



“ Siempre hemos tratado de guiarnos por la idea básica de que descubrir el conocimiento trae mucho entretenimiento, al igual que todo buen entretenimiento, trae siempre un poco de sabiduría, humanidad o ilustración. ”  
- Walt Disney

## Modelo Disney de Servicio de Calidad

The Walt Disney Company nunca ha perdido de vista el edicto de su fundador: “Brindarle al público todo lo que se le pueda brindar”. A partir de esta sencilla frase, todos en Disney nos esforzamos por sobrepasar cada día las expectativas de los consumidores. Por más de 80 años, esta singular búsqueda de la excelencia en la prestación de un consistente servicio de calidad, ha brindado a la organización Disney una reputación de renombre mundial y un éxito empresarial constante.

### BENEFICIOS DEL PROGRAMA

Descubra algunos de los secretos y procesos tras la cultura de servicio de Disney. En este programa, usted examinará nuestro comprobado modelo para la prestación de un servicio de calidad mundial al Huésped. También descubrirá cómo la atención al detalle crea un ambiente consistente y exitoso tanto para los empleados como para los consumidores. Usted podrá usar estas ideas para transformar y mejorar la manera en que su propia organización ofrece servicio de calidad.

Usted aprenderá cómo:

- Desarrollar una cultura organizacional que contribuya a la consistencia en la prestación de un servicio de calidad.
- Evaluar el modelo Disney y adaptarlo a su empresa.
- Diseñar estándares de calidad y procesos para elevar el nivel de satisfacción del cliente.
- Crear indicadores para calibrar las necesidades, percepciones y expectativas de sus consumidores.
- Permitir que los empleados, escenarios y procesos transmitan su compromiso con la calidad de su servicio.
- Implementar un plan estratégico para velar por la excelencia de la experiencia del cliente.

### QUIÉNES DEBERÍAN ASISTIR:

Gerentes y aquellos interesados en descubrir las prácticas empresariales tras la reconocida reputación de Disney en cuanto a la excelencia del servicio al cliente, para usarlas como punto de referencia dentro de su organización y proveer un servicio de calidad.



## CONTENIDO DEL PROGRAMA

### Definición Disney de servicio de calidad

Entender las necesidades, percepciones y expectativas de nuestros Huéspedes nos ayuda a determinar la dirección de nuestro crecimiento. Nuestra brújula siempre apunta a la necesidad de entender y ofrecer a nuestros Huéspedes experiencias superiores.

#### Objetivos de aprendizaje

- Crear un modelo de servicio de calidad que permita a toda la organización sobrepasar las expectativas del consumidor al prestar atención a los detalles del servicio.
- Definir, diferenciar y utilizar los datos demográficos y psicográficos del consumidor para crear una experiencia de calidad.
- Crear y utilizar una herramienta de servicio que identifique las necesidades, expectativas, opiniones y sentimientos del consumidor.
- Establecer un propósito común que vaya más allá de las tareas de los empleados para brindar una meta común de servicio.

### Estándares de calidad

¿Qué ventaja tiene poder sobrepasar las expectativas del consumidor, si no puede lograrse consistentemente en toda la organización? Cuando hay que tomar una decisión relativa al servicio a cualquier nivel, todo empleado debe tomar en cuenta los estándares de calidad establecidos para ayudarlos a tomar decisiones y para asegurar la consistencia en la prestación del servicio.

#### Objetivos de aprendizaje

- Explorar la definición y orden de prioridad de los estándares de calidad de Disney
- Practicar los pasos que pueden ayudar a cualquier organización a desarrollar estándares de calidad efectivos.
- Comprender mejor la necesidad de una prestación de servicio de calidad consistente por parte de toda la fuerza laboral de una organización.

### Sistemas de entrega del servicio

Para poder brindar un servicio de calidad, los sistemas de entrega deben estar alineados. Disney, como cualquier organización, tiene tres sistemas primarios de entrega: Elenco (empleados), Escenario (lugar del negocio) y Procesos (políticas y procedimientos).

#### *Elenco*

Nuestro Elenco es nuestro recurso más valioso y más diverso. Verdaderamente es un equipo mundial que comprende miles de personas que brindan servicio de calidad de manera segura, cortés, entretenida y eficiente. Ya que reciben la capacitación, el apoyo y el reconocimiento que necesitan para brindar con confianza la “Diferencia Disney”, ellos crean “magia” todos los días, con un servicio proactivo y atento. Esa es la razón por la cual Disney cree firmemente que “los resultados financieros dependen completamente de quiénes trabajan frente a frente con el público”.

#### *Escenario*

El Escenario (ya sea físico o virtual) transmite mensajes sobre los valores y estándares de la organización, y al mismo tiempo influye en el estado de ánimo y la percepción de los empleados y los consumidores. Entender el impacto de los escenarios permite a Disney diseñar y mejorar sus entornos con la calidad de servicio en mente.



## **CONTENIDO DEL PROGRAMA (CONTINUACION)**

### *Procesos*

Los procesos no tienen que ser molestias, los mismos deben diseñarse para eliminar barreras a la excelencia en el servicio. Disney se esfuerza en alinear procesos globales y locales para dar apoyo total a la experiencia de cada empleado y cada consumidor.

### Objetivos de aprendizaje

- Aumentar la conciencia sobre cuáles estándares de calidad deben aplicarse al rol de los empleados para apoyar la consistencia del servicio de calidad.
- Obtener un mejor entendimiento de cómo los detalles sensoriales afectan el escenario.
- Mejorar la capacidad de describir cómo los procesos impactan la prestación de un servicio de calidad.

### **Integración del servicio de calidad**

Existe una herramienta para cada tarea, y la “Matriz de Integración” es la herramienta que Disney usa para ayudar a combinar nuestros estándares de calidad con los sistemas de entrega, en el desarrollo de un plan estratégico para crear y velar por que los consumidores reciban una experiencia perfecta. Este sistema multifacético también funciona como una herramienta externa comparativa que nos ayuda a evaluar el servicio al cliente.