COPARMEX®
CHIHUAHUA

CURSO PRESENCIAL
Recursos Humanos al estilo Disney RH como staff de servicio al cliente interno

Fechas: 22 y 23 de mayo
Horario: 9:00 am a 1:00 pm (ambos días)
Impartido por: Lic. Arianna Évora

Objetivos del Taller
Al finalizar el taller, el participante:

- Aprenderá los principios sólidos surgidos de la filosofía de Disney en servicio al cliente interno.
- Conocerá y aplicará técnicas para mostrar un carisma de atención y servicio de primer nivel desde el área de recursos humanos.
- Comprenderá los beneficios del rol de recursos humanos como prestador de servicio al cliente interno.

Contenido
Entendiendo la magia y cultura corporativa de Walt Disney Company

- Érase una vez en Disney
- Cadena de valores para la rentabilidad de la lealtad
- Reflexionemos: ¿qué determina el éxito de Disney Company?
- Cultura de excelencia corporativa de Walt Disney Company
- Pilares de excelencia
- Estrategias que aplica el equipo de Recursos Humanos en Disney
- El poder de las palabras:
- No más “personas”, saludemos a los Cast Members

La magia de conocer al cliente interno

- Principios del servicio al cliente
- Invitadología: de clientes a invitados
- Las 4 partes de la Invitadología
- Necesidades del cliente
- Estableciendo necesidades
- Necesidades vs Expectativas
- Orientación al cliente al estilo Disney
- Las 5 claves “Mágicas” de la Atención al Cliente Interno de Disney

Entendiendo al cliente interno

- Tipos de invitados y cómo tratarlos:
- Auditivos
- Kinestésicos
- Visuales
- Errores en el servicio al cliente
- Actitudes de servicio

COPARMEX®
CHIHUAHUA

Polvos mágicos: brindando un servicio excepcional
- Cadena de la excelencia de Disney
- Momentos de verdad: generando experiencias
- Employee Experience
- Diferenciadores que hacen a Disney un lugar mágico para trabajar
- Employee Journey Map
- Consideraciones de los Cast Members de Disney
- Lineamientos Disney:
- Ir más allá del deber
- Demostrar sólida iniciativa
- Preservar la magia
- Comunicación asertiva
- Actitud en el servicio al cliente

Factor mundo de maravilla
- El factor WOW en el servicio Disney
- Cómo crear momentos WOW:
- Personalización del servicio
- Acompañamiento al cliente
- Cuidar la imagen de la marca
- Innovación

Inversión por asistente (IVA Exento)

Socios Activos de COPARMEX
- Precio regular: $2,500.00
- Pronto pago: $2,250.00
- Grupos (3 asistentes o más): $2,125.00

No Socios y Público en General
- Precio regular: $2,900.00
- Pronto pago: $2,610.00
- Grupos (3 asistentes o más): $2,465.00

Informes y reservaciones:
Miriam Vázquez
capacitacion@coparmexchihuahua.org
WhatsApp: 614-247-6880