las claves del éxito Disney.
- Estándares extraordinarios de servicio y atención.
- Principios de Liderazgo Disney y de Excelencia del Modelo.

- Como exceder las expectativas de los clientes, para buscar el "encantamiento".
- Directrices para la calidad de la atención y la calidad de todo lo que hacemos.
- Cómo seleccionar, entrenar, motivar y comprometer a todos sus equipos.
- Componentes del Servicio de clase mundial y la comunicación de excelencia (in y out).
- Los estándares del servicio (Las llaves del reino).
- Los sistemas operacionales: personas, espacio y procesos.
- Entregar un Plus o un extra para crear momentos inolvidables.
- Cómo transformar "momentos trágicos" en "momentos mágicos".
- Cierre y prácticas de dinámicas.

EXPOSITOR:

Mtro. Carlos Ríos

- Licenciado en Administración y Finanzas
- Maestría en Negocios con especialidad en Marketing Internacional
- Doctorado en Calidad de Gestión del Turismo
- Consultor por más de 20 años en productividad, formación y desarrollo estratégico de negocios
- Actualmente Socio-Director de Región Noroeste para la firma Business Cost Management (BCM) despacho especializado en productividad y ahorros para las organizaciones (con sede en Irlanda)
- Capacitador acreditado en Diplomados de Alta Gerencia basados en modelos de Harvard Business University
- Alumno egresado de Disney Institute de Orlando Florida y Certificado por el Service Quality Institute y el Miami Training School.

Fecha: Del 09 de noviembre al 10 de noviembre
Horario: Viernes de 16:00 a 20:00 horas y sábado de 9:00 a 13:00 horas
Duración: 8 horas
Inversión: \$5,500 más IVA
Fecha límite de inscripción: 02 de noviembre

¡10% de descuento al inscribirse antes del 26 de octubre!

Incluye:

- Material impreso y digital.
- Servicio de Coffee break.
- Diploma de la Universidad con valor curricular.
- Constancia de Habilidades Laborales DC-3

Requisitos de acreditación:

- Cubrir los pagos en su totalidad.
- Puntualidad.
- Asistencia del 80% como mínimo.
- Realizar trabajos de acuerdo al programa y criterio de los maestros para acreditar el curso.

Calzada Iberoamericana 2255,
Torreón, Coahuila. CP. 27420
t.(871)7051064 | 7051066.

educacion.continua@iberotorreon.edu.mx

www.iberotorreon.edu.mx

NOTA: DESPUÉS DE INICIADO EL
PROGRAMA, NO SE REALIZAN
DEVOLUCIONES

La IBERO se reserva el derecho de cancelar o posponer los programas que no cumplan con el mínimo de alumnos inscritos.

Cotización in company. Solicite nuestro programa de manera exclusiva para sus colaboradores.
educacion.continua@iberotorreon.edu.mx

Formas de pago

Formación Universitaria y Humanista de la Laguna A.C.
FUH820515994

1

Efectivo o cheque directamente
en Centro Kino Ibero Torreón

2

Tarjeta de crédito/débito en
Centro Kino Ibero Torreón



3

Depósito o transferencia (BANAMEX)
suc.083 #cuenta: 2080365
Cuenta clabe: 002060008320803655

IMPORTANTE: Le recordamos que su pago no es reembolsable en caso de cancelar su participación al evento. De igual manera no es posible modificar la fecha de asistencia o transferir su participación a otro participante.

Pasos para inscripción

1

Descargar la solicitud de inscripción
(de nuestra página o vía correo electrónico)

2

Completarla y enviarla a:
educacion.continua@iberotorreon.edu.mx

3

Realizar el pago correspondiente (en caso de realizar depósito o transferencia enviar comprobante de pago al mismo correo).

4

Recibirá la confirmación de su inscripción con todos los datos del programa