

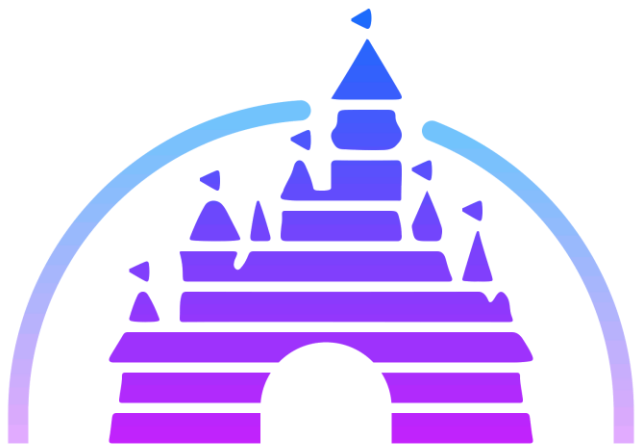
ABC



DE LA ESCUELA DE SERVICIO



LAS 7 CLAVES DEL ÉXITO DE DISNEY



**“No existe magia en el mundo
Mágico de Disney.
El secreto esta en los detalles”**

Walt Disney

¿Por qué Disney es nuestro referente en servicio?

Porque lleva 90 años proponiendo y cumpliendo experiencias mágicas todos los días a sus visitantes.



LAS 7 CLAVES DEL ÉXITO DE DISNEY

1. **La Competencia es cualquiera con la que el cliente lo compare a uno:** *no son solo los demás centros comerciales, sino cualquier establecimiento que tenga contacto con los clientes y con los que nos puedan comparar en temas de servicio.*
2. **Prestar una exagerada atención a los detalles:** *quizás nosotros no los vemos pero los clientes si y estos detalles marcan una diferencia entre algo positivo o negativo.*
3. **Todas las personas predicán con el ejemplo:** *nuestra actitud de servicio habla por si misma y es responsabilidad de todos como Anfitriones ser ejemplo de cómo hacer bien las cosas.*
4. **Todas las cosas predicán con el ejemplo:** *todos los espacios que recorre el cliente también deben dar fe de lo bien que hacemos las cosas en Mi Mundo.*
5. **Muchas orejas escuchan mejor a los clientes:** *todos estamos atentos a los comentarios de nuestros clientes que nos permitan saber qué mejorar y qué aspectos positivos debemos mantener.*
6. **Recompensa, Reconoce, Celebra:** *premiamos nuestros compañeros y nos alegramos del trabajo que cada uno hace, detalles como estos nos siguen motivando a ir por más.*
7. **Todas las personas constituyen la diferencia:** *el trabajo en equipo es la clave del éxito y somos como una orquesta que debe tocar su música en perfecta sincronía.*

