Idioma del programa: **Español**

experienciaset

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: **Mayo 2021**

*(del domingo **23** al sábado **29**)*

un producto de
gruposet

gruposet LATAM

Desarrollo de soluciones para el ecosistema empresario

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 empresario. **Consultoría | Conferencias & Gestión de eventos | Experiencias Ejecutivas | Capacitación | Desarrollo de Contenido.**

Idioma del programa: **Español**

experienciaset

Basado en **Disney**

Conocimiento fuera de lo convencional

Con módulos dictados por conferencistas de renombre internacional.

Jonatan **LOIDI** • Julián **"GAITA"** González

Experiencia Disney consiste en una semana intensiva de estudios en Orlando viviendo en primera persona los secretos que hacen que Disney logre ser la empresa número uno del mundo en lo que hace a calidad de servicio.

Durante esta semana podrán estudiar con profesores certificados por Disney Institute, actividades prácticas dentro de los parques temáticos y muchas sorpresas más!

Formatos Incompany

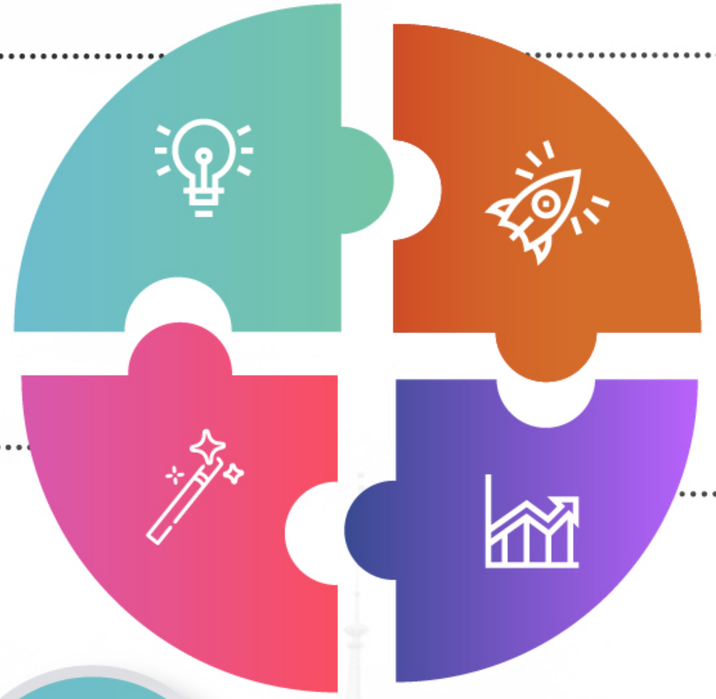
Para llevar la Cultura de Servicio **basada en Disney** a tu empresa

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**

experienciaset

Programa ejecutivo de Alto Impacto
Basado en **DISNEY**

EXPERIENCIA

- WOW!
- Backstage Magic
- Soñadores y hacedores.
- Storytelling.
- Innovación.
- Simplifica lo complicado.
- Actividades en parques temáticos.
- Benchmark
- Disney Magic Kingdoms
- EPCOT
- STAR WARS
- DISNEY SPRINGS
- UNIVERSAL STUDIOS

NETWORKING

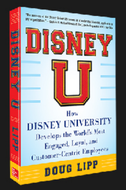
- Team Building.
- Evento de inicio y cierre experiencia.
- Actividades de observación.
- Profesionales y empresarios Latam.
- Workshops

Edición 2020

Edición 2019

APRENDIZAJE

- Traducido al idioma empresario Latam.
- Masterclass.
- Plataforma online.
- Popcorn empowerment
- Manual de Calidad de Servicio.
- Cast Member.
- Conferencistas Internacionales.



Idioma del programa: **Español**

Agenda

DE DOMINGO A SÁBADO

01 Kick off Experience

DOMINGO

Cena bienvenida con el resto de empresarios. Presentación de agenda semanal, networking y el punto de partida de muchísimas sorpresas especiales del equipo de ExperienciaSet.

02 Cultura de Servicio Disney & Disney U

LUNES

Partner especial: **Doug Lipp**

Dictado por conferencistas internacionales y la presencia de un ex Director de Disney para contarnos todos los secretos. Se realiza una jornada completa de master class y herramientas para llevarlo a cada realidad empresaria.

03 Team Building & Liderazgo Disney

MARTES

Actividad práctica / lúdica en los parques con aplicación a la realidad. Conferencia sobre estrategias de liderazgo Disney. **"No es magia lo que hace que funcione, es la forma en que funciona la que crea la magia".**

04 Backstage Magic & Storytelling

MIÉRCOLES

Una visita a lugares que sólo accederás con la experiencia para conocer los secretos que se esconden en el detrás de escena.

05 Evaluación Comparativa & Diseño de la Experiencia

JUEVES

Análisis en primera persona de la aplicación de Estándares de Calidad y Servicio a partir de un momento **WOW!** para todos (Sorpresa ExperienciaSet). Por la tarde se realiza el workshop con el objetivo de poder diseñar la Experiencia para nuestras empresas.

06 Innovación STAR WARS & Cena de Graduación

VIERNES

Cómo es el proceso de innovación Disney [think simple] y recorrido de la Experiencia StarWars. Por la noche se realiza la cena de graduación.

* El orden de la agenda se puede alterar según disponibilidad de Disney.
El taller de Doug Lipp se encuentra sujeto a su disponibilidad.

Idioma del programa: **Español**

Cultura de Servicio & Disney U

Un servicio excelente no solo proviene de una transacción amigable a partir de un adecuado recibimiento y una sonrisa. Es el resultado del diseño creativo e innovación constante en procesos, actitudes y ejecuciones con foco en el cliente.
En este módulo comprenderá la importancia en la gestión de las Personas, Lugar y Procesos para lograr cumplir un servicio excepcional en todos los puntos de contacto con el cliente. Esto no solo genera que el espectador recomiende y quiera volver a disfrutar del espectáculo, sino que el elenco también logre ser parte de la ventaja competitiva.

Sabemos que nadie entiende la **INNOVACIÓN** en el **SERVICIO** mejor que **Disney.**

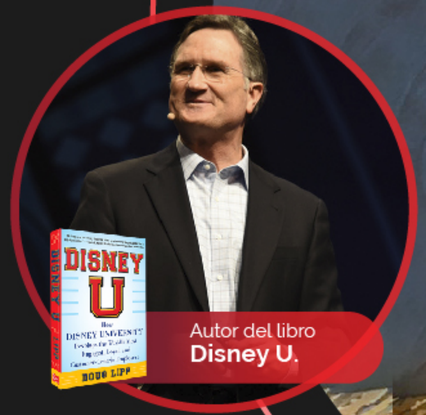
En los programas usted puede:

- Conocer cómo se comporta y actua un líder moderno de Disney.
- Entender y trabajar sobre sus estándares de calidad para lograr una experiencia de servicio consistente.
- Conocer la importancia de trabajar sobre los estereotipos de su mercado.
- Generar mayor compromiso de su organización con un Servicio de Calidad.
- Generar nuevos paradigmas ante las necesidades y reclamos del cliente. Poder calcular las necesidades, deseos y emociones a nivel individual.
- Recuperarse efectivamente de una falla en el servicio y convertirlo en oportunidad.

Instructores: ex cast member Disney & Conferencistas internacionales.

MASTERCLASS

TALLER PARA **APLICAR LO APRENDIDO**



Autor del libro **Disney U.**

*El taller de Doug Lipp se encuentra sujeto a su disponibilidad.

Idioma del programa: **Español**

Team Building & Liderazgo Disney

No es la magia lo que hace que funcione, es la forma en que funcionamos la que crea la magia.

Walt Disney World® STAR WARS

Lograr sentirse parte de los Parques de Disney y adaptarse a nuevos desafíos en equipo puede suceder mientras estas aprendiendo. ¡Sí! Lograrás divertirte y trabajar en equipo a partir de una actividad experiencial que te invita a posicionar-te desde una óptica diferente.

Aprovechando el "laboratorio viviente" único que solo Disney puede proporcionar, te traemos una actividad nueva e intrigante que fomenta interacciones positivas y estimulantes que mejoran la capacidad de su equipo para trabajar de forma más colaborativa y eficaz.

En estas aventuras te invitamos a poner tu modo turista OFF y colocar el ON en tu modo observador. A partir de lo aprendido estarás preparado para tener una experiencia totalmente diferente en los parques, tanto de Disney como el resto.

Quienes mejor logren trabajar en equipo y cumplir los objetivos lograrán subir al podio. Es el punto de partida para darte cuenta que a tu empresa no volverás del mismo modo.

Idioma del programa: **Español**

Backstage Magic & Storytelling

Cómo se genera la magia detrás de escena

Esta es una oportunidad de involucrar a profesionales experimentados de Disney y observar ejemplos clave de un "laboratorio viviente", tomando el detrás de escena para explorar de primera mano cómo se implementan las ideas de negocios de Disney y las metodologías probadas con el tiempo para entregar una gran experiencia al cliente.

VAS A EXPLORAR LOS SIGUIENTES LUGARES

EPCOT

¿Se imagina cómo es el funcionamiento interno de este magnifico mundo? Explorará los secretos de The American Adventure y podrá conocer las hazañas de la ingeniería y el arte detrás de este inspirador

Disney Magic Kingdoms

El momento en el que el gran misterio comienza a ser revelado. Se sumergirá en la historia que comenzó con el propio Walt en Main Street, EE.UU, para luego conocer la red de pasadizos subterráneos construidos debajo del parque temático para que los miembros del elenco de Disney puedan moverse sin ser detectados.

TIFFINS

Disfrutará de un almuerzo exclusivo, solo para invitados del Bacsktage, en un ambiente que recuerda a un famoso club de exploradores.
Detrás de escena en Rivers of Light.

Disney Store

Conozca a los artesanos cuya habilidad y artesanía hacen realidad los sueños en todo el parque. Desde los más pequeños detalles hasta los elaborados escenarios.

Vestuario Creativo

¿Se imagina quién hace los uniformes? Podrá observar a los talentosos profesionales que diseñan los disfraces para los personajes, espectáculos y desfiles.

Idioma del programa: **Español**

Actividades de workshop & networking

Cómo lograr llevar lo aprendido a tu Empresa.

El programa incluye actividades de workshops diseñadas especialmente por GrupoSet para lograr aplicar lo aprendido en la teoría y observación en los parques. Bajo la premisa que el real conocimiento se da a partir de la acción.

Las mismas son guiadas por el equipo de GrupoSet e invitan a los participantes a pensar y aplicar en equipo todo lo aprendido en las jornadas previas. De esta manera comienzan a tener el entrenamiento para poder llevarlo rápidamente a sus empresas.

Estas actividades sirven como complemento a las instancias de networking donde se generan relaciones y oportunidades de negocio.

¡Podrás crear tu propia magia!

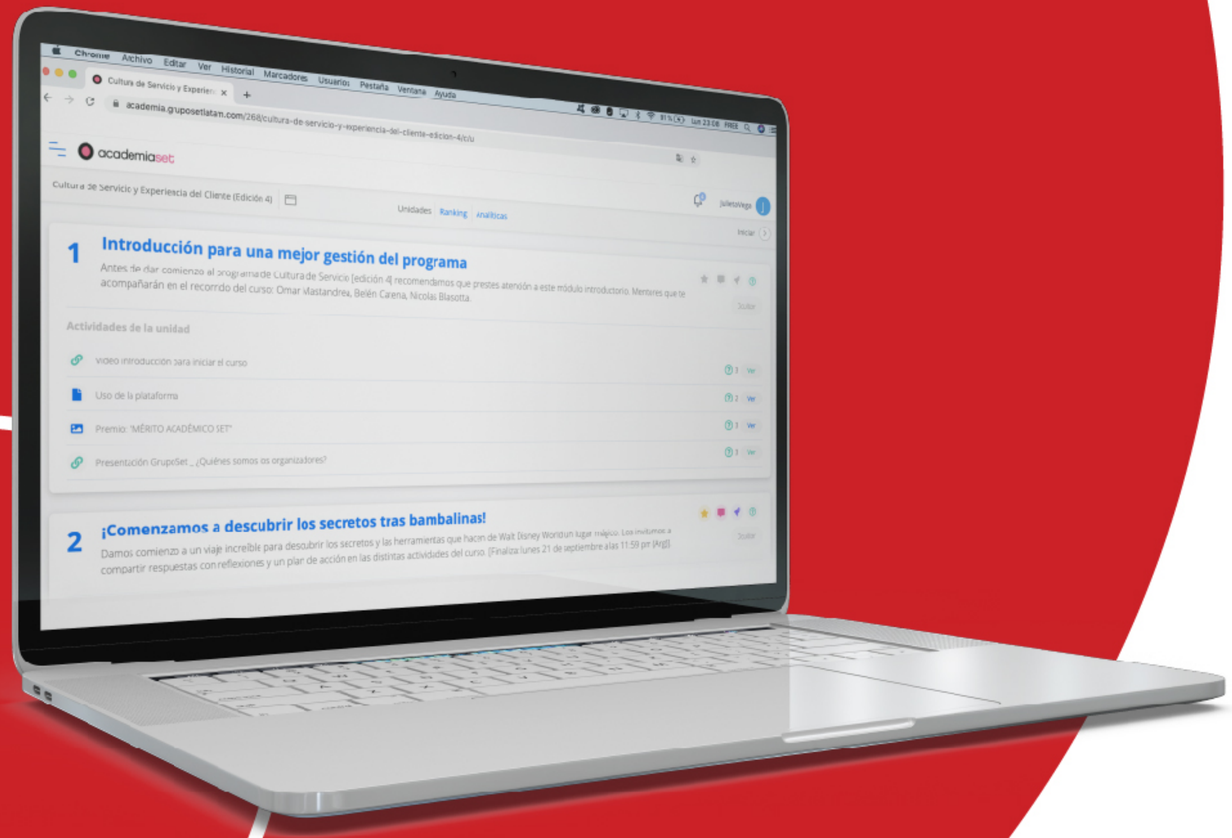
Idioma del programa: **Español**

Plataforma online

El recorrido del curso lo podrás acompañar con el manual que te entregamos y con nuestra plataforma online. Todas las jornadas, materiales, fotos y contenidos serán alojadas de manera online.

Todo el material lo tendrás ordenado y con los **comentarios** + **reflexiones** de tus compañeros luego de la experiencia.

De esta manera seguimos generando el conocimiento colaborativo y networking posterior a la experiencia.



Certificado de experienciaset

Idioma del programa: **Español**

Empresas que ya confiaron en nosotros

Despegar, Latam.
EO, Latam.
Nextgen Education, Latam.
Howard Johnson, Argentina.
Accenture, Argentina.
TV Fuego & Ushuaia Visión, Argentina.
Criteria Brokers, Argentina.
Columbia, VLA Argentina.
Omnimex, Argentina.
Spiquers, Argentina.
Triumph, Argentina.
Municipio de La Plata, Argentina.
Reina Batata, Argentina.
Gruppa3, Argentina.
Sibila Producciones, Argentina.
Urbano Constructora, Argentina.
Integra, Argentina.
501 Labs, Argentina.
Othon Viajes, Argentina.
Famiglia Viajes, Argentina.

ACE, Colombia
Invamer, Colombia.
Audifarma, Colombia.
Los Olivos, Colombia.
Capacita CR, Costa Rica.
Olins, El Salvador.
ARPRO, México.
lliveco - KO Urban Detox Center, Perú. Telefónica del Perú.
Entel, Perú.
Centro Cerámico Las Flores, Perú. XCustomer 360, Perú.
Pfizer, Perú.
ALTAG, Perú.
Universidad Privada del Norte, Perú. Jaume & Sere, Uruguay.

Zonamerica, Uruguay.
Centro de Capacitación Jacksonvile, Uruguay.
Tienda Inglesa, Uruguay.
Adium, Uruguay.
Shimadzu, Uruguay.
Adium, Uruguay.

GrupoSet es el verdadero traductor de la Cultura Disney al idioma empresario Latam.

Según los participantes.

Idioma del programa: **Español**

Testimonios ExperienciaSet

★★★★★

Esta fue mi cuarta vez en Disney. Ya he venido como hija, madre y en plan de amigas, pero ExperienciaSet me mostró una visión totalmente diferente, y más que recomendable. Me quedo con muchísima información e idas para capitalizar con mi equipo. Y lo más importante que me llevo es que "¡es posible!". La magia se puede realizar en todos lados y se pueden generar experiencias / momentos mágicos en el cliente, nuestro principal protagonista. Agradezco muchísimo al equipo por permitirme ser parte esta experiencia.

PAULA SILVA
Tienda Inglesa
Jefe de Calidad de Servicio al cliente

★★★★★

Para mí ha sido una experiencia increíble. Llegué con toda la ilusión de aprender y descubrir la magia de Disney y me llevo "mil más" de lo que esperaba. Ha sido alucinante no solo aprender todo lo que puedo aplicar como empresaria, el profesionalismo, calidez y compromiso del equipo de ExperienciaSet en cómo nos han enseñado todo es increíble. Y algo que valoro muchísimo, es que me llevo un gran aprendizaje como persona. ¡Me voy feliz!

ALE LLOSA
KO Urban Detox Center
Founder & Creator

★★★★★

Esta es una semana de esas que uno quisiera vivir más en la vida. Me llevo muchísimas cosas tanto en lo personal como lo profesional. Conocí personas maravillosas, nuevos amigos, todos muy diferentes y atractivos a partir de sus estilos y culturas. Respecto al objetivo principal del curso, siento fue una experiencia espectacular. En Disney comprendí la importancia de tener una convicción basada en procedimientos/procesos. Lo importante de sentir en equipo el propósito para lograr experiencias memorables en las personas.

CARLOS BETANCOURT
AceColombia
Director Ejecutivo

Idioma del programa: **Español**

Una semana espectacular. Este es un programa ejecutivo del cual me llevo amigos de diferentes países, conocimientos sobre la Cultura Disney, algo que venía buscando hace tiempo y nunca había encontrado. Me llevo muchas herramientas para poder tropicalizar toda la información en El Salvador y aplicar en nuestra empresa. Vamos a mejorar sin dudas nuestra Experiencia al Cliente. Aplicable para cualquier tamaño de empresa. Un programa muy ameno y activo. **¡Súper recomendable!**

OSCAR GARCÍA ORTEGA
Olins - Director General

Muchas veces motivamos a nuestros equipos sin darnos cuenta que ellos pueden desconocer el verdadero propósito o estándares de la empresa. Después de estar en Disney estamos seguros que a nuestros clientes también podemos generarles momentos WOW!

EVANGELINA MACHADO
Ushuaia Visión
Directora Comercial

Es una semana extraordinaria, llena de magia, intensidad y muchísimo conocimiento. Nos llevamos un gran grupo de amigos para conservar. Super bien guiado y llevado. El equipo de ExperienciaSet en todo momento demuestra un gran profesionalismo y vocación de servicio. Nos llevamos además de conocimiento, el corazón repleto de emociones.
¡Una experiencia súper!

JONATHAN CASTRILLÓN
Los Olivos
Gerente General

Preguntas Frecuentes

¿Qué incluye?
Incluye hotel con desayuno, actividades académicas, acceso a los parques y posibilidad de permanencia cuando hay tarde libre, Almuerzos y cenas según programa. No incluye aéreo ni movilidad aeropuerto hotel.

¿Con cuánto tiempo antes hay que reservar el lugar?
Para reservar el lugar hay que señar con un 30% del total mediante transferencia y 2 meses antes del viaje debe estar cancelado al 100%.

¿De cuántas personas son los grupos?
Los grupos pueden tener un mínimo de 25 personas.

¿Todas las actividades son en Disney?
Si, todas las actividades son en hoteles o instalaciones de Disney.
Actividades en Walt Disney Word Resort.

¿Se entrega material de estudios?
Si, se entrega una manual del curso con todo el contenido de Calidad de servicio. Además, todo el material será cargado en una plataforma digital propia.

¿Si quiero llevar un grupo cerrado podemos definir contenidos a medias?
Si, se pueden adaptar algunos contenidos a las necesidades de la empresa.

¿Hay tiempo libre para hacer turismo o compras?
No queda mucho tiempo libre durante la semana de estudios, por lo que recomendamos que si quieren hacer turismo o compras tengan en cuenta más días por fuera de los del curso.

¿Se necesita título universitario?
No, no hace falta tener título universitario ni otro certificado de estudios.
Sólo se realizará una entrevista para evaluar y así nivelar el grupo ejecutivo.

¿Es en español?
¡Si! 100 x 100 en español. Cuando se tiene una charla en inglés se cuenta con un traductor. No hace falta saber inglés.

Idioma del programa: **Español**

Aclaraciones

- **Se incluyen todos los transportes a las actividades desde el hotel**
- **Las cenas incluidas son: Cena Inaugural y Cena de Cierre.**
- **Los almuerzos incluidos estan detallados en la agenda, el resto son libres.**
- **Las habitaciones son estándar dentro del hotel donde se desarrollan las actividades.**
- **El hotel se encuentra en la zona de Disney Spring.** (Mall a cielo abierto con cientos de locales y restaurantes)
- **No incluye seguro médico**
- **No incluye transfer a centros comerciales.**
- **Incluye desayuno Continental.**
- **Tendrán dos coordinadores para asistencia a todo el grupo en todo momento.**
- **No es una actividad all-inclusive pero en todas las excursiones y actividades se contemplan bebidas (agua y gaseosas), frutas y refrigerios tipo snacks.**

* Las actividades / agenda pueden cambiar según disponibilidad de Disney.

Idioma del programa: **Español**

Cotización

Inversión para el programa ejecutivo:

USD 5.500 por persona
en Base Doble.

El participante está dispuesto a compartir habitación con otro participante del grupo (mismo sexo). La habitación cuenta con 2 camas dobles Queen Size.

USD 5.950 por persona
en Base Single.

El participante tendrá una habitación individual.

FORMAS DE PAGO

1. Transferencia internacional en USD a EEUU a Grupo Set LLC - **Libre de impuestos, retenciones y gastos.**

2. Con tarjeta de crédito mediante PayPal - tiene un cargo adicional del 6% para el cliente.

Facturación & Inscripción

Para tener en cuenta a la hora de reservar tu lugar.

Facturación

En todos los casos **la facturación es realizada por Grupo Set LLC desde EEUU.**

(*) Excepciones: para grupos y/o empresarios de nacionalidad Argentina puede ser facturado por Loidi Consultores SRL; la inversión es + IVA y se cancela mediante transferencia bancaria a tipo de cambio vigente de Banco Nación.

Proceso de inscripción

Información importante para tener en cuenta a la hora de:
RESERVAR + CONFIRMAR tu lugar.

Paso 1: El participante recibirá por e-mail un Formulario de **Pre-Inscripción** (para completar). Cuando envía completo su formulario y confirmamos la recepción, su estado es **"Reservado"** y tiene 7 días hábiles para **"Confirmar"** su cupo con el **pago del 30%** del precio de la modalidad en que quiere contratar (base single o doble).

Paso 2: Una vez recibida la transferencia de la seña del 30%, su estado es **"Confirmado"** y tiene hasta 60 días antes de la Experiencia para cancelar el 70% restante.

Paso 3: Si para los 60 días previos el total del programa no ha sido cancelado, se vencen todas las reservas y será necesario re-programar y re-cotizar.

experienciaset
EXECUTIVE
Programa ejecutivo
de Alto Impacto
Basado en DISNEY
Más información
consultas@gruposetlatam.com
gruposetlatam.com
+598 95 200 095
un producto de
gruposet