



“Supongo que mi fórmula  
podría ser: soñar,  
diversificar – y nunca perder  
de vista ningún ángulo.”  
– Walt Disney

## Modelo Disney de Excelencia Empresarial

El poder que usted necesita para propulsar su organización le espera en Disney Institute a través del Modelo Disney de Excelencia Empresarial. Su equipo aprenderá las cinco lecciones empresariales más poderosas, lecciones cuidadosamente desarrolladas por la organización Disney en su incansable búsqueda de la excelencia. Estos recursos universales sobre un negocio exitoso - inspiración a la creatividad, excelencia en el liderazgo, administración de personal, incluyendo la selección, capacitación y participación servicio de calidad y lealtad a la marca - son los eslabones en la renombrada “Cadena de Excelencia”. En conjunto, estas lecciones crean una perdurable conexión entre líderes inspiradores, empleados motivados y clientes satisfechos, la cual conduce a resultados financieros y transacciones repetidas a través de los años.

### BENEFICIOS DEL PROGRAMA

Por más de 85 años, The Walt Disney Company ha mantenido una posición cómoda y perdurable en el mercado a través de un sólido compromiso con sus valores fundamentales. Durante este curso, usted explorará las estrategias que mueven a la organización Disney, incluyendo su énfasis en las prácticas para inspirar creatividad, alcanzar la excelencia en el liderazgo, administrar personal, brindar servicio de calidad y generar lealtad a la marca. Descubra cómo adaptar estos métodos para fortalecer su organización y lograr resultados a largo plazo.

Usted aprenderá cómo:

- Adaptar probadas estrategias y prácticas empresariales de Disney para mejorar su organización.
- Desarrollar una visión de liderazgo que inspire dedicación y compromiso por parte de sus empleados.
- Aplicar elementos clave de la estrategia Disney de administración de personal que para fortalecer su cultura.
- Desarrollar una cultura organizacional que fomente la consistencia en la prestación de un servicio de calidad excepcional.
- Fomentar un ambiente de colaboración que saque a relucir los recursos creativos de toda su organización.
- Incorporar principios comprobados para edificar y fortificar la lealtad a la marca.

### QUIÉNES DEBERÍAN ASISTIR

Gerentes, líderes y aquellos interesados en descubrir las prácticas empresariales clave que hacen de la organización Disney un éxito global con el fin de impulsar resultados financieros, generar transacciones repetidas y ofrecer una ventaja competitiva sostenible para sus propias compañías.



## CONTENIDO DEL PROGRAMA

### Introducción a la Cadena de Excelencia de Disney

- Creatividad como ventaja competitiva
- El poder de una visión de liderazgo
- Mantenimiento de una cultura corporativa diseñada intencionalmente
- Establecimiento de un servicio de calidad excepcional
- Mantenimiento de la lealtad del cliente Creativity as a competitive advantage.

### Inspiración a la Creatividad

*Cómo fomentar una cultura de colaboración:*

- Definir cultura de colaboración.
- Valorar perspectivas diversas para fomentar nuevas ideas.
- Utilizar técnicas para obtener la máxima expresión de ideas.

*Cómo establecer y expandir su identidad organizacional*

- Pensar “dentro de la caja” (convencionalmente).
- Pensar “fuera de la caja” (de modo no convencional) y tomar riesgos inteligentes.
- Calcular riesgos y analizar “fallas exitosas”.

*Cómo maximizar los sistemas estructurales*

- Explorar componentes para implementar nuevas ideas: Parámetros, Experiencia, Responsabilidad, Procesos.
- Participar en el proceso de mejoramiento continuo.
- Involucrar a los empleados en la implementación de ideas de bajo o ningún costo.

### Estrategias de Liderazgo para alcanzar la Excelencia Organizacional

*Cómo comunicar su visión:*

- Desarrollar una visión clara para empleados y clientes.
- Enfatizar un mensaje consistente.
- Integrar su mensaje en toda la organización.

*Cómo combinar la estructura y los procesos*

- Alinear los procesos y la estructura con la visión.
- Cambio organizacional proactivo versus reactivo.
- Crear un fuerte sentido de propiedad, iniciativa y orgullo.

*Cómo lograr participación y compromiso*

- Superar obstáculos que impidan la transferencia de poder a los empleados
- Liderar el establecimiento de compromisos sólidos.
- Asociarse con los empleados para integrarlos en la organización.



## CONTENIDO DEL PROGRAMA (CONTINUACIÓN)

### **Prácticas de Selección, Capacitación y Participación de Disney**

#### *Cómo comunicar un mensaje consistente*

- Diseñar cada aspecto del negocio con propósito e intención.
- Operar a partir de valores compartidos que estén bien definidos en toda la organización.
- Comunicar claramente las expectativas.
- Mantener un enfoque orientado hacia el objetivo.

#### *Cómo contratar talento apropiado*

- Hacer que el proceso de contratación refleje la cultura corporativa.
- Adoptar un modelo centralizado.
- Promover un ambiente que refleje sus valores.

#### *Cómo capacitar y brindar recursos para la gerencia de carreras*

- Explorar el completo programa de capacitación de Disney.
- Enfatizar el reconocimiento y el desarrollo continuo de la carrera.

### **Prestación Consistente de un Servicio de Calidad**

#### *Cómo establecer un servicio excepcional al cliente*

- Explorar la fórmula Disney para el éxito.
- Evaluar las necesidades, expectativas, opiniones y sentimientos de los clientes.
- Personalizar las experiencias del cliente.

#### *Cómo poner en práctica estándares de calidad*

- Establecer criterios operacionales.
- Alinear procesos locales y globales para apoyar la experiencia del cliente.
- Crear referencias para medir y mantener el progreso.

#### *Cómo integrar el servicio de calidad perfectamente*

- Implementar la matriz de calidad del servicio.
- Alinear estándares de calidad con sistemas de entrega.
- Tratar a todos como VIPs en cada punto de contacto.



## CONTENIDO DEL PROGRAMA (CONTINUACIÓN)

### Fortalecimiento de la Lealtad a la Marca

#### *Cómo vigilar la identidad de la marca*

- Examinar las percepciones y experiencias del cliente.
- Establecer la diferencia entre marca y gestión de marca.
- Evitar las influencias negativas en su marca.
- Reconocer la cadena de rentabilidad de la lealtad.

#### *Cómo construir relaciones para obtener transacciones repetidas*

- Descubrir claves para obtener y mantener la lealtad del cliente.
- Diseñar las experiencias del cliente.
- Evaluar los programas de manejo de relaciones con el cliente.
- Comunicar la responsabilidad corporativa.

#### *Cómo mantener una ventaja competitiva sostenible*

- Comunicar la promesa de su marca como única, creíble y convincente.
- Expandir productos y servicios.
- Recopilar y escuchar la retroalimentación de los clientes.
- Diferenciar a su negocio de la competencia.

## EJERCICIOS

Por medio de interactivas dinámicas de salón de clase, ejercicios de aplicación y casos de estudios, usted descubrirá los comprobados principios empresariales en los cuales se centra la fuerza perdurable de la organización Disney.

#### Los ejercicios incluyen:

- Establecimiento de una visión de liderazgo.
- Descubrimiento de obstáculos a la comunicación.
- Análisis de estrategias para la selección de empleados apropiados.
- Descubrimiento de estrategias para la transferencia de poder y la participación de los empleados.
- Establecimiento y medición de estándares de calidad.
- Establecimiento de la identidad de su organización y sus sistemas estructurales para mejorar la creatividad.
- Creación de un mapa de pasos para mantener la lealtad de los clientes.