

Curso: Servicio al Cliente al Estilo Disney

Haz que cada cliente se sienta como un invitado especial y convierte a tu empresa en un referente de servicio.

- **01 y 08 de SEPTIEMBRE**
 - **9:00 a.m. a 1:00 p.m. (Ambos días)**
- Instructora: Lic. Ariana Évora**

Objetivos del Curso

Al finalizar el curso, los participantes habrán aprendido los principios sólidos surgidos de la filosofía de The Walt Disney Company en servicio al cliente interno, conocerán y aplicarán técnicas para mostrar un carisma de atención y servicio de primer nivel.

Dirigido a

Cualquier persona que tenga clientes internos o externos y desee mejorar su actitud y rol de servicio.

Contenido temático

1. Entendiendo la magia y cultura corporativa de Walt Disney Company

1. Érase una vez en Disney.
2. Cadena de valores para la rentabilidad de la lealtad. Reflexionemos: qué determina el éxito de Disney Company.
3. Cultura de excelencia corporativa de Walt Disney Company. Pilares de excelencia.
4. Estrategias que aplica el equipo de Recursos Humanos en Disney.
5. El poder de las palabras: No más clientes saludemos a los Invitados.



2. El factor WOW en el servicio al cliente

1. Evolución del servicio.
 - A. Qué es el Factor WOW en Disney.
2. Reconociendo quienes son mis invitados.
 - A. Los 3 niveles de servicio al cliente interno: Pasivo, regular, efecto WOW.
 - B. Customer experience.
 - C. Cómo crear momentos WOW.

3. La magia de conocer a nuestro invitado

1. Principios del servicio al cliente.
 - A. Invitadología: de clientes a invitados.
 - B. Las 4 partes de la Invitadología.
2. Orientación al cliente al estilo Disney.
 - A. Las 7 actitudes del servicio al cliente al estilo Disney.

4. Entendiendo a los invitados

1. El factor WOW en 3 pasos.
2. Interacciones con los invitados, creando el guion ideal.
3. Escucha activa y profunda.
4. Preguntas para entender a nuestros invitados.
5. Palabras positivas y asertivas.
6. Cómo ser específico y dar una atención WOW.
7. Conversaciones proactivas.

5. Disney y las emociones de los invitados

1. Situaciones difíciles.
2. Técnicas para apoyar a los invitados ante situaciones difíciles.
 - A. Paso a paso como abordar al invitado y solventar quejas u objeciones.

6. Brindando un servicio WOW

1. Consideraciones de los castmembers.
 - A. Ir más allá del deber.
 - B. Demostrar sólida iniciativa.
 - C. Preservar la magia.
 - D. Comunicación asertiva.



Tarifas por participante

Socios Activos de COPARMEX: **\$2,750.00**

Grupos a partir de 3 asistentes: **\$2,500.00**

No Socios y Público en General: **\$3,828.00**

Grupos a partir de 3 asistentes: **\$3,480.00**

Informes y reservaciones

Miriam Vázquez

capacitacion@coparmexchihuahua.org

614 247 6880

