

### ***Descripción Conferencia***

Diseño y gestión de experiencias WOW  
(Modelo Disney)

Jonatan se certificó en Disney Institute en “Calidad de servicio” y “Liderazgo disruptivo”. A su vez se asoció con Doug Lipp (Creador de la universidad de Disney en Tokio y los estudios Disney y autor de uno de los libros más vendidos sobre Disney llamado “Disney U”). Juntos crearon la exitosa Experiencia Set Disney en Orlando, donde todos los años llevan a ejecutivos de todo el mundo a formarse durante una semana sobre el modelo de calidad de servicio inspirado en la empresa #1 en esta materia. Ya se han formado más de 500 ejecutivos de 15 países.

A su vez Jonatan fue nombrado por Doug Lipp embajador de la cultura Disney en Latinoamérica por su gran aporte y adaptación del modelo a la realidad de esta zona.

En esta conferencia Jonatan describe de manera muy amena, divertida y emotiva las claves del modelo y como aplicarlos a la realidad de su organización. Con ejemplos simples y adaptados a cada rubro, se lograr motivar a los equipos sobre una de las temáticas que se volvió prioridad en cualquier empresa moderna.

#### ***Temas:***

- Cliente en el centro
- Expectativa versus realidad
- Diseño de experiencias
- Gestión de experiencias
- Recupero del servicio
- Innovación simple y transversal
- Liderazgo enfocado en el servicio
- Cultura y propósito
- Branding
- Actitud como diferencial
- Estándares de calidad

#### ***Público:***

Ideal para áreas de recursos humanos, Marketing, Calidad de servicio, Cx, Ux, Comerciales o gerencias generales.

Aplica a cualquier tipo de evento donde se busque lograr consciencia en el público sobre esta gran problemática.

#### ***Formatos:***

- Conferencias de hasta 2 Hs.
- Workshop de 4, 6 u 8 horas.