

Idioma del programa: **español**



16° EDICIÓN

Calidad de servicio & diseño de la experiencia

**Experiencia ejecutiva
de alto impacto**

en Walt Disney World (Orlando-FL, USA)

Edición: Octubre 2023

 **domingo 08 al
sábado 14 de octubre**

 **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.**



gruposet



experienciaset

Experiencias Ejecutivas de alto impacto

GrupoSet Latam es una de las consultoras con mayor crecimiento en Latinoamérica, con oficinas en: Argentina, Uruguay, Chile, Estados Unidos y España. Con sus diferentes Unidades de Negocios genera un amplio abanico de soluciones para el ecosistema empresario.

ExperienciaSet es la Unidad de Negocios que desarrolla **experiencias ejecutivas de alto impacto** en una semana de estudios en diferentes localidades según la especialidad. Hoy referente n° 1 en Latinoamérica, reconocida por la **Revista FORBES®**.

Hoy posee **más de 18 experiencias realizadas**, entre las que se también se encuentran:



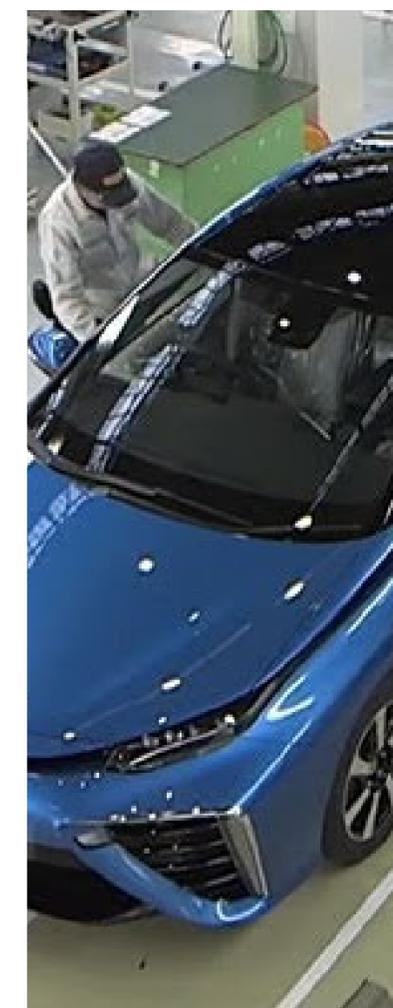
1) Management Japonés en alianza con AOTs y TOYOTA en Tokio & Nagoya - JAPÓN.



2) Liderazgo en la Innovación & Gestión del Cambio basada en la NASA en Kennedy Space Center Visitor Complex, Cabo Cañaveral - EE.UU.



3) Liderazgo, resiliencia & actitud basada en la hazaña de Los Andes con Carlitos Páez en Mendoza - ARG.





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



15 EDICIONES realizadas

EMBAJADORES Cultura Disney en LatAm

MODELOS PROPIOS para trasladar al mercado Latinoamericano

15 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**



Edición 14
mar **2023**



Edición 15
jun **2023**

+ de **500 empresarios**

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.



MODELO DE TRABAJO

modelo para la creación de experiencias

Durante la semana el contenido respeta el orden temático del modelo generado por ExperienciaSet basado en Disney®





Metodología de la experiencia



La metodología de trabajo en la Experiencia Ejecutiva consiste en una **combinación de Master Classes (teoría), workshops para poder llevar lo aprendido a la práctica y visitas a los parques temáticos** para entrenar lo aprendido. En la semana las clases serán dictadas por conferencistas internacionales, entre los que se destaca la presencia de Doug Lipp.

Animal Kingdom®, Magic Kingdom® y Universal Studios® serán los parques temáticos que los participantes visitarán durante la semana según la temática a trabajar y en primera persona validar lo aprendido. Para nuestro equipo es muy importante que **los participantes puedan adquirir herramientas útiles** y esta combinación de teoría y práctica es la fórmula más eficiente para lograrlo.

¿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.

Agenda

DEL DOMINGO 08
AL SÁBADO 14 DE OCTUBRE



RECOMENDACIÓN: Los participantes deben hacer sus propios arreglos de viaje aéreo hacia Orlando, FLO. Recomendamos arribar un día antes de la experiencia y contemplar días extras para hacer turismo.

01

Kick Off experiencia

Cena bienvenida y presentación de la agenda y **modelo creado por la consultora**.

Conferencia inicial y tendencias de mercado.
Primera 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**.

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

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



Avalados como proveedor
de programas ejecutivos

PRICEWATERHOUSECOOPERS



Deloitte
Redwings
Laclicsa Laboratorios
Ay Guey
Pineda Covalin
PWC México
Assist Cargo
Coppel
Finasist
Redimage Professional Products
Colegio Victor Frankl
EO - Entrepreneurs Organization
JSevents
Grupo LENAJ / IOS water
Harman



Boldt Entretenimiento
Costa Galana - Alvarez Argüelles
Stellantis
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
Honda Motors
RE/MAX
EO - Entrepreneurs Organization
Colonna Propiedades
Repuestos Pesados SAS
IMG Rental
Enfasis People & Brands



Enjoy
Farmashop
Zonamerica
Adium Pharma
Tienda Inglesa
Despegar
Shimadzu



Acecolombia
CLICC
Bancolombia
Invamer
Audifarma
Los Olivos
Finsocial
Amarilo
Fin Social
Sistecrédito
Gastrogroup
Sodexo
Minutizer



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



Administradora de Tarjetas de Crédito



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



Arrigoni Ambiental NFU
Abe Riego
Copec
Universidad de Viña del Mar
Aguas Araucania
Know How Partners
M&H Flipping Group
Ki Technologies



Double Tree by Hilton
Maggiano's
Cityhouse
Galaxy Viajes
Marriot
Curiman Brokers



Plenisalud & Brand 360



Maral Turismo



Olins



Unión Postal de las Américas

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 empresarial.



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 OCTUBRE 2023

PRECIOS :

HASTA 31 DE AGOSTO 2023

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 31 de AGOSTO 2023

TARIFA A PARTIR DE SEPTIEMBRE 2023

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).
- 3 Posibilidad de pago en 5 y 10 cuotas (consultar).

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 contrato de **INSCRIPCIÓN** con todos los términos y condiciones (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 30 días antes de la Experiencia para concretar el 70% restante.

Paso 3: Si para los 30 días previos el total del programa no ha sido cancelado el 100% del monto, se vencen todas las reservas y será necesario re-programar y re-cotizar. En ningún caso se realiza devolución de la reserva.

Idioma del programa: **español**



EXECUTIVE

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

Más información

✉ consultas@gruposetlatam.com

🌐 gruposetlatam.com

📞 +598 95 200 095

Edición: OCTUBRE 2023

📅 **domingo 08 al
sábado 14 de octubre**

📍 **Walt Disney World Resort®
Orlando • EEUU**

un producto de
gruposet

PARA CONOCERNOS MEJOR



@jonatanloidi
@juliangaitagonzalez
@gruposetlatam
@experienciasetdisney