

CERTIFICACIÓN POR LA
**UNIVERSIDAD AMERICANA
DE NEGOCIOS**

INICIA EN
AGOSTO

"HAZ LO QUE HACES TAN BIEN,
QUE QUIERAN VOLVER...
Y TRAER A OTROS."
— WALT DISNEY
**TODOS LOS
SABADOS.**

MODELO DISNEY DE SERVICIO AL CLIENTE

MAGICAL CUSTOMER SERVICE®

En UN MUNDO DONDE LOS PRODUCTOS SE
COPIAN, los PRECIOS SE IGUALAN y la
COMPETENCIA CRECE CADA DÍA...

**LA ÚNICA VENTAJA REAL ES
LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.**

The Walt Disney Company no construyó su
imperio solo con entretenimiento.

lo construyó creando experiencias
memorables, consistentes y emocionalmente
poderosas.

DISNEY 
NO VENDE
ENTRADAS.



Vende Emociones



Vende Recuerdos



Vende Magia

Y ESO... **SE DISEÑA.**
NO ES CASUALIDAD.

**ESTE DIPLOMADO TE
ENSEÑA CÓMO HACERLO.**



¿POR QUÉ EL MODELO DISNEY?

PORQUE ES CONSIDERADO:

El estándar mundial en servicio al cliente.

El sistema más replicado en hospitalidad, retail y servicios.

Una máquina de fidelización y recomendación.

Donde otros atienden...

DISNEY SORPRENDE, EMOCIONA Y FIDELIZA

TRANSMITA ESTE

PODEROSO DIPLOMADO

En una sala de juntas con un cañon y su pantalla

CAPACITE A TODO SU EQUIPO

**LA MÁXIMA EXPERIENCIA
DE APRENDIZAJE**

Conferencias en vivo a través de su computadora...

Hable, chatee e interactúe con el instructor y sus compañeros en tiempo real.

Reduzca drásticamente sus costos de capacitación...

Capacite a cuantas personas lo requieran a través de una sola conexión, sin gastos de viaje, hospedaje ni tiempo fuera de la oficina.

Capacitación de la más alta calidad sin importar donde se encuentre...

Disponible también como aplicación móvil para dispositivos Apple y Android.



PARTICIPAR ES FÁCIL

Nuestros diplomados online son en vivo y mayoritariamente se transmiten desde Estados Unidos.

Garantizamos calidad y backup en caso de problemas de su empresa o con su conexión y le ofrecemos un curso sin límite de asistentes, con chat interactivo y doble certificado.

1 Para participar, su asesor le orientará con la inscripción que se administra desde USA.

Una vez hecho su pago, usted recibirá el Invoice, carta de bienvenida y acceso.

2

3 Previo a cada jornada, exactamente 72hs antes, le llamaremos para entrenar su acceso a la plataforma.

Usted puede enviar preguntas previas al orador hasta 72 horas antes del curso.

4

5 Al finalizar el diplomado usted va a poder descargar: **APUNTES, DIPLOMAS Y MATERIAL ADICIONAL.**

Al terminar también le obsequiamos **"Who is Who"** (contactos de empresas colegas).

6

¿QUÉ HACER CADA JORNADA?

- Conectarse 30 minutos antes del inicio del curso con el link y la clave que usted recibirá 72 horas antes del inicio del mismo.
- Descargar e imprimir (anticipado) sus apuntes y materiales.
- Asista y escuche con atención el video inicial que explica cómo hacer un mejor aprovechamiento del evento al que asiste.

REQUISITOS DE CONEXIÓN

- Internet de banda ancha en cualquier dispositivo.
- Sin restricciones para video o internet.
- Bocina, parlantes y micrófono habilitado.

15 RAZONES PARA FORMARTE EN EL MODELO DISNEY

PORQUE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEFINE TUS VENTAS. 🎯

PORQUE CLIENTES FELICES COMPRAN MÁS Y RECOMIENDAN MÁS. 🎯

PORQUE FIDELIZAR ES MÁS RENTABLE QUE CAPTAR. 🎯

PORQUE REDUCE QUEJAS Y CONFLICTOS. 🎯

PORQUE EL SERVICIO IMPACTA DIRECTAMENTE EN INGRESOS. 🎯

PORQUE EL SERVICIO ES MARKETING GRATUITO. 🎯

PORQUE PUEDES COBRAR MÁS SI DAS MÁS VALOR. 🎯

PORQUE MEJORA LA CULTURA INTERNA. 🎯

PORQUE UNA MALA EXPERIENCIA DESTRUYE REPUTACIÓN. 🎯

PORQUE LA COMPETENCIA SE COPIA... LA EXPERIENCIA NO. 🎯

PORQUE CONVIERTE CLIENTES EN EMBAJADORES. 🎯

PORQUE ESTANDARIZA LA CALIDAD. 🎯

PORQUE AUMENTA LA RECOMPRA. 🎯

PORQUE DIFERENCIA TU MARCA. 🎯

PORQUE QUIEN DOMINA EL SERVICIO... DOMINA EL MERCADO. 🎯

NO PUEDES
CREAR EXPERIENCIAS
EXTRAORDINARIAS CON
PROCESOS **ORDINARIOS.**

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Dueños de empresas
Gerentes y mandos medios
Equipos de atención al cliente
Áreas comerciales y de ventas
Hoteles, restaurantes, retail
Empresas de servicios
Emprendedores

**SI TIENES CLIENTES...
ESTO ES PARA TI.**

¿QUIÉN NO DEBERÍA FALTAR?

Empresas que quieran diferenciarse
Negocios con alto contacto con clientes
Marcas que buscan fidelización
Organizaciones que quieren crecer



Certificado de participación

CADA PARTICIPANTE RECIBIRÁ UN CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN POR PARTE DE UADEN (UNIVERSIDAD AMERICANA DE NEGOCIOS DE LOS ESTADOS UNIDOS) COMO EXIGENCIA DE LA UNIVERSIDAD, EL EJECUTIVO DEBE ESTAR PRESENTE DURANTE TODO EL PROGRAMA PARA OBTENER DICHO CERTIFICADO.

METODOLOGÍA

ESTE DIPLOMADO COMBINA:

MÉTODO DE CASOS ESTILO HARVARD UNIVERSITY

CASOS REALES DE DISNEY

APLICACIÓN INMEDIATA

SIMULACIONES PRÁCTICAS

ANÁLISIS DE EXPERIENCIAS

SOBRE NUESTRO DIRECTOR DEL PROGRAMA

En síntesis, no solo es un conferencista destacado... es el formador de quienes hoy lideran escenarios. Una garantía absoluta de que este diplomado será cautivante, inspirador y de alto impacto.

Jota Renedo es el especialista a cargo de este diplomado, reconocido internacionalmente por su amplia trayectoria como investigador en servicio al cliente y formación de alto nivel.

Con más de 1200 conferencias dictadas en 17 países de América Latina, su experiencia combina excelencia académica y práctica real en escenarios globales.

Es certificado por el Disney Institute, Referente en cultura de servicio, y cuenta con formación en la Universidad de California, Berkeley y la George Washington University.

Su especialización en servicio al cliente, industria de la hospitalidad y microemprendimientos garantiza una experiencia formativa dinámica, actual y profundamente transformadora.

Pero lo que realmente lo diferencia es su trayectoria de más de 30 años formando conferencistas, docentes y profesionales, ayudándolos a convertirse en disertantes de élite: con carisma, seguridad, posicionamiento y agendas completas.

Ha sido director de marketing de múltiples empresas de capacitación en Estados Unidos, México, España y Brasil y dicta conferencias en varios idiomas, lo que le otorga una visión verdaderamente internacional.

CONTENIDO COMPLETO DEL PROGRAMA



SÁBADO 1: **FUNDAMENTOS DEL MODELO DISNEY**

- Qué es realmente el servicio excepcional
- Historia y filosofía Disney
- Las 4 claves del modelo Disney
- Cultura organizacional centrada en el cliente



SÁBADO 2: **DISEÑO DE EXPERIENCIAS MEMORABLES**

- Customer Journey
- Momentos de verdad
- Detalles que generan impacto emocional
- Cómo diseñar experiencias WOW



SÁBADO 3: **PERSONAS Y PROCESOS**

- Selección y formación del equipo
- Protocolos de atención
- Estandarización del servicio
- Gestión de conflictos



SÁBADO 4: **IMPLEMENTACIÓN Y ESCALAMIENTO**

- Cómo aplicar el modelo en tu empresa
- Indicadores de servicio
- Plan de acción final



+40 archivos descargables
Memorias del programa
Evaluaciones
Manuales de implementación
PDFs de las presentaciones
Networking (lista de participantes)

INCLUYE

**BENEFICIO EXCLUSIVO
PARA EARLY BIRD**

**SESIÓN
ADICIONAL DE
1 HORA CON
EXPERTOS**

**INICIA EN AGOSTO
TODOS LOS SÁBADOS.**

**7:00AM A 9:15AM
(HORA CHICAGO)**

**Diploma internacional para el participante
Diploma adicional para la empresa**

PRECIO DEL PROGRAMA

Tu inversión para transformar
tu servicio en Magia

PROMOCIÓN DE
INSCRIPCIÓN ANTICIPADA

MATRÍCULA SIN COSTO.



**CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL**



**MATERIAL DE
ESTUDIO INCLUIDO**



**ACCESO A LA
COMUNIDAD VIP**

OPCIONES DE PAGO



Early Bird

USD 249 pago anticipado
Válido hasta el 25 de Julio.

Certificación Internacional doble

Descuento del 50%

1 hora de asesoría privada con expertos

Todos los beneficios del plan base

78% ELIGEN ESTA OPCIÓN



DESCUENTOS CORPORATIVOS Y POR GRUPOS

Las organizaciones, municipios, instituciones y equipos de trabajo pueden acceder a descuentos especiales por inscripciones múltiples:



**10% de
descuento.**
2 participantes



**20% de
descuento.**
3 participantes



**30% de
descuento.**
4 o más participantes

INVERSIÓN
Valor Regular

USD



299

Elige el pasaporte del plan ideal para
comenzar tu viaje hacia la excelencia
y los resultados extraordinarios.



MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

Para facilitar la participación internacional,
aceptamos:



Tarjetas de
crédito y débito
internacionales.



Transferencias
bancarias
internacionales.



PayPal.



Zelle.



Mercado
Pago.



Pago Móvil
(Venezuela).



PIX (Brasil).



Otros medios electrónicos
habilitados según el país de
residencia del participante.

Estos beneficios
permiten capacitar
equipos completos
optimizando la inversión
institucional.

**Formación con
visión global.
Impacto local.**

¿QUIÉN ORGANIZA Y AVALA?

UADEN Global es la red internacional de escuelas de negocios que representa y difunde los programas, metodologías y estándares académicos de la Universidad Americana de Negocios de los Estados Unidos (formación continua dependiente de la Cámara de las Empresas Latinas en los Estados Unidos).

Desde 2010, UADEN ha contribuido a la formación de más de 35.000 graduados en Estados Unidos y en diversos países de América Latina, consolidándose como una de las redes de educación ejecutiva y corporativa de mayor crecimiento para el mercado hispano.

A partir de 2020, la institución inició un acelerado proceso de internacionalización mediante el sistema UADEN Global, estableciendo filiales y aliados estratégicos en múltiples países de habla hispana y portuguesa, y ofreciendo su ecosistema educativo en español, inglés y portugués.

Su modelo académico integra las metodologías más reconocidas de la educación ejecutiva mundial, combinando el Método del Caso de Harvard, el aprendizaje abierto inspirado en Khan Academy, el enfoque finlandés de Tiimiakatemia y modernas metodologías de aprendizaje experiencial, permitiendo que los participantes desarrollen competencias aplicables desde el primer día.

El ecosistema de UADEN Global reúne a más de 350 expertos internacionales, entre ellos consultores de empresas Fortune 500, autores de libros, empresarios, conferencistas y mentores de reconocimiento internacional, quienes aportan una visión práctica, estratégica y orientada a resultados.

Hoy, UADEN Global representa un nuevo estándar internacional en formación ejecutiva, empresarial y corporativa, ofreciendo programas diseñados para generar transformación profesional, crecimiento organizacional e impacto real en los negocios.



“NO BASTA CON DOMINAR LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. EL VERDADERO SALTO ESTÁ EN APRENDER A ENSEÑARLA, MULTIPLICARLA Y CONVERTIRLA EN UNA CARRERA PROFESIONAL.”

¿Está listo para dar el siguiente paso?

Nuestro equipo de asesores le brindará atención personalizada para resolver sus dudas, orientarle durante el proceso de inscripción y ayudarlo a elegir la mejor opción de participación.

+1 223 240 0531 