



Talento 3.0[®]
Gestión Inteligente





LAS 5 LLAVES DE LA MAGIA DEL SERVICIO

MODELO DISNEY



CONTENIDO

**CONVIRTIENDO EL SERVICIO EN CLIENTES
FIDELIZADOS**



La 5 Llaves de la Magia del Servicio: RESUMEN EJECUTIVO

Nuestro curso presencial, basado en el Modelo Disney, está diseñado para fortalecer la Cultura de Servicio al Cliente en cualquier industria y nivel jerárquico. A través de un enfoque personalizado, combina teoría sólida con dinámicas lúdicas y participativas que aseguran la aplicación efectiva de los principios aprendidos, con base a los siguientes objetivos:

Consolidar la cultura de servicio al cliente: Integrar las 5 Llaves en cada interacción, estableciendo estándares de excelencia sostenibles.

Fomentar creatividad para sorprender y deleitar: Impulsar soluciones innovadoras que superen las expectativas del cliente, generando experiencias memorables.

Desarrollar empatía y conexión emocional: Crear relaciones de confianza mediante la comprensión y atención de las necesidades emocionales y funcionales del cliente.

Impulsar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva: Promover colaboración alineada entre colaboradores para garantizar un servicio homogéneo y de alta calidad.

Gestión de situaciones críticas: Aplicar estrategias prácticas para transformar quejas y conflictos en oportunidades de fidelización.

El curso transforma el servicio en una herramienta estratégica, garantizando experiencias memorables y una fidelización efectiva, adaptándose a los objetivos de tu organización.



No es la **magia**
lo que hace que
todo funcione, **es**
nuestra forma
de trabajar lo que
origina la Magia.



¿Qué incluye el Curso?

DURACIÓN Y ENFOQUE:

- 8 horas de experiencia presencial (ajustable a 4, 6 o 12 horas).
- Adaptado a necesidades y desafíos empresariales actuales, con un enfoque en liderazgo, experiencia y fidelización de clientes.
- Libro digital: La Magia del Servicio al Cliente, modelo Disney.

PERSONALIZACIÓN:

- Reunión previa con directivos para identificar áreas estratégicas.
- Ejemplos y casos prácticos relevantes para la industria.
- Espacios para discutir desafíos específicos y diseñar soluciones personalizadas.

DINÁMICAS LÚDICAS Y APRENDIZAJE PRÁCTICO:

- Actividades lúdicas para reforzar conceptos y fomentar participación.
- Ejercicios aplicados a contextos laborales.
- Sesiones dinámicas con espacio para preguntas y discusión.

INNOVACIÓN Y ACREDITACIÓN:

- Contenido reciente adaptado al entorno empresarial.
- Instructores expertos con experiencia en América Latina.
- Certificado de participación y acceso a contenido adicional en línea.

MEDICIÓN DE IMPACTO:

- Métodos para evaluar la efectividad del curso.
- Retroalimentación continua y herramientas de seguimiento.
- Informe de resultados para respaldar el impacto empresarial.

MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO:

- Definición detallada de conceptos clave para las 5 llaves de la magia del servicio.
- Acciones prácticas para equipos de trabajo.
- Cuestionarios para evaluar aprendizaje de clientes externos e internos.



Las **5** llaves de *La Magia del Servicio al Cliente* Experiencia presencial

**CONVIRTIENDO EL SERVICIO
EN CLIENTES FIDELIZADOS**



- ★ Interactivo
- ★ Divertido - Lúdico
- ★ Enfoque Corporativo
- ★ Práctico - Creativo
- ★ Personalizado
- ★ Inspirador



LA PERSONALIZACIÓN ES CLAVE PARA MAXIMIZAR EL IMPACTO DEL CURSO

Adaptamos los contenidos y dinámicas a ***tu giro de negocio*** y a las ***necesidades específicas de tu organización***, abordando retos únicos y diseñando ***soluciones prácticas para tu equipo***. A través de reuniones previas, ejemplos reales y espacios para discusión, garantizamos que cada aprendizaje sea ***relevante, aplicable y alineado con tus objetivos empresariales***.



La Magia del Servicio al Cliente: BENEFICIOS PARA TU EMPRESA

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE: Equipar a los colaboradores con herramientas para brindar un servicio excepcional eleva la satisfacción del cliente, generando recomendaciones, mayor lealtad y una percepción positiva de la marca.

INCREMENTO EN LA FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES: Clientes satisfechos son más propensos a repetir sus compras y a mantener relaciones a largo plazo con la empresa, reduciendo costos de adquisición de nuevos clientes.

FORTALECIMIENTO DE LA REPUTACIÓN Y LA VENTAJA COMPETITIVA: Al destacar en el servicio al cliente, la empresa se diferencia de sus competidores, consolidando su posición en el mercado y atrayendo nuevos clientes.

AUMENTO DEL COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS COLABORADORES: Al sensibilizarlos y alinearlos con la cultura de servicio, los empleados se sienten parte integral del éxito organizacional, lo que mejora su desempeño y productividad.

RESOLUCIÓN EFECTIVA DE PROBLEMAS Y MANEJO DE QUEJAS: El desarrollo de habilidades para manejar situaciones críticas convierte experiencias negativas en oportunidades para fortalecer relaciones con los clientes.





“ Porque la verdadera
diferencia consiste en tratar a
cada Cliente como un verdadero
Invitado de Honor ”

¿Qué aprenderás con Las 5 Llaves de la Magia del Servicio?

Te enseñaremos las claves para ofrecer un servicio excepcional y **crear experiencias mágicas para tus clientes**.

SEGURIDAD:

1 Aprender a crear un ambiente seguro y confortable para los clientes, anticipar sus necesidades y garantizar que se sientan valorados y respetados.

CORTESÍA:

2 Comprender la importancia de la amabilidad en el servicio, tratar a todos los clientes con respeto independientemente de su comportamiento y manejar situaciones difíciles con profesionalidad.

INCLUSIÓN:

3 Promover un ambiente acogedor para todos los clientes, adaptando el servicio a sus necesidades específicas para garantizar una experiencia inclusiva.

ESPECTÁCULO:

4 Crear experiencias memorables a través de detalles mágicos que generen emociones positivas y superen las expectativas del cliente.

EFICIENCIA:

5 Optimizar procesos para reducir tiempos de espera, mejorar la satisfacción y aprovechar la tecnología para brindar un servicio rápido y eficaz.



Módulos, Dinámicas y Objetivos desarrollados a lo largo del curso.





Llave 1

SEGURIDAD

“Confianza desde el primer contacto.”

Una empresa confiable es aquella que, a lo largo de su trayectoria, ha demostrado tener capacidad para responder, resolver, entender y acompañar distintos tipos de situaciones a través de sus marcas, productos y servicios.



La confianza se fomenta en las pequeñas acciones repetidas en el tiempo; por ejemplo, el cumplimiento, el buen trato, el brindar varias soluciones alternativas a un mismo problema para que el cliente elija, el hacerse responsable de los problemas y de lo que pueda presentarse, el asumir los costos de sus errores y el compartir los logros.

Nos enfocaremos en la importancia de actuar con integridad y generar percepciones y realidades positivas alrededor de tu gestión cotidiana.



El Salto Mágico Dinámica Lúdica

“Ideas creativas, experiencias inolvidables.”

COMUNICACIÓN EFECTIVA:

Fomenta habilidades para transmitir y escuchar ideas con claridad, asegurando que cada interacción contribuya a crear una experiencia positiva para el cliente.

CONFIANZA EN EL PROCESO INGENIOSO:

Refuerza la seguridad en la capacidad de los participantes para desarrollar soluciones innovadoras que respondan a las necesidades y expectativas del cliente.

PENSAMIENTO CRÍTICO Y CREATIVO:

Ayuda a identificar y resolver problemas desde perspectivas originales, enfocándose siempre en superar las expectativas del cliente.

TRABAJO EN EQUIPO:

Promueve la colaboración entre los participantes para ofrecer un servicio cohesivo y consistente que impacte positivamente en la experiencia del cliente.

CREATIVIDAD Y ORIGINALIDAD:

Inspira a pensar fuera de lo convencional, generando soluciones únicas que deleiten al cliente y lo conviertan en un fiel promotor de la marca.

Las 5
Llaves
de la
Magia
del Servicio





Llave 2

CORTESÍA

“Pequeños gestos que crean grandes conexiones.”

**El Cliente que te cambia por precio regresará por servicio.
El Cliente que te cambia por Servicio, no regresará por precio.**



Porque Servicio de Calidad no es simplemente hacer lo obvio como sonreír y dar las gracias. Se trata de diseñar, de manera creativa, Procesos, Protocolos, Normas y Actitudes, orientadas a la FIDELIZACIÓN de tus Clientes, gracias a la Cultura del Trato Exquisito.

Para ello, trabajaremos para que proyectes, en todo momento, energía e imagen positiva, dando muestras de respeto, educación, autenticidad y empatía a los invitados , con el objetivo de exceder su Expectativas.



Talento 3.0®
Gestión Inteligente



La Silla de la Cortesía Dinámica Lúdica

“La cortesía abre la puerta de la Fidelidad.”

RESPECTO Y CORTESÍA:

El modelo Disney se basa en la idea de que todos los miembros del equipo deben ser respetuosos y corteses en su comunicación y trato con los demás, **tanto a lo interno como a lo externo de la empresa**. La dinámica ayuda a los participantes a practicar la cortesía y el respeto mutuo en su interacción con los demás.

FOMENTAR LA COLABORACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO:

El modelo Disney se enfoca en la colaboración y el trabajo en equipo para crear un ambiente de trabajo positivo y efectivo. La dinámica muestra a los participantes a trabajar juntos y fomentar un espacio laboral de colaboración y respeto mutuo.

HABILIDAD PARA RESOLVER CONFLICTOS DE MANERA EFECTIVA:

El modelo Disney se basa en la idea de resolver los conflictos de manera respetuosa para mantener un ambiente de trabajo positivo. La dinámica fortalece en los participantes la habilidad de resolver conflictos eficientemente.





Llave 3

INCLUSIÓN

“Cada cliente importa,
cada experiencia
cuenta.”

«Puede que algunos clientes tengan la autoridad para exigir un servicio excepcional, sin embargo, todos los quieren y todos lo merecen»

Walt Disney

¡Cada persona constituye la diferencia! Lograremos comprender que nuestras fortalezas individuales son claves para consolidar la fortaleza del equipo. Las diferencias debemos restarlas y los puntos de encuentro multiplicarlos.

El líder, el creativo, el impulsor, el mediador, el planificador... todos forman parte de la experiencia que viven nuestros clientes cuando entran en contacto con la Empresa.

Y, justamente, se trata de potenciar las cualidades y personalidades de cada colaborador, para que nuestros **clientes reciban el trato que quieren y merecen.**



La Vuelta Mágica Dinámica Lúdica

*"Convirtiendo diferencias en fortalezas,
para nuestros clientes."*

Gracias a esta dinámica, descubriremos cómo la **inteligencia colectiva** surge de la diversidad en el equipo, permitiendo generar ideas más amplias y perspectivas innovadoras para superar los desafíos diarios. Al fomentar un ambiente de trabajo donde cada colaborador (cliente interno) se sienta valorado y respetado, se fortalece la interacción y la colaboración. Este enfoque mejora el servicio hacia el cliente externo, demostrando que la suma de las capacidades y experiencias individuales impacta directamente en la productividad, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

CONCLUIREMOS QUE LA SUMA DE LAS FORTALEZAS INDIVIDUALES OFRECE AL CLIENTE EXPERIENCIAS EXCEPCIONALES.





Llave 4

ESPECTÁCULO

“Transformando interacciones en momentos inolvidables.”

«Todos estamos en el mundo del espectáculo»



Es fundamental internalizar que todos somos actores principales y, por ende, estamos interpretando un papel que debemos conocer de manera impecable. Cada colaborador debe entender y manejar el libreto a la perfección. Y aquí resulta, Factor Clave de Éxito, el comprometernos con la responsabilidad que nos ha sido encomendada.

Se trata de internalizar que, sin importar donde estemos o que estemos haciendo, somos parte vital en la Experiencia de nuestros Invitados una vez que están en contacto con nuestra Marca.

Acá trabajamos para fortalecer la integración y sinergia del **“CLIENTE INTERNO”**



Nuestro Espectáculo para el Cliente

Dinámica Lúdica

“Juntos, hacemos del servicio un espectáculo extraordinario.”



Con esta fabulosa dinámica lúdica, vamos a demostrar que nuestro espectáculo debe orientarse a la generación de experiencias memorables y significativas para los clientes.

Nos volveremos conscientes que son los pequeños detalles, que rodean y complementan la experiencia, los que hacen la diferencia y logran la preferencia.

Por ello, nuestro espectáculo debe contar con la activación participación de todos los que formamos parte de la empresa, sin importar, donde estemos o que estemos haciendo, pues una vez que se abre el telón todos somos importantes.



Esta dinámica centrada en el Espectáculo, se enfoca en la creación de una experiencia memorable para el cliente, a través de la atención al detalle y la complementariedad de los equipos de trabajo.





Llave 5

EFICIENCIA

“Hacemos que cada segundo cuente en la experiencia del cliente.”

«Hagas lo que hagas, hazlo tan bien que tus invitados deseen regresar y además lo hagan acompañados». Walt Disney

La eficiencia empresarial se resume en ofrecer atención integral, respuestas inmediatas, soluciones rápidas y resultados óptimos para los clientes. Esto se logra mediante un trabajo en equipo coordinado y efectivo, fomentando la comunicación afectiva y la participación activa de todos, reconociendo que cada acción tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente.



La Danza del Equipo Dinámica Lúdica

*“Equipo en sintonía,
clientes encantados.”*

Esta dinámica refuerza los principios de Eficiencia al promover la unidad y sinergia necesarias para optimizar resultados en equipo. La toma de decisiones conjunta y la coordinación en roles y movimientos simulan la colaboración efectiva requerida para agilizar procesos y garantizar un servicio fluido al cliente. Además, al superar inhibiciones, los participantes desarrollan confianza individual y colectiva, claves para mantener una operación eficiente y centrada en la satisfacción del cliente.



INSTRUCTOR

Ing. Julio Giménez, MBA

Presidente EMPRESARIAL GROUP S.A.
Director Ejecutivo - La Magia del Aprendizaje

Ingeniero Electricista. Universidad de los Andes / Venezuela
MBA en Gerencia Empresarial, mención Finanzas: Universidad del Zulia / Venezuela.
MBA en Desarrollo Organizacional: ADEN INTERNACIONAL BUSSINESS SCHOOL / Panamá
Egresado del Programa Avanzado de Gerencia (PAG) / Instituto de Estudios de Administración (IESA) / Venezuela – Panamá.

22
años
de experiencia en
Consultoría
Gerencial

+
26.000
Talentos formados

+
2200
Empresas

251
Giros de negocio

13 países de América.

Áreas de Influencia:

- Inteligencia Emocional.
- Liderazgo y Trabajo en Equipo.
- Excelencia en el Servicio al Cliente.
- Planificación Estratégica.
- Gerencia de Desarrollo Organizacional.
- Negociación. - Comunicación Corporativa.
- Programación Neurolingüística (PNL).
- Finanzas.



NUESTRO PROPÓSITO:

Convertir el Talento Humano en la clave del Éxito Empresarial

Ofrecemos soluciones empresariales integrales, basadas en un enfoque consultivo y personalizado, con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, fomentar el compromiso de los empleados y potenciar su rendimiento, con clara orientación a **LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE Y AL LIDERAZGO INSPIRADOR Y CARISMÁTICO.**

Y es que desde hace más de 22 años impulsamos la excelencia en la Cultura Organizacional de las empresas, mediante programas de capacitación de alto nivel que promueven la adopción de valores, el desarrollo de habilidades blandas y la creación de un entorno de trabajo positivo y colaborativo.

Algunos de
NUESTROS
CLIENTES

ENSO

Grupo epy



BANORTE



JOHN DEERE

L'ORÉAL



GRUPO SALINAS

GRUPO
KAUFMANN



Mercedes-Benz



UNIVERSIDAD
DE PIURA

TRI MARINE.



BOLTON
GROUP



MAZDA



YVES SAINT LAURENT



GRUPO
EULEN

Rotter & Krauss
Chile



Caliente
caliente.mx

30 YEARS
SUNSET
WORLD
Resorts & Vacation Experiences

LANCÔME

LA MISIÓN
HOTEL BOUTIQUE
Una experiencia guaraní
Paraguay

URBAN
DECAY



GRUPO PLASENCIA
UN LEGADO DE EXCELENCIA
AUTOTRIZ



URSE
UNIVERSIDAD REGIONAL DEL SURESTE

ANDANAC
NISSAN
MÉXICO



FEXPO
CRUZ
BOLIVIA

Hospital
MÉXICO



60 Años
PQD
QUÍMICA CONFIABLE
DESDE 1960
México



GRUPO
MODUMEX®
México

MAXIRent
Autos y Camionetas
MÉXICO



MÉXICO

CONCRETEC
LOGISTIC
Perú



COMMScope®
MÉXICO



Colombia

grupo V.O.
CORRECCIÓN DE LA VISTA CON LÁSER
LEÓN - MÉXICO



S4OPTIK
MEXICO



Costa Rica



