

Basado en **DISNEY**

14° EDICIÓN

Calidad de servicio & diseño de la experiencia

Experiencia ejecutiva de alto impacto

en Walt Disney World (Orlando-FL, USA)

Edición: MARZO 2023



Walt Disney World Resort®
Orlando • FFUU





Experiencia ejecutiva de alto impacto



Todos los módulos son dictados por conferencistas de renombre internacional





Jonatan



'GAITA" González

ExperienciaSet consiste en una semana intensiva de estudio en Walt Disney World Resort® Orlando donde el ejecutivo conoce en primera persona todos los secretos de la empresa número 1 del mundo en Calidad de Servicio y Experiencias.

Es una semana con foco en el Modelo creado por la consultora (basado en el Modelo Disney) el cual **traduce e interpreta todas** las herramientas al mundo empresario latinoamericano.







Entrega de premios según desempeños grupales



PROFESIONALES & EMPRESARIOS de más de 15 paises LatAm



Generación de alianzas y nuevas **AMISTADES**





12 EDICIONES realizadas

EMBAJADORES

Cultura Disney en LatAm





INTERNACIONALES

NPS: 4.8 / 5

WOW!

\frac{1}{2}

SPRINGS



Modelo:

APRENDER

DIVERTIDO

CURSO ONLINE Calidad de Servicio (incluido)



MASTER CLASSES

& Conferencias

APRENDIZAJE





Los **3 principales** pilares de la experiencia



CONTENIDOS

Cultura & Calidad de Servicio Estándares de Calidad Customer Experience Diseño experiencias Storytelling Gestión Detalles Innovación Simple

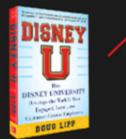


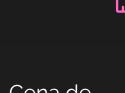
contenido de la

"Calidad de Servicio"

con actividades y el

MANUAL







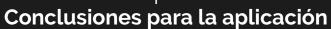


TIGER

BUILDING







12 EDICIONES realizadas

La empresa LatAm que mayor cantidad de ejecutivos llevó a estudiar



+ de 450 empresarios



01

Kick Off experiencie

Cena bienvenida y presentación de la agenda. Conferencia inicial y tendencias de mercado. Instancia de networking. 04

Storytelling & Gestión Detalles

Conferencia inicial para luego visitar el parque **Magic Kingdom**. Se trabajarán los fundamentos: storytelling, estándar de calidad, diseño de experiencia y gestión de detalles. **2 actividades de aplicación en el parque**,

02

Master Classes **Disney U & Cultura de Servicio**

Master Class **Doug Lipp** para relatar en primera persona los secretos de la magia · Master Class **Jonatan Loidi** con la presentación del Modelo traducido a la realidad latinoamericana y **herramientas para llevar lo aprendido a la acción**.

05

Innovación Simple

Conferencia inicial para presentar la herramienta de la consultora para generar innovaciones simples en equipo basada en Disney. Visita al parque Universal Studios para luego realizar un workshop de aplicación de lo aprendido.

03

Master Class & Workshop Cx & Diseño Experiencia

Master Class "Gaita" González (Cx) para luego visitar el parque Animal Kingdom y realizar actividades prácticas / lúdicas. Por la tarde se realiza el workshop: Diseño & Recorrido de la experiencia.

06

Aterrizaje de lo aprendido & Cena Graduación

Llegamos al final y terminamos de resolver la pergunta: ¿cómo puedo aplicar lo aprendido en mi organización? en un taller especial. Por la noche: La graduación es en una cena de gala en la cual se entregan los certificados.

"No es magia lo que hace que funcione, es la forma en que funciona la que crea la magia"

Todo el contenido está supervisado por Doug Lipp (partner exclusivo ExperienciaSet), ex ejecutivo Disney, fundador Universidad Disney Tokyo y autor del libro best seller Disney U. Considerado top 10 mundial de oradores sobre Calidad de Servicio y Cx (Readwrite).

Los conferencistas fueron considerados embajadores de la Cultura Disney en LatAm por su capacidad de crear un Modelo traducido al mundo empresario latinoamericano.

¿QUÉ INCORPORARÁS EN EL PROGRAMA?

- · Cómo generar cultura empresarial y calidad en el servicio.
- Entender y trabajar sobre los Estándares de Calidad.
- Diseñar y administrar experiencias (Cx & Ux).
- · Recuperarse efectivamente de una falla en el servicio.
- · La importancia del "cómo" vs el "qué" Storytelling.
- · Lograr compromiso con la solución de problemas al cliente.
- · Innovación en equipo / SIMPLE Fórmula de aplicación.
- · Cómo se comporta y actúa un líder moderno.
- · Herramientas para aplicar nuestro Modelo en la organización.







Doug LIPP _ Curador de Contenidos & Fundador Disney University® Tokio

Distinguido consultor internacional, autor y anterior jefe de capacitación en la legendaria Universidad de Disney. Su último libro es el best-seller de Disney U: Cómo Disney University desarrolla los empleados más comprometidos, leales y centrados en el cliente del mundo. A los 29 años, el famoso talento de Doug lo catapultó al timón del legendario equipo de entrenamiento de la Universidad de Disney en la sede corporativa de Walt Disney®. Como habla japonés, Doug también ayudó a Disney a abrir su primer parque temático internacional como miembro del equipo de puesta en marcha de Tokyo Disneyland. Hoy considerado en el top 10 speakers mundiales sobre Calidad de Servicio.



Jonatan LOIDI _ CEO & Founder GrupoSet Latam

Estudió administración de empresas y marketing en Argentina, adicionalmente estudio en Harvard, Disney Institute y MIT. Conferencista internacional con más de 500 conferencias en 20 países. Autor de 7 libros (2 Best seller). Conferencista TEDx con 4 conferencias realizadas. Autor del podcast top 100 Spotify ADN Empresario. Columnista de Forbes, CNN e Infobae. Dirige un programa de calidad de servicio en Disney Orlando y fue nombrado Embajador de la Cultura Disney® por Doug Lipp (disney U). Creador de la primera experiencia de innovación para latinos en NASA.



"GAITA" González Director GrupoSet Latam & Experiencias Ejecutivas

Es el responsable de **contenidos en las Experiencias Ejecutivas** basadas en Disney® & NASA®, como en todos los programas de capacitación de AcademiaSet. Hoy es reconocido como **uno de los conferencistas de mayor crecimiento en Lationamérica.** Tedx speaker, **Co-autor de libro best seller ADN PyME** sobre management empresario, **co-director** del programa de Ventas en la Escuela de Negocios UCA, **columnista en diferentes medios gráficos LatAm**. Nombrado **Embajador de la Cultura Disney®** por Doug Lipp. Especialista en Cx & Storytelling.

Algunas de las empresas

que participaron y nos recomiendan



Redwings

Laclicsa Laboratorios

Ay Guey

Pineda Covalin

PWC México

Assist Cargo

Coppel

Finasist

Redimage Professional Products

Colegio Victor Frankl



Universidad Internacional

de las Américas

Cuesta Moras

Avon

Garnier



Plenisalud



Howard Johnson

Accenture

TV Fuego & Ushuaia Visión

Criteria Brokers

Municipio de la Plata

Essen

Biobarica

Punto Rojo

TTS Viajes

emBlue

Mosaicos Álvarez

Aremat

Reina Batata



Abe Riego

Copec

Aguas Araucania Know How Partners



Enjoy

Farmashop

Zonamerica

Adium Pharma

Tienda Inglesa

Despegar

Shimadzu



Acecolombia

Invamer

Audifarma

Los Olivos

Finsocial

Bancolombia

Amarilo



Olins



Maral Turismo



AFP Crecer

Dirección General de Impuestos Internos

El Catador

Grupo Sambil

Laminados Industriales

The Nailbar & Beauty Lounge

Unión Postal de las Américas

Viva dominicana



Administradora de Tarjetas de Crédito



Double Tree by Hilton Maggiano's

Cityhouse



Cencosud

Sodimac

KO! Urban Detox Center

Telefónica del Perú

Pfizer

Universidad Privada del Norte



Avalados como proveedor de programas ejecutivos

PRICEWATERHOUSE COPERS @

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

- · Es una experiencia transversal a cualquier organización.
- · Directores (empresas público y privadas) / presidentes de empresas con el objetivo de mejorar su Calidad de Servicio y Experiencia del Cliente.
- · Directores y Responsables de áreas Cx Ux / RR.HH. / Marketing / Área Comercial.
- · Organizaciones públicas o privadas con el objetivo de mejorar su Calidad de Servicio y Experiencia del Cliente.
- · Ejecutivos y profesionales.
- · Ideal para realizar en equipos, soci@s para poder traducir lo aprendido de manera más rápida a la organización.
- También se recomienda para padres e hij@s / parejas con objetivos profesionales en Calidad de Servicio y Cx.



Testimonios



La experiencia Disney en una frase "la tienes que vivir" Es el mejor curso que he podido experimentar. ¿Te preguntarás por qué? Simplemente porque aprendí divirtiéndome, disfrutando la magia y también aprendí a crear una conexión emocional para que mis clientes puedan vivir. iAltamente recomendable!



CLAUDIA RÍOS in **PricewaterhouseCoopers** Socio en PWC



En esta semana pude consolidar el propósito y estándares de calidad de la organización. Esta experiencia superó ampliamente mis expectativas. Fue genial viajar con mi compañero de equipo. La experiencia me entregó muchísimos momentos iWOW!



EVANGELINA MACHADO in **Ushuaia Visión** Directora Comercial



Esta es la 4ta vez que vengo a Disney. En esta ocasión con ExperienciaSet conocí una visión totalmente diferente. Es más que recomendable. Me llevo muchísima información para bajar a mi equipo y lo más importante, ies posible generar magia!



PAULA SILVA in Tienda Inglesa Jefe de CDS al cliente



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 aprender todo lo que puedo aplicar como empresaria. iMe voy feliz!



ALE LLOSA in **KO Urban Detox Center** Founder & Creator



Esta es una de esas semanas que quisiera vivir más en la vida. Me llevo muchísimas cosas tanto en lo profesional como personal. En Disney conocí la importancia de tener convicción tanto en los procedimientos como en el propósito empresario.



CARLOS BETANCOURT in Acecolombia **Director Ejecutivo**



Una semana intensa de trabajo la cual recomiendo a empresarios pymes como miembros de grandes empresas. Te ayuda muchísimo a trabajar en calidad de servicio, liderazgo y construcción de marca. Una experiencia escepcional e inolvidable.



PATRICIO VIDAL in **Assist Cargo** Director LatAm Norte



Realicé la experiencia con 3 miembros de mi equipo y sinceramente en todos los casos la expectativa fue superada ampliamente, y

iRecomendamos la experiencia 100%!

eso que era un gran desafío.



DANIELA ESPINOSA ROJAS **know How Partners** Socia Fundadora







Una semana espectacular. Es un programa ejecutivo del cual me llevo amigos de diferentes países, conocimientos sobre la cultura Disney y por sobre todas las cosas: herramientas para poder tropicalizar toda la información en la realidad de mi país.



ÓSCAR GRACIA ORTEGA Olins **Director General**







Alojamiento incluído



El programa incluye las 6 noches correspondientes al programa ejecutivo en VERSIÓN GOLD.

El programa incluye el hotel Double Tree Suites by HILTON ORLANDO • Ubicado en Área: Disney Spring.

Todos los días el alumno cuenta con desayuno buffet. Las Master Classes y workshops de aplicación se realizan en el centro de convención principal del hotel.



El hotel es partner exclusivo de la Experiencia Ejecutiva. En el año 2022 entregó a ExperienciaSet la mención especial por ser la empresa que mayor cantidad de ejecutivos llevó a su sede Orlando durante 2021 / 22.



2305 Hotel Plaza Blvd, Lake Buena Vista, FL 32830, Estados Unidos



Preguntas frecuentes

¿QUÉ INCLUYE?

Incluye alojamiento en el hotel con desayuno (Versión Gold), libro Disney U, Manual Cultura de Servicio ExperienciaSet, actividades académicas, acceso a los parques según agenda para actividades, almuerzo día lunes, cenas días domingo y viernes. No incluye aéreos ni traslados aeropuerto / hotel.



Incluye: CERTIFICADO CULTURA DE SERVICIO & EXPERIENCIA DEL CLIENTE basado en Disney firmado por directores GrupoSet y Doug LIPP.

¿CUÁNTO TIEMPO ANTES HAY QUE RESERVAR LUGAR?

Para reservar 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 son de un mínimo de 25 personas y un máximo de 50.

¿TODAS LAS ACTIVIDADES SON EN LOS PARQUES?

Todas las actividades transcurren en el hotel (WDW Resort®) y parques.

¿SE ENTREGA MATERIAL DE ESTUDIO?

Se entrega libro Disney U de Doug Lipp, manual de Calidad de Servicio de ExperienciaSet y un curso online con 6 meses de duración sobre Calidad de Servicio.



CURSO ONLINE "CULTURA DE SERVICIO"

basado en Disney incluido (6 meses de duración).



¿HAY TIEMPO LIBRE PARA HACER TURISMO Y COMPRAS?

No queda mucho tiempo libre durante la experiencia. Recomendamos planear 2 días previos o posteriores.

¿SE NECESITA TÍTULO UNIVERSITARIO?

No, no hace falta título ni otros certificados. Sólo se realizará una entrevista previa para evaluar y así nivelar el grupo ejecutivo.

¿EN QUÉ IDIOMA ES EL PROGRAMA?

El programa es 100% en español.. No hace falta saber inglés.

Aclaraciones

- · Se incluyen todos los transportes a las actividades desde el hotel.
- · Desayuno incluido.
- · Las cenas incluidas son: Cena inaugural y cena graduación.
- · El único almuerzo incluido es el del lunes.
- · Las habitaciones son estándar dentro de la categoría del hotel Double Tree by Hilton.
- El hotel se encuentra en la zona Disney Spring y a 5 minutos en auto de Premium Outlet.
- NO INCLUYE seguro médico.
- No incluye transfer a centros comerciales ni aeropuertos.
- Recomendamos no rentar transporte durante esa semana.
- · Se realiza un webinar previo a la experiencia para recibir información y aclarar dudas.
- No es una actividad all-inclusive. No obstante, se contemplan coffe breaks durante las actividades en el hotel y refrigerios en el traslado a los parques.

(*) El orden de la agenda puede cambiar según disponibilidad parques WDW Company®.

Inversión

para el programa ejecutivo

EDICIÓN MARZO 2023

PRECIOS:

HASTA 30 DE NOVIEMBRE 2022

USD 5.950



por persona en base single (hotel incluído) [VERSIÓN GOLD]

TARIFA SIN HOTEL

USD 4.950

por persona sin hotel [VERSIÓN SILVER]

Hasta 30 de NOVIEMBRE 2022

TARIFA A PARTIR DE DICIEMBRE 2022

USD 6.450

por persona en base single (hotel incluído) [VERSIÓN GOLD]

Formas de pago

- Transferencia internacional en USD a EE.UU. a grupo Set LLC. Libre de impuesto, retenciones y gastos.
- Con tarjeta de crédito mediante PayPal (tiene un cargo adicional del 6% para el cliente).

Facturación e inscripción

(para tener en cuenta a la hora de reservar tu lugar)

En todos los casos la facturación es realizada por Grupo Set LLC desde EE.UU.

Proceso de inscripción

Información importante para tener en cuanta 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 la que quiere contratar (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 concretar 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.



EXECUTIVE

de Alto Impacto Basado en **DISNEY**

Más información

 □ consultas@gruposetlatam.com ## gruposetlatam.com

© +598 95 200 095

un producto de gruposet

PARA CONOCERNOS MEJOR







@jonatanloidi @juliangaitagonzalez @gruposetlatam @experienciasetdisney