

# **ESTRATÉGIAS DISNEY**

## **PARA EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO**

# QUEM SOU EU ?



- ✓ Especialista em Qualidade em Serviços, pela Disney Institute, Orlando, Flórida;
- ✓ Consultora com foco em Gestão do Relacionamento com Clientes;
- ✓ Experiência em 12 anos no mercado em Gestão do Cliente em São Paulo (Citibank e Liberty Seguros);
- ✓ Professora no MBA Gestão Comercial do Seguro, na FUNENSEG, responsável pela disciplina Gestão do Relacionamento com o Cliente;
- ✓ Engenheira, Mestre e Doutora em Estatística.



# QUAL A FÓRMULA DE SUCESSO DA DISNEY?



# FÓRMULA DE SUCESSO DISNEY



É atenção aos DETALHES infinitos, às pequenas coisas.

É priorizar pontos, que outros, simplesmente não fazem para não gastar tempo, dinheiro e esforço para fazer.

# PROPÓSITO DISNEY



*Criar felicidade, proporcionando o melhor em entretenimento, para pessoas de todas as idades, por toda a parte.*

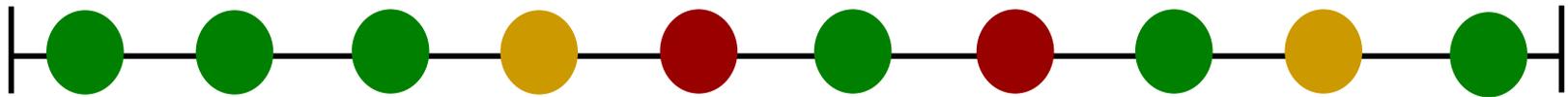


# QUEM SÃO SEUS CLIENTES ?



CRM x CXM

# AVALIAÇÕES NA ENTREGA DE UMA EXPERIÊNCIA



- **EXPERIÊNCIA POSITIVA**
- **EXPERIÊNCIA NEUTRA**
- **EXPERIÊNCIA NEGATIVA**

# COMO TRANSFORMAR CLIENTES EM FÃS



- ENGAJAMENTO
- PROBLEMAS COMO OPORTUNIDADE
- EMPATIA
- CONEXÃO EMOCIONAL



# PADRÕES DE QUALIDADE DISNEY



# PADÕES DE QUALIDADE DISNEY



**2**

CORTESIA

**4**

EFICIÊNCIA

**1**

SEGURANÇA

**3**

SHOW

# PADRÕES DE QUALIDADE DISNEY



## Segurança

Praticar comportamentos seguros em tudo que é feito

Tomar ações para sempre colocar a segurança em primeiro lugar

Demonstrar cuidado com a segurança dos outros

## Cortesia

Projetar sempre uma imagem positiva e enérgica

Ser cortês e respeitoso com todos os convidados em todas as idéias

Criar surpresas e momentos mágicos, antecipar necessidades e oferecer ajuda

## Show

Estar sempre a caráter e fazer sua parte

Certificar que sua área está sempre pronta para o show, o tempo todo

Criar ações para corrigir reports de distrações

Manter o cenário limpo e bem cuidado

## Eficiência

Fazer o trabalho com eficiência para encantar os convidados

Fornecer informações precisas e em tempo hábil

Compartilhar oportunidades para melhorar minha área

Usar o tempo e os recursos com sabedoria

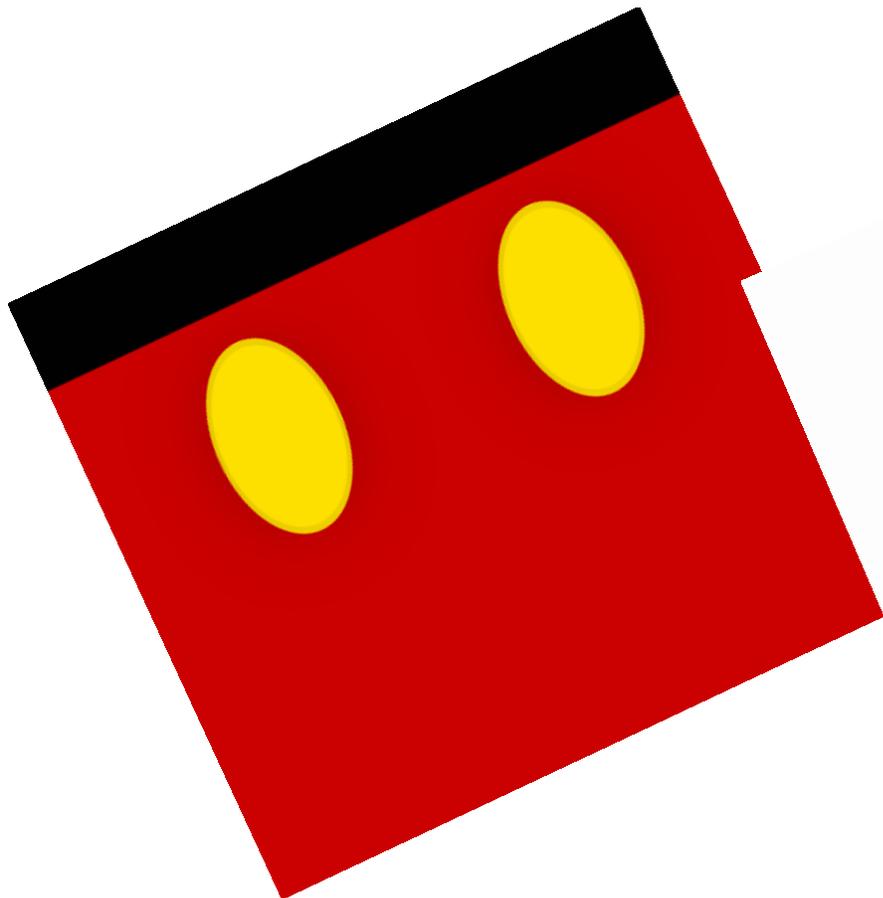


“Dê para as pessoas tudo o que você pode dar. Mantenha o local tão limpo quanto você pode mantê-lo. Mantenha o lugar o mais agradável possível. Torne o lugar divertido. Eu acho que seus convidados estarão convencidos e poderão dizer, como se diz, depois da Disney, ...”

Walt Disney



OBRIGADA !!!



*Livia Borges*

(11) 98171-9890

[livia@institutoliviaborges.com.br](mailto:livia@institutoliviaborges.com.br)  
[www.institutoliviaborges.com.br](http://www.institutoliviaborges.com.br)

  [byliviaborges](#)

*Livia Borges*