

7:00 AM A 9:15 AM
(HORA CHICAGO)

Uaden/Prime
AMERICAN BUSINESS SCHOOL AN ELITE QUALITY EDUCATION



INICIA EL 6 DE JUNIO,
TODOS LOS SABADOS.

MODELO DISNEY DE SERVICIO AL CLIENTE

Certificación por la Universidad Americana de Negocios

“Haz lo que haces tan bien,
que quieran volver...
y traer a otros.”
— Walt Disney



En un mundo donde los productos se copian, los precios se igualan y la competencia crece cada día...

La única ventaja real es la experiencia del cliente.



The Walt Disney Company no construyó su imperio solo con entretenimiento...



lo construyó creando experiencias memorables, consistentes y emocionalmente poderosas.



1 Vende emociones.

2 Vende recuerdos.

3 Vende magia.

Y eso...

Se diseña. No es casualidad.

Este diplomado te enseña cómo hacerlo.

¿POR QUÉ EL MODELO DISNEY?

Porque es considerado:

El estándar mundial en servicio al cliente

El sistema más replicado en hospitalidad, retail y servicios

Una máquina de fidelización y recomendación

Donde otros atienden...

Disney sorprende, emociona y fideliza.

Transmita este poderoso diplomado

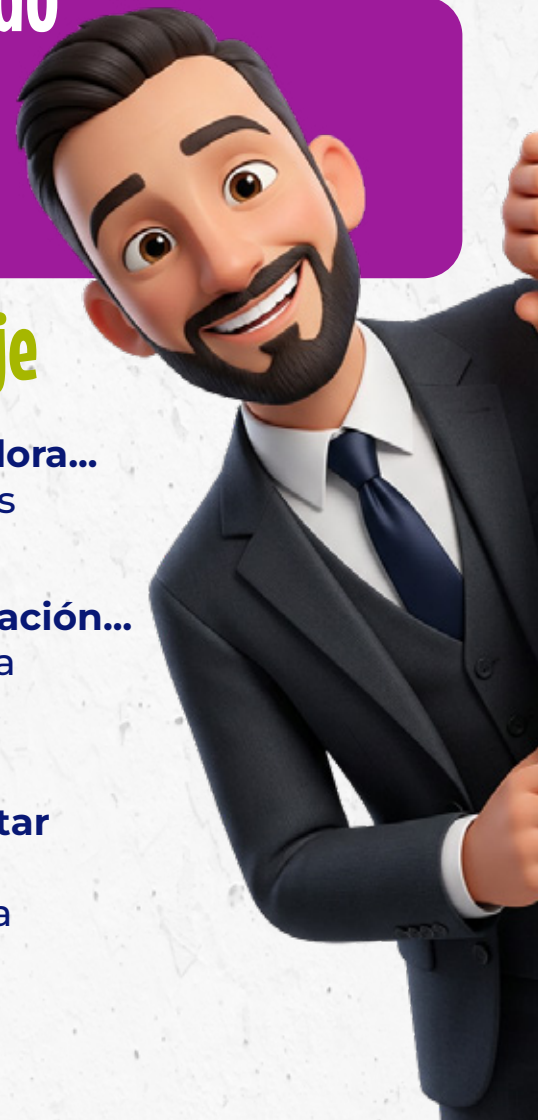


Online En Vivo | En una sala de juntas con un cañón y su pantalla

Capacite a todo su equipo clave

La máxima experiencia de aprendizaje

- ✓ **Conferencias en vivo a través de su computadora...**
Hable, chatee e interactúe con el instructor y sus compañeros en tiempo real.
- ✓ **Reduzca drásticamente sus costos de capacitación...**
Capacite a cuantas personas lo requieran a través de una sola conexión, sin gastos de viaje, hospedaje ni tiempo fuera de la oficina.
- ✓ **Capacitación de la más alta calidad sin importar donde se encuentre...**
Disponible también como aplicación móvil para dispositivos Apple y Android.



PARTICIPAR ES FÁCIL

Nuestros diplomados online son en vivo y mayoritariamente se transmiten desde Estados Unidos.

Garantizamos calidad y backup en caso de problemas de su empresa o con su conexión y le ofrecemos un curso sin límite de asistentes, con chat interactivo y doble certificado.

1. Para participar, su asesor le orientará con la inscripción que se administra desde USA.
2. Una vez hecho su pago, usted recibirá el Invoice, carta de bienvenida y acceso.
3. Previo a cada jornada, exactamente 72hs antes, le llamaremos para entrenar su acceso a la plataforma.
4. Usted puede enviar preguntas previas al orador hasta 72 horas antes del curso.
5. Al finalizar el diplomado usted va a poder descargar: APUNTES, DIPLOMAS Y MATERIAL ADICIONAL.
6. Al terminar también le obsequiamos "Who is Who" (contactos de empresas colegas)

¿Qué hacer cada jornada?

- Conectarse 30 minutos antes del inicio del curso con el link y la clave que usted recibirá 72 horas antes del inicio del mismo.
- Descargar e imprimir (anticipado) sus apuntes y materiales.
- Asista y escuche con atención el video inicial que explica cómo
- Hacer un mejor aprovechamiento del evento al que asiste.

Requisitos de conexión

- Internet de banda ancha en cualquier dispositivo.
- Sin restricciones para video o internet.
- Bocina, parlantes y micrófono habilitado.

15 RAZONES PARA FORMARTE EN EL MODELO DISNEY



1 Porque la experiencia del cliente define tus ventas

2 Porque clientes felices compran más y recomiendan más

3 Porque fidelizar es más rentable que captar

4 Porque el servicio es marketing gratuito

5 Porque una mala experiencia destruye reputación

6 Porque la competencia se copia... la experiencia no

7 Porque puedes cobrar más si das más valor

8 Porque el servicio impacta directamente en ingresos

9 Porque reduce quejas y conflictos

10 Porque mejora la cultura interna

11 Porque convierte clientes en embajadores

12 Porque estandariza la calidad

13 Porque aumenta la recompra

14 Porque diferencia tu marca

15 Porque quien domina el servicio... domina el mercado



No puedes crear experiencias extraordinarias con procesos ordinarios

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?



Dueños de empresas
Gerentes y mandos medios
Equipos de atención al cliente
Áreas comerciales y de ventas

Hoteles, restaurantes, retail
Empresas de servicios
Emprendedores

Si tienes clientes... esto es para ti.

¿QUIÉN NO DEBERÍA FALTAR?

Empresas que quieran diferenciarse
Negocios con alto contacto con clientes

Marcas que buscan fidelización
Organizaciones que quieren crecer

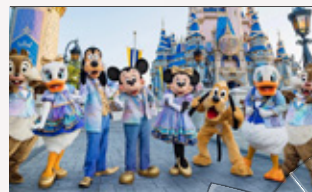
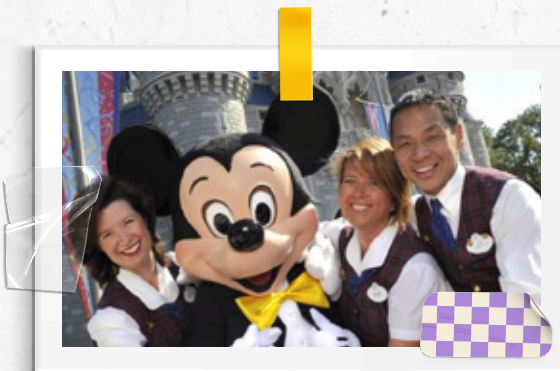
No es opcional. Es estratégico.

METODOLOGÍA

Este diplomado combina:

Método de casos estilo Harvard University
Casos reales de Disney
Aplicación inmediata

Simulaciones prácticas
Análisis de experiencias



SOBRE NUESTRO CONFERENCISTA

Jota Renedo es el especialista a cargo de este diplomado, reconocido internacionalmente por su amplia trayectoria como investigador en servicio al cliente y formación de alto nivel.

Con más de 1200 conferencias dictadas en 17 países de América Latina, su experiencia combina excelencia académica y práctica real en escenarios globales.

Es certificado por el Disney Institute.

Referente en cultura de servicio, y cuenta con formación en la Universidad de California, Berkeley y la George Washington University.

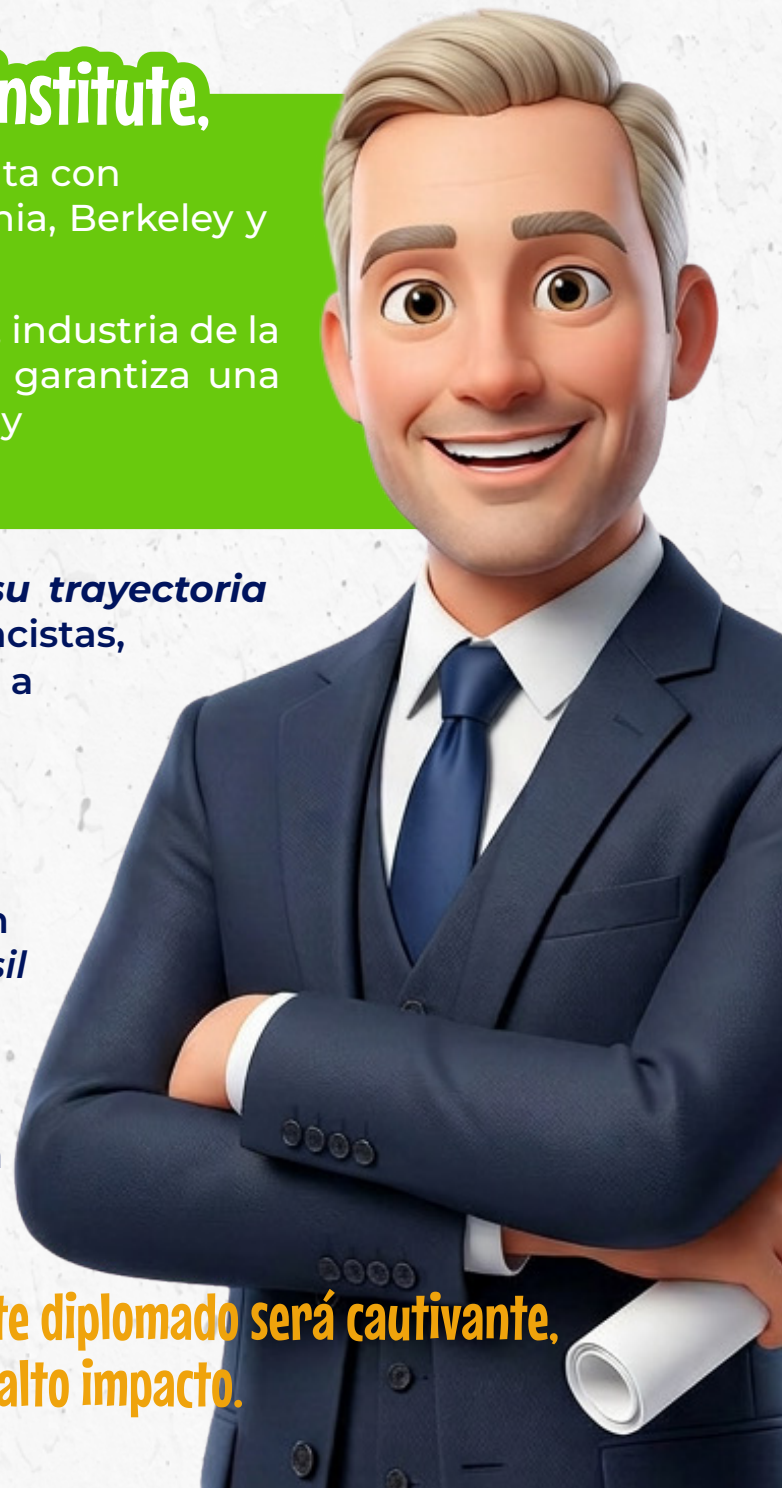
Su especialización en servicio al cliente, industria de la hospitalidad y microemprendimientos garantiza una experiencia formativa dinámica, actual y profundamente transformadora.

Pero lo que realmente lo diferencia es **su trayectoria de más de 30 años** formando conferencistas, docentes y profesionales, ayudándolos a convertirse en disertantes de élite: con carisma, seguridad, posicionamiento y agendas completas.

Ha sido director de marketing de múltiples empresas de capacitación en *Estados Unidos, México, España y Brasil* y dicta conferencias en varios idiomas, lo que le otorga una visión verdaderamente internacional.

En síntesis, no solo es un conferencista destacado... es el formador de quienes hoy lideran escenarios.

Una garantía absoluta de que este diplomado será cautivante, inspirador y de alto impacto.



CONTENIDO COMPLETO DEL PROGRAMA

SÁBADO 1:

FUNDAMENTOS DEL MODELO DISNEY

Qué es realmente el servicio excepcional
Historia y filosofía Disney

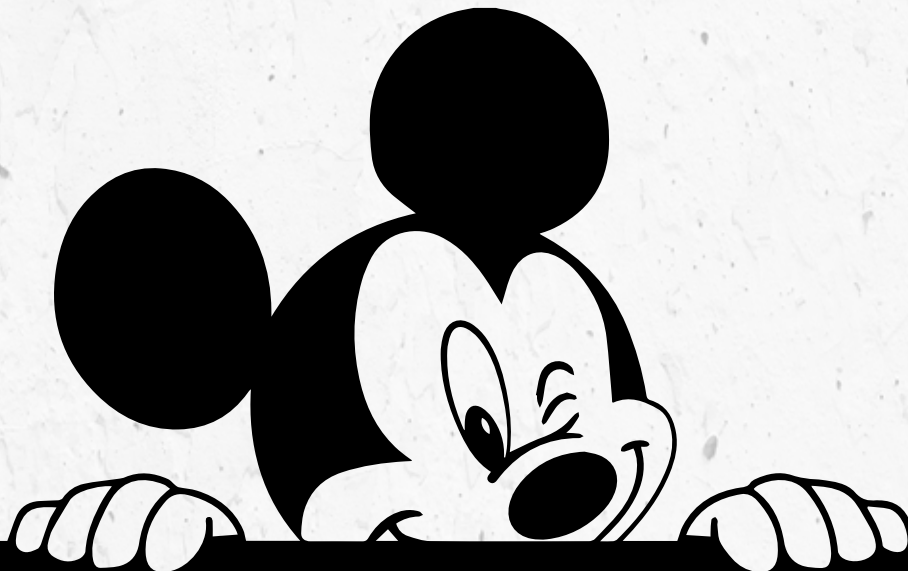
Las 4 claves del modelo Disney
Cultura organizacional centrada en el cliente

SÁBADO 2:

DISEÑO DE EXPERIENCIAS MEMORABLES

Customer Journey
Momentos de verdad

Detalles que generan impacto emocional
Cómo diseñar experiencias WOW



CONTENIDO COMPLETO DEL PROGRAMA

SÁBADO 3:

PERSONAS Y PROCESOS

Selección y formación del equipo
Protocolos de atención

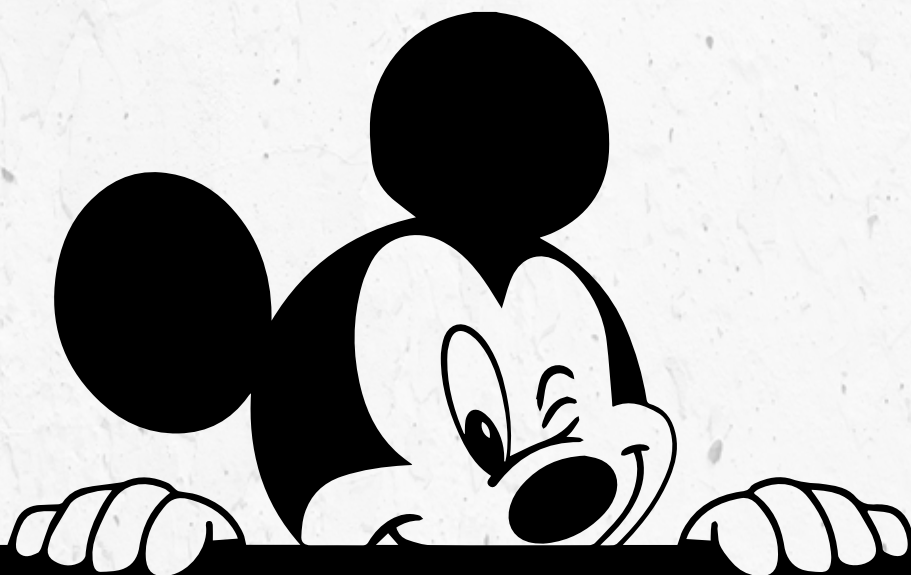
Estandarización del servicio
Gestión de conflictos

SÁBADO 4:

IMPLEMENTACIÓN Y ESCALAMIENTO

Cómo aplicar el modelo en tu empresa
Indicadores de servicio

Plan de acción final



INCLUYE

-  +40 archivos descargables
-  Manuales de implementación
-  Memorias del programa
-  PDFs de las presentaciones
-  Evaluaciones
-  Networking (lista de participantes)

BENEFICIO EXCLUSIVO PARA EARLY BIRD
Sesión adicional de 1 hora con expertos



INICIA EL 6 DE JUNIO,
TODOS LOS SABADOS.



7:00 AM A 9:15 AM
(HORA CHICAGO)



Diploma internacional
para el participante



Diploma adicional para la
empresa



PRECIOS DEL PROGRAMA

Tu inversión para transformar tu servicio en Magia

Elige el pasaporte del plan ideal para comenzar tu viaje hacia la excelencia y los resultados extraordinarios.

INDIVIDUAL

1.

INVERSIÓN TOTAL

\$299 USD

- ✓ Certificación Internacional
- ✓ Material de estudio incluido
- ✓ Acceso a la comunidad VIP

2.

EARLY BIRD

PAGO ANTICIPADO

\$249 USD

VÁLIDO HASTA EL 25 DE ABRIL

- ✓ Certificación Internacional doble
- ✓ Descuento del 50%
- ✓ 1 hora de asesoría privada con expertos
- ✓ Todos los beneficios del plan base

early bird

78% ELIGEN ESTA OPCIÓN

GRUPAL

2.

MAGIA EN EQUIPO

Transformen su organización juntos. Apliquen los descuentos por volumen automáticamente.

- | | |
|--------------------|---------|
| ✓ 2 Personas | 10% OFF |
| ✓ 3 Personas | 20% OFF |
| ✓ 4 o más personas | 30% OFF |

Puedes solicitar una cotización grupal.

DATOS DE CONTACTO

+1 223 240 0531

uaden.com/disney

Uaden / Prime
AMERICAN BUSINESS SCHOOL / AN ELITE QUALITY EDUCATION