

**EN VIVO
ONLINE**

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

**TRAINER
CERTIFICATION**

**INICIA EL
01 FEBRERO
TODOS LOS
LUNES Y MIERCOLES
5:00PM HORA
CHICAGO**

PROGRAMA EXECUTIVE DE CERTIFICACIÓN DE INSTRUCTORES

FORMATE COMO INSTRUCTOR DEL METODO DISNEY MAGICAL CUSTOMER SERVICE®

**CONVIÉRTETE EN EL PROFESIONAL QUE
FORMA A QUIENES TRANSFORMAN LA
EXPERIENCIA DEL CLIENTE.**

**CERTIFICACIÓN POR LA
UNIVERSIDAD AMERICANA
DE NEGOCIOS**

FORMACIÓN DE INSTRUCTORES EN SERVICIO AL CLIENTE (BASADO EN EL CASO Y MÉTODO DISNEY)

Conviértete en el profesional que forma a quienes transforman la experiencia del cliente.

**NO SE TRATA SOLAMENTE DE APRENDER
SERVICIO AL CLIENTE.**

Se trata de alcanzar un nivel en el que puedas enseñar, inspirar, asesorar y liderar procesos de transformación cultural en organizaciones de cualquier parte del mundo.

Después de completar el **Diplomado Internacional Magical Customer Service®**, llega el siguiente nivel.

La Universidad Americana de Negocios (UADEN Business School) presenta el Programa Executive de Certificación de Instructores en Magical Customer Service®, una especialización internacional de 100 horas diseñada para quienes desean convertirse en referentes, consultores, facilitadores, conferencistas e instructores profesionales en excelencia en el servicio.



MÁS QUE UNA CERTIFICACIÓN...
ES UNA NUEVA CARRERA
PROFESIONAL.

UNA FORMACIÓN DE NIVEL INTERNACIONAL ESTE PROGRAMA NO SE LIMITA AL TRADICIONAL **"MODELO DISNEY"**.

Integra las mejores prácticas de las organizaciones más admiradas del mundo mediante el análisis comparativo y el Método del Caso, inspirado en la metodología utilizada por la Universidad de Harvard.

Durante el programa estudiarás, analizarás y aprenderás a enseñar casos reales de organizaciones reconocidas mundialmente por la excelencia de su servicio.

ENTRE ELLAS:

DISNEY
Creación de experiencias memorables.



RITZ-CARLTON
Hospitalidad personalizada.



FOUR SEASONS
Anticipación de necesidades.



SINGAPORE AIRLINES
Consistencia operacional.



APPLE
Diseño de experiencias extraordinarias.



AMAZON
Obsesión por el cliente.



ZAPPOS
Cultura organizacional centrada en el servicio.



NORDSTROM
Empoderamiento del colaborador.



Cada caso incluye análisis profundo, videos, material gráfico, presentaciones, ejercicios y herramientas listas para utilizar en futuras capacitaciones.

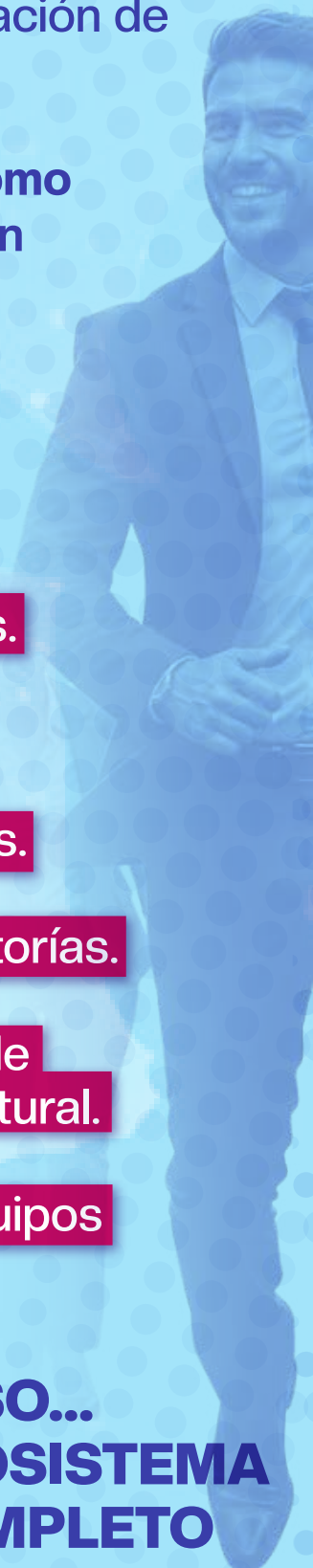
EL SIGUIENTE NIVEL DESPUÉS DEL DIPLOMADO

Este programa constituye el segundo nivel de formación de **Magical Customer Service®**.

Mientras el **Diplomado** desarrolla al participante como **especialista en servicio al cliente**, esta **Certificación Executive** lo transforma en un profesional capaz de:

- ✓ Enseñar.
- ✓ Capacitar.
- ✓ Diseñar programas.
- ✓ Dirigir talleres.
- ✓ Dictar conferencias.
- ✓ Desarrollar consultorías.
- ✓ Liderar procesos de transformación cultural.
- ✓ Formar nuevos equipos de servicio.

**MÁS QUE UN CURSO...
RECIBIRÁS UN ECOSISTEMA
PROFESIONAL COMPLETO**



Durante la certificación obtendrás acceso a una verdadera biblioteca profesional de recursos.

NO RECIBIRÁS SOLAMENTE CONOCIMIENTOS.

Recibirás un sistema completo para comenzar a impartir programas de capacitación con estándares internacionales.

Entre otros recursos obtendrás:

Presentaciones profesionales completamente editables.

Biblioteca de diapositivas listas para utilizar.

Más de un centenar de fotografías e imágenes profesionales.

Infografías.

Manuales del instructor.

Guías metodológicas.

Casos empresariales desarrollados.

Historias inspiradoras.

Videos de capacitación.

Recursos audiovisuales.

Dinámicas grupales.

Ejercicios vivenciales.

Actividades para talleres.

Plantillas.

Formularios.

Checklists.

E-books.

Dossiers ejecutivos.

Material para programas presenciales.

Material para programas virtuales.

Guiones completos para conferencias.

Guiones para seminarios.

Guiones para workshops.

Guiones para webinars.

Guiones para keynote speeches.

Herramientas para diseñar programas corporativos.

En total **recibirás más de 115 HORAS ADICIONALES** de contenidos digitales, entre videos, documentos, plantillas, presentaciones, recursos audiovisuales y materiales descargables.

LICENCIA PROFESIONAL DE UTILIZACIÓN

Uno de los mayores diferenciales del programa.

Al graduarte obtendrás una autorización institucional para utilizar profesionalmente los materiales oficiales desarrollados por UADEN Business School, conforme a los términos de la licencia otorgada.

Esto significa que podrás utilizar en tus actividades profesionales:

- Presentaciones.
- Fotografías.
- Videos.
- Casos.
- Historias.
- Manuales.
- Dinámicas.
- Recursos gráficos.
- Ejercicios.
- Material didáctico.
- Herramientas metodológicas.

Además podrás personalizar gran parte del material incorporando tu identidad visual y tu marca profesional para desarrollar tus propios programas de capacitación.

¿QUÉ APRENDERÁS?

Durante 100 horas desarrollarás competencias en:

- Facilitación profesional.
- Aprendizaje de adultos.
- Diseño instruccional.
- Storytelling.
- Comunicación persuasiva.
- Presentaciones de alto impacto.
- Oratoria profesional.
- Manejo de grupos.
- Técnicas escénicas.
- Entrenamiento experiencial.
- Diseño de talleres.
- Coaching aplicado.
- Gestión del aprendizaje.
- Evaluación de participantes.
- Consultoría en servicio al cliente.
- Diseño de experiencias memorables.
- Implementación de culturas de servicio.



LA MÁXIMA EXPERIENCIA EN 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 cuántas personas lo requiera 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 dónde se encuentre...

Disponible también como aplicación móvil para dispositivos Apple y Android.

PARTICIPAR ES FÁCIL

Nuestros eventos 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**.

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

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

72 Horas antes del evento le **llamaremos para entrenar** su acceso a la plataforma.

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

Apuntes, Diplomas y material adicional se descargan al finalizar el evento.

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



**CERTIFICADO
EMITIDO POR UADEN**



**PODRAS SOLICITAR
GARANTIA DE ACCESO
ASINCRÓNICO**



**ASISTENTES ILIMITADOS
CAPACITE A SU EQUIPO CON
UNA SOLA CONEXION**



**USTED ELIGE LA MODALIDAD
SINCRÓNICO O ASINCRÓNICO**



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.

¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Está dirigido a profesionales que desean convertirse en verdaderos referentes en excelencia en el servicio.

Especialmente para:

Instructores, capacitadores corporativos, consultores de negocios, coaches, mentores, facilitadores, conferencistas, speakers, docentes, profesionales de Customer Experience, gerentes de Servicio al Cliente, supervisores, jefes de Atención al Cliente, responsables de Calidad, líderes de Cultura Organizacional, gerentes comerciales, ejecutivos de ventas, responsables de posventa, equipos de atención de reclamos, responsables de Contact Center, profesionales de hospitalidad, profesionales del turismo, profesionales de hotelería, ejecutivos de salud, instituciones educativas, estudiantes de Administración, estudiantes de Marketing, personas que desean iniciar una carrera como instructores internacionales y profesionales que simplemente desean convertirse en expertos de máximo nivel en Magical Customer Service®, aun cuando no tengan previsto impartir capacitaciones.



¿QUÉ HACER LOS DÍAS DEL CURSO?

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.**

Asistir y escuchar con atención el video inicial que explica cómo hacer un mejor aprovechamiento del evento al que asiste.

PREGUNTAS PREVIAS:

Los participantes pueden enviar sus preguntas antes de cada clase, hasta 5 preguntas que les gustaría que él o los ponentes respondan en el diplomado y ellos incluirán esa respuesta en el curso.

QUIÉN ES QUIÉN:

Los participantes recibirán un documento con los emails de contacto de los colegas de cursada para el contacto posterior con ellos y la generación de network potencial post seminario.

REQUISITOS DE CONEXIÓN

Internet de Banda Ancha en cualquier dispositivo.

Sin restricciones para video o Internet.

Bocina, parlantes y **micrófono habilitado.**

15 RAZONES PARA PARTICIPAR

Obtendrás una certificación internacional como instructor.

Aprenderás las mejores prácticas de empresas reconocidas a nivel mundial.

Dominarás el Método del Caso aplicado a organizaciones líderes.

Recibirás herramientas profesionales listas para usar.

Accederás a más de 115 horas de recursos descargables.

Ahorrarás años de trabajo creando contenidos desde cero.

Podrás impartir conferencias, seminarios y capacitaciones desde el primer día.

Crearás una nueva fuente de ingresos como instructor o consultor.

Recibirás mentoría personalizada para fortalecer tu perfil profesional.

Tendrás la preparación y los recursos para convertirte en un referente en excelencia en el servicio.

OPORTUNIDADES PROFESIONALES

Como **Instructor Certificado** podrás desarrollar actividades como:

- 💡 **Capacitador interno.**
- 💡 **Instructor corporativo.**
- 💡 **Consultor independiente.**
- 💡 **Conferencista internacional.**
- 💡 **Facilitador de talleres.**
- 💡 **Diseñador de programas de formación.**
- 💡 **Especialista en Customer Experience.**
- 💡 **Asesor en cultura organizacional.**
- 💡 **Coach en excelencia del servicio.**

Asimismo, los **participantes con desempeño sobresaliente** podrán ser considerados para colaborar en proyectos académicos y corporativos impulsados por **UADEN Business School** y sus filiales internacionales, de acuerdo con las necesidades institucionales y los procesos internos de selección.

METODOLOGÍA | El programa combina:

- Clases magistrales.
- Método del Caso.
- Aprendizaje experiencial.
- Simulaciones.
- Role Playing.
- Talleres prácticos.
- Coaching.
- Retroalimentación personalizada.
- Evaluaciones.
- Presentaciones profesionales supervisadas.

El objetivo es que cada participante finalice preparado para enseñar con estándares internacionales.



**DIRECTOR
DEL PROGRAMA
J. RENEDO**

Más de 35 años formando líderes y transformando empresas a través de la excelencia en el servicio.

Diplomado por UC Berkeley, George Washington University y COPPEAD - Universidad de Río de Janeiro.

Especialista certificado por Disney Institute en calidad de servicio, liderazgo y experiencia del cliente.

Conferencista internacional invitado en Madrid, Barcelona, Miami, Bogotá y Ciudad de México.

Capacitó a empresas como Mattel, Sheraton, American Airlines, Maseca y Universidad Iberoamericana.

Creador de Magical Customer Service™, inspirado en Disney y las empresas líderes del mundo.

Aplica el Método del Caso de Harvard para desarrollar culturas de servicio de clase mundial.

Mentor de conferencistas de élite; sus seminarios combinan estrategia, inspiración y resultados.



MODALIDAD

INICIO

01 DE FEBRERO DE 2027.

FINALIZACIÓN

31 DE MARZO DE 2027.

DURACIÓN TOTAL

100 HORAS.

SESIONES EN VIVO

LUNES Y MIÉRCOLES.

HORARIO

5:00 PM A 7:00 PM (Hora de Chicago).

CARGA ACADÉMICA

**72 HORAS SINCÓNICAS EN VIVO.
28 HORAS ASINCÓNICAS.**

El programa también podrá cursarse en modalidad 100% asincrónica, de acuerdo con la disponibilidad y el ritmo de aprendizaje del participante.

Muy pocos alcanzan el nivel de quienes tienen la capacidad de enseñarlas, multiplicarlas y transformar culturas organizacionales completas.

Ese es el propósito de esta Certificación Executive.

No solo dominarás la excelencia en el servicio.

Desarrollarás las competencias, las herramientas, los recursos y la autoridad profesional para convertirte en uno de los formadores que impulsarán la próxima generación de organizaciones verdaderamente centradas en el cliente.

Porque el conocimiento alcanza su máximo valor cuando es capaz de inspirar a otros y generar experiencias memorables que permanezcan para siempre.

INVERSIÓN
Valor Regular

1.450^{USD}

PROMOCIÓN DE
INSCRIPCIÓN ANTICIPADA
MATRÍCULA SIN COSTO.

OPCIONES DE PAGO



Pago de contado

USD 990 en una sola exhibición.
Ahorro inmediato de USD 460.
DISPONIBLE HASTA EL 20 ENE.



Pago en dos cuotas

Primera cuota
USD 499 al momento de la inscripción.

Segunda cuota
USD 499 al finalizar la primera semana de curso.

Tercera cuota
USD 499 al finalizar el primer mes del curso.



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

Estos beneficios permiten capacitar equipos completos optimizando la inversión institucional.

Formación con visión global.
Impacto local.



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.

¿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 

DISCLAIMER

El Diplomado en Servicio Mágico al Cliente basado en el Caso Disney® es un programa académico independiente, desarrollado y certificado por la Universidad Americana de Negocios. Su contenido utiliza la metodología del método del caso, inspirándose en el estudio de modelos de excelencia en servicio al cliente reconocidos internacionalmente, entre ellos el caso Disney®, así como en la experiencia profesional, académica y de investigación de sus docentes, adquirida a través de programas de formación, estudios especializados y actividades de inmersión realizadas durante los últimos 16 años. Este programa no es organizado, patrocinado, administrado ni certificado por The Walt Disney Company, Disney Institute ni por ninguna de sus empresas afiliadas, y el otorgamiento del diploma corresponde exclusivamente a la Universidad Americana de Negocios. Todas las marcas mencionadas pertenecen a sus respectivos titulares y se utilizan únicamente con fines académicos, educativos y de análisis de casos de estudio.



JUAN RENEDO

CURRICULUM DETALLADO

Especialista Internacional en Servicio al Cliente, Liderazgo y Experiencia del Cliente

Juan Renedo es investigador, autor, consultor internacional y conferencista hispano-argentino con más de 35 años de experiencia en alta dirección, liderazgo, estrategia empresarial y desarrollo de organizaciones orientadas a la excelencia en el servicio.

Es Diplomado por la Universidad de California, Berkeley, la George Washington University y la Universidad Federal de Río de Janeiro (COPPEAD), además de contar con formación oficial del Disney Institute, donde completó programas como Disney's Approach to Quality Service, Selection, Training & Engagement, Backstage Magic y Keys to the Kingdom.

Ha sido profesor invitado en instituciones de prestigio como la ESPM, la Fundación Getulio Vargas, universidades y cámaras empresariales de

más de diez países. Asimismo, ha sido expositor invitado en congresos internacionales de servicio al cliente realizados en Madrid, Barcelona, Ciudad de México, Miami y Bogotá.

Ha desarrollado programas de capacitación para organizaciones de primer nivel, entre ellas Mattel, Sheraton Hotels, American Airlines, Molinos Maseca, la Universidad Iberoamericana de México y numerosas empresas privadas, organismos públicos, universidades y cámaras empresariales de América Latina.

Es el creador del programa internacional de formación de instructores "Magical Customer Service™", un innovador sistema basado en el análisis de casos de Disney y de las doce organizaciones más admiradas del mundo por la excelencia en el servicio, utilizando la metodología de estudio de casos inspirada en la Harvard Business School.

Además de ser un reconocido especialista en experiencia del cliente, Juan Renedo es mentor y formador de conferencistas de alto impacto. Ha entrenado a profesionales, empresarios, consultores y ejecutivos para comunicar con influencia, liderazgo y capacidad de inspirar audiencias. Esta experiencia convierte cada una de sus conferencias en una experiencia dinámica, magnética y memorable, caracterizada por una verdadera catarata de ideas, estrategias y herramientas prácticas que motivan a los participantes a actuar de inmediato.

Su misión es ayudar a empresas, instituciones y gobiernos a construir una auténtica cultura de excelencia, superando sistemáticamente las expectativas de clientes y ciudadanos mediante experiencias memorables que generan fidelidad, reputación y crecimiento sostenible.