



ANFITRIONES DE CORAZÓN



Los 7 Secretos de la magia de DISNEY

@jonatanloidi





EXECUTIVE | Programa ejecutivo
de Alto Impacto
Basado en DISNEY

Calidad de servicio & diseño de la experiencia

Experiencia ejecutiva de alto impacto

Basada en Disney

Edición: **Diciembre 2021**
(del domingo 05 al sábado 11)

un producto de
gruposet

gruposet

LATAM

Desarrollo de soluciones para el **ecosistema empresarial**

GrupoSet es una consultora dinámica y versátil conformada por profesionales, profesores de las más prestigiosas escuelas de negocios del país y técnicos que en conjunto combinan la experiencia y la teoría brindando así, un asesoramiento completo a las organizaciones.

Con sus distintas unidades de negocio brinda distintos tipos de soluciones al ecosistema empresarial. **Consultoría | Conferencias & Gestión de eventos | Experiencias Ejecutivas | Capacitación | Desarrollo de Contenido.**



Formatos Incompany

Para llevar la Cultura de Servicio basada en Disney a tu empresa

01

Conferencia: **Magia detrás de escena**

- Breafing pre-trabajo.
- **Conferencia de 1 hora.**
- Didáctica y entretenida como fuente de **inspiración y entusiasmo.**

02

Cómo generar **Magia en tu empresa**

- Breafing pre-trabajo.
- **Conferencia de 3 horas.**
- Práctica aplicada 1 hora.
- Total jornada 1/2 día (4 horas).
- Actividades basadas en los secretos del servicio excepcional.

Consultoría
En Diseño & Gestión
de la Experiencia

Entrenamiento
de Embajadores de
Cultura dentro de la
Organización

03

Cultura de Servicio & Experiencia del Cliente.

- Breafing pre-trabajo.
- **Seminario de 8 horas [1 día].**
- Teoría + práctica aplicada.
- Actividades basadas en los secretos del servicio excepcional.
- Se entrega **Manual de Cultura & Calidad de Servicio.**

Incluye: **CERTIFICADO** 

04

Cultura de Servicio & Experiencia del Cliente +Workshop.

- Breafing pre-trabajo.
- **Seminario de 8 horas (1 día).**
- Workshop: Recorrido de la Experiencia de 4 horas (1/2 día).
- Total Seminario 12 horas.
- Actividades basadas en los secretos del servicio excepcional.
- Se entrega **Manual de Cultura & Calidad de Servicio.**

Incluye: **CERTIFICADO** 



2017



2021



NETWORKING



Edición marzo 2021



Edición 2019



Edición 2020

Edición 2021
INCOMPANY
Entrepreneur Organization

**5 ediciones
realizadas**



Edición 2021
INCOMPANY RE/MAX

01.

TU HISTORIA _
STORYTELLING.





E

SOB
PENS
LUGA



ESTEREOTIPOS



ESTEREOTIPOS





ESTEREOTIPOS

02.

La actitud se entrena.
CULTURA & TRADITIONS



THE **5** KEYS



SAFETY



COURTESY



INCLUSION



SHOW



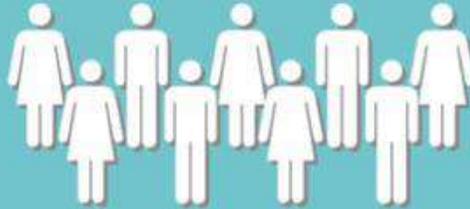
EFFICIENCY

67%

**DIVERSE BOARD
OF DIRECTORS**

**(WOMEN / PEOPLE
OF COLOR)**

72%



**OF DISNEY'S U.S.
WORKFORCE ARE
WOMEN AND / OR
PEOPLE OF COLOR**

6/10



**EMPLOYEES PROMOTED
INTO MANAGEMENT
AROUND THE WORLD
ARE WOMEN**

03.

Innovación:
YOU SAY _
WE LISTEN.



El mayor insumo de la
INNOVACIÓN consiste en
solucionar problemas simples a
la gente.

Jonatan LOIDI

Modelo P.S.V.

$$i = \left(\frac{p}{c} \right) * a = v^3$$

innovación = problema / creatividad * acción = VALOR (triple impacto)



04.

RECUPERO
DEL SERVICIO.



Recuperación del Servicio

Las organizaciones deben pensar y desarrollar procesos para la recuperación del servicio.

Los clientes se sentirán considerablemente más frustrados por la incapacidad de una organización para resolver un problema, que por el problema mismo

“No tuvimos la culpa, pero es nuestro problema”

La máxima búsqueda de toda organización consiste en alcanzar la mística, ella inmuniza a la organización.

Jonatan LOIDI

05.

LIDERAZGO &
EMPODERAMIENTO.



Consistencia

Lo que digo

Lo que realmente hago y creo

06.

DISEÑO
DE LA EXPERIENCIA.



Prestar un **Servicio** Excepcional

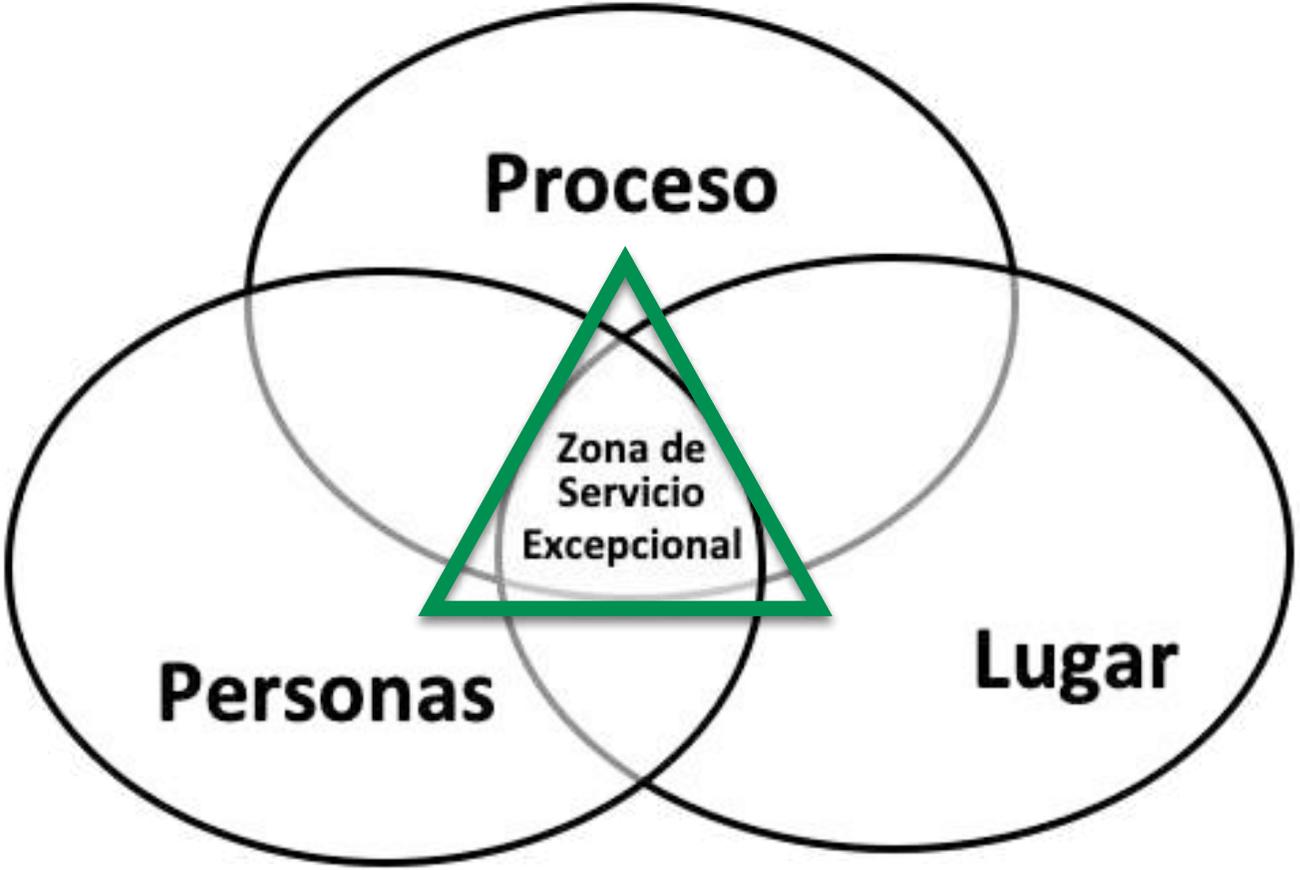
“Diseño experiencia”

Hay una tendencia natural a creer que la prestación del servicio depende únicamente de las personas. En realidad, el servicio excepcional resulta de la intersección de proceso, lugar, y personas. la industria.

PROCESO: una serie de actividades relacionadas y estructuradas, establecidas para poder brindar al cliente una experiencia perfecta y sin inconvenientes.

LUGAR: dondequiera que se reúna con sus clientes.

PERSONAS: los empleados de su organización.



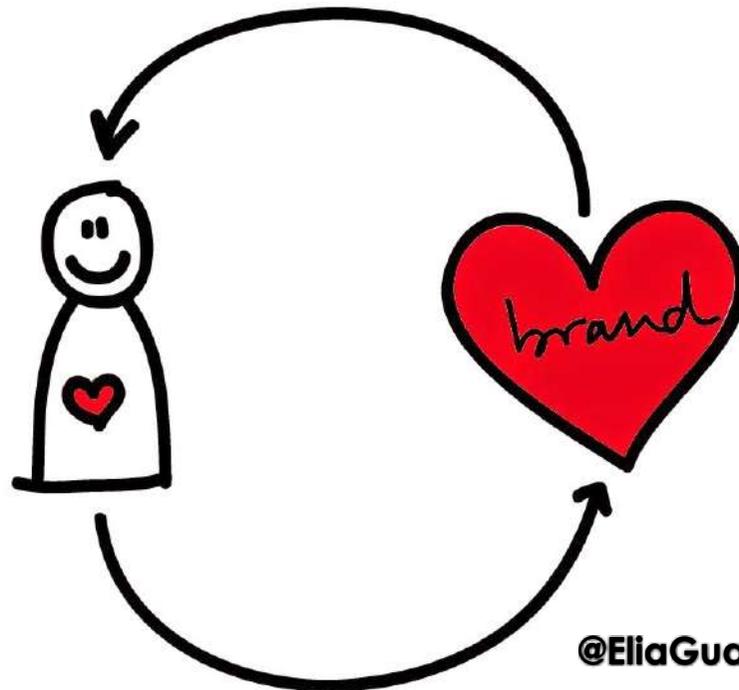
07 - Recorrido Experiencia

EXPECTATIVA vs REALIDAD

OPORTUNIDADES DE MEJORA.

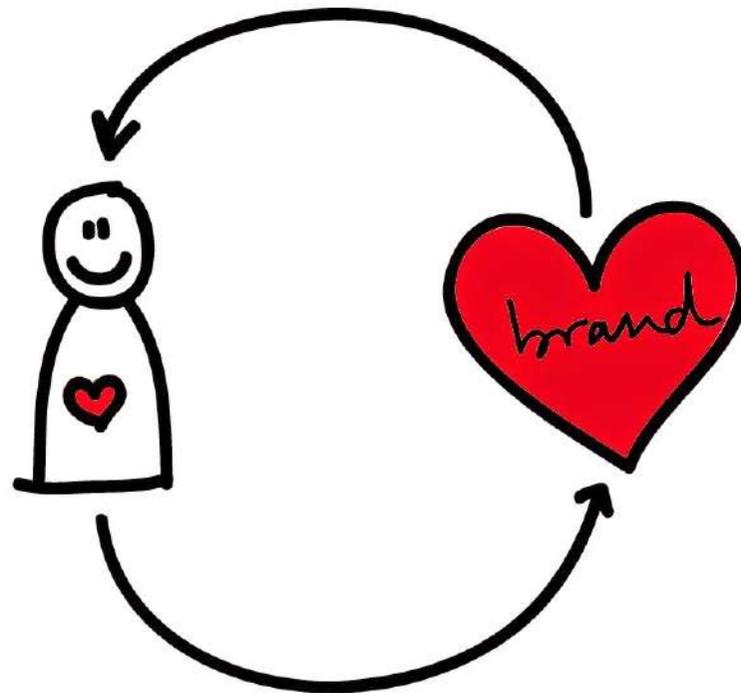


¿Vender un producto/servicio o
vender una emoción?



@EliaGuardiola

Vender productos y servicios a través de las emociones.



A black and white photograph showing the silhouettes of a person's legs and a child's body. The person is holding the child's hand. The background is a cloudy sky. The text 'EL SECRETO.' is overlaid in red, and 'MAGIA MOMENTOS ¡WOW!.' is overlaid in white on a black background.

EL SECRETO.

**MAGIA
MOMENTOS ¡WOW!.**