



14^º EDICIÓN

Calidad de servicio & diseño de la experiencia

**Experiencia ejecutiva
de alto impacto**

en Walt Disney World (Orlando-FL, USA)

Edición: MARZO 2023

 **domingo 12 al sábado 18**

 Walt Disney World Resort®
Orlando • EEUU

un producto de
gruposet



Experiencia ejecutiva de alto impacto

 Todos los módulos son dictados por conferencistas de renombre internacional



**Doug
LIPP**



**Jonatan
LOIDI**



**"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.**





EXPERIENCIA

MASTER CLASSES & Conferencias



APRENDIZAJE

- CONTENIDOS**
- Cultura & Calidad de Servicio
 - Estándares de Calidad
 - Customer Experience
 - Diseño experiencias
 - Storytelling
 - Gestión Detalles
 - Innovación Simple
 - Conclusiones para la aplicación



NETWORKING



12 EDICIONES realizadas

EMBAJADORES Cultura Disney en LatAm

12 EDICIONES realizadas

La empresa LatAm que mayor cantidad de ejecutivos llevó a estudiar



Edición 1
sep 2019



Edición 2
feb 2020



Edición 3
mar 2021
incompany EO LatAm



Edición 4
mar 2021



Edición 5
abr 2021
incompany RE/MAX



Edición 6
sept 2021



Edición 7
mar 2022
1ro COPEC



Edición 8
mar 2022



Edición 9
abr 2022
2do COPEC



Edición 10
may 2022
incompany Acecolombia



Edición 11
jun 2022



Edición 12
oct 2022

+ de 450 empresarios

Agenda

DE DOMINGO A SÁBADO

01

Kick Off experiencie

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

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.**

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.

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,**

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.

06

Aterrizaje de lo aprendido & Cena Graduación

Llegamos al final y terminamos de resolver la pregunta: **¿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.**

Embajadores de la cultura Disney en LatAm

"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.



Equipo de conferencistas



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
Laclisa Laboratorios
Ay Guey
Pineda Covalin
PWC México
Assist Cargo
Coppel
Finasist
Redimage Professional Products
Colegio Victor Frankl



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



Enjoy
Farmashop
Zonamerica
Adium Pharma
Tienda Inglesa
Despegar
Shimadzu



AFP Crecer
Dirección General de Impuestos Internos
El Catador
Grupo Sambil
Laminados Industriales
The Nailbar & Beauty Lounge
Viva dominicana



Universidad Internacional de las Américas
Cuesta Moras
Avon
Garnier



Abe Riego
Copec
Aguas Araucania
Know How Partners



Acecolombia
Invamer
Audifarma
Los Olivos
Finsocial
Bancolombia
Amarilo



Administradora de Tarjetas de Crédito
Unión Postal de las Américas



Double Tree by Hilton
Maggiano's
Cityhouse



Plenisalud



Olins



Cencosud
Sodimac
KO! Urban Detox Center
Telefónica del Perú
Pfizer
Universidad Privada del Norte



Avalados como proveedor de programas ejecutivos

PRICEWATERHOUSECOOPERS

¿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. **¡Altamente recomendable!**



CLAUDIA RÍOS 
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 ¡WOW!**



EVANGELINA MACHADO 
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, **¡es posible generar magia!**



PAULA SILVA 
Tienda Inglesa
Jefe de CDS al cliente



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 excepcional e inolvidable.



PATRICIO VIDAL 
Assist Cargo
Director LatAm Norte



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. **¡Me voy feliz!**



ALE LLOSA 
KO Urban Detox Center
Founder & Creator



Realicé la experiencia con 3 miembros de mi equipo y sinceramente en todos los casos la expectativa fue superada ampliamente, y eso que era un gran desafío. **¡Recomendamos la experiencia 100%!**



DANIELA ESPINOSA ROJAS 
know How Partners
Socia Fundadora



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 
Acecolombia
Director Ejecutivo



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 incluido

 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 señalar 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).

¡INCLUIDO!

¿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 incluido)
[VERSIÓN GOLD]

OPORTUNIDAD

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 incluido)
[VERSIÓN GOLD]

Formas de pago

- 1 Transferencia internacional en USD a EE.UU. a grupo Set LLC.
Libre de impuesto, retenciones y gastos.
- 2 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 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 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.



experiencia**set**

EXECUTIVE

Programa ejecutivo
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