

**EN VIVO
ONLINE**

**DIPLOMADO
INTERNACIONAL**

INICIA EL
03 DE
OCTUBRE
8:30AM A 11:30AM

**TODOS LOS
SABADOS.**

**SI *Disney*
MANEJARA
SU NEGOCIO
INMOBILIARIO**

**CERTIFICACIÓN POR LA
UNIVERSIDAD AMERICANA
DE NEGOCIOS**

A smiling man with dark hair and a beard, wearing a blue suit, white shirt, and blue tie. He is holding a small wooden house model in his left hand. A glowing, sparkling light effect is visible at the bottom of the image.

Transforme su inmobiliaria en una empresa que **enamore clientes**, genere recomendaciones constantes y **venda más** aplicando los principios de excelencia operativa, **experiencia del cliente** e innovación **inspirados en Disney**.

NO VENDA SOLAMENTE PROPIEDADES.

Cree **experiencias tan memorables** que sus **clientes quieran volver**, recomendarlo y convertirse en **sus mejores vendedores**.

¿QUÉ OCURRIRÍA SI DISNEY ADMINISTRARA UNA INMOBILIARIA?

No competiría por precio.

No dependería únicamente de la publicidad.

No esperaría que llegaran clientes.

Construiría una organización obsesionada por la excelencia.

DISEÑARÍA CADA INTERACCIÓN.

Cada llamada. | Cada visita. | Cada recorrido. | Cada publicación.

Cada presentación. | Cada negociación. | Cada seguimiento.

Cada entrega de llaves. | Cada detalle.

Porque comprendería que las personas no recuerdan únicamente una propiedad.

Recuerdan cómo las hicieron sentir.

En un mercado donde muchos venden inmuebles, pocos construyen experiencias.

Y esa diferencia cambia completamente la rentabilidad de una empresa.

Este diplomado muestra cómo aplicar al negocio inmobiliario los **principios de liderazgo**, cultura organizacional, **servicio al cliente**, innovación, experiencia del cliente y **mejora continua** inspirados en el **modelo Disney**, integrándolos con Inteligencia Artificial, Marketing Digital y las **mejores prácticas comerciales del Real Estate moderno.**



NO ES UN PROGRAMA SOBRE DISNEY.

Es un programa sobre cómo construir una inmobiliaria extraordinaria.

Una nueva generación de inmobiliarias está naciendo

Las inmobiliarias del futuro ya no competirán únicamente por ubicación, cartera de propiedades o presupuesto publicitario.

Competirán por:

- ♥ La experiencia que ofrecen.
- ♥ La velocidad con que responden.
- ♥ La calidad de sus procesos.
- ♥ El uso inteligente de la Inteligencia Artificial.
- ♥ La personalización del servicio.
- ♥ La confianza que generan.
- ♥ La reputación que construyen.
- ♥ La capacidad de convertir cada cliente en un promotor de la marca.

Quienes comprendan primero esta transformación tendrán una ventaja competitiva difícil de igualar.



15 RAZONES PARA PARTICIPAR

APRENDER A DIFERENCIAR SU INMOBILIARIA SIN COMPETIR ÚNICAMENTE POR PRECIO. 

DISEÑAR UNA EXPERIENCIA DE CLIENTE QUE GENERE RECOMENDACIONES ESPONTÁNEAS. 

CONSTRUIR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL ORIENTADA A LA EXCELENCIA. 

INTEGRAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA AUMENTAR PRODUCTIVIDAD Y VELOCIDAD COMERCIAL. 

APLICAR MARKETING DIGITAL ADAPTADO AL NEGOCIO INMOBILIARIO. 

MEJORAR LA COMUNICACIÓN DE ASESORES Y EQUIPOS COMERCIALES. 

OPTIMIZAR CADA PUNTO DE CONTACTO CON COMPRADORES Y VENEDORES. 

DESARROLLAR PROCESOS DE ATENCIÓN CONSISTENTES Y MEMORABLES. 

INCORPORAR METODOLOGÍAS INTERNACIONALES DE CALIDAD DE SERVICIO. 

AUMENTAR LA FIDELIZACIÓN Y RECOMPRA. 

CREAR UNA MARCA INMOBILIARIA RECONOCIDA POR SU PROFESIONALISMO. 

ELEVAR LA RENTABILIDAD MEDIANTE PROCESOS MÁS EFICIENTES. 

LIDERAR EQUIPOS COMPROMETIDOS CON UNA VISION DE EXCELENCIA. 

PREPARARSE PARA COMPETIR EN LA NUEVA ERA DEL REAL ESTATE IMPULSADA POR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL. 



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este programa está dirigido a directores y propietarios de inmobiliarias que desean diferenciar su empresa, aumentar la rentabilidad y construir una marca reconocida por su excelencia; gerentes comerciales y líderes de equipos que buscan profesionalizar sus procesos, mejorar indicadores y desarrollar equipos de alto desempeño; asesores inmobiliarios interesados en incrementar sus ventas, fidelizar clientes y posicionarse como referentes de confianza; emprendedores del sector que desean crear una inmobiliaria moderna desde el primer día, incorporando tecnología, marketing y una cultura centrada en el cliente; y consultores o capacitadores que buscan especializarse en la transformación comercial del sector inmobiliario.

**TRANSFORMA TU
INMOBILIARIA,
ELEVA TUS RESULTADOS
Y CONVIÉRTETE EN UN
REFERENTE DE
EXCELENCIA EN EL SECTOR.**



Información General

INICIO
**03 DE
OCTUBRE**

DURACIÓN
**1 MESES
(4 SEMANAS)**

DÍAS
**TODOS LOS
SABADOS**

MODALIDAD
**EN VIVO
ONLINE**

HORARIO
DE 8:30AM A 11:30AM
(HORA DE CHICAGO)

- + MATERIAL COMPLEMENTARIO
- + ANÁLISIS DE CASOS
- + ACTIVIDADES PRÁCTICAS.

LA METODOLOGÍA

Este programa combina conocimientos de gestión empresarial, experiencia del cliente, liderazgo, marketing digital, inteligencia artificial y casos reales del sector inmobiliario.

Cada concepto se traduce inmediatamente en herramientas prácticas para aplicar en la operación diaria.

Durante la formación los participantes trabajarán con:

- Estudios de caso.
- Simulaciones comerciales.
- Auditorías de experiencia del cliente.
- Talleres colaborativos.
- Aplicación de Inteligencia Artificial.
- Herramientas de automatización.
- Checklists de excelencia operativa.
- Modelos internacionales de servicio.
- Plantillas listas para implementar.

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.

**EL OBJETIVO NO ES
ÚNICAMENTE APRENDER.
ES TRANSFORMAR
LA FORMA EN QUE
FUNCIONA UNA
INMOBILIARIA.**



¿QUÉ CAMBIARÁ DESPUÉS DE ESTE DIPLOMADO?

Comenzará a observar su empresa desde la perspectiva del cliente.

Diseñará experiencias y no solamente operaciones.

Implementará procesos más consistentes.

Reducirá errores.

Mejorará la coordinación del equipo.

Aumentará la velocidad de respuesta.

Elevará el nivel profesional de toda la organización.

Construirá una cultura de servicio difícil de copiar.

Convertirá clientes satisfechos en promotores permanentes de su marca.

Y descubrirá que la excelencia deja de ser un costo para convertirse en la ventaja competitiva más rentable del negocio.



FILOSOFÍA DEL PROGRAMA

Las empresas extraordinarias no aparecen por casualidad.

Se diseñan. Cada proceso. Cada detalle. Cada interacción.

Cada conversación. Cada experiencia. Cada emoción que vive el cliente.

Cuando una organización aprende a gestionar esos detalles con disciplina, consistencia e innovación, deja de competir como una empresa más y comienza a convertirse en una referencia dentro de su industria.

ESE ES EL VERDADERO OBJETIVO DE ESTE DIPLOMADO.

INSCRÍBASE HOY

La industria inmobiliaria está evolucionando rápidamente.

Los clientes son más exigentes.

La tecnología avanza.

La Inteligencia Artificial redefine la forma de trabajar.

La diferencia entre las inmobiliarias que liderarán el mercado y las que quedarán atrás estará en su capacidad para ofrecer una experiencia superior, respaldada por procesos inteligentes, equipos comprometidos y una cultura de excelencia.

Este diplomado le brinda las herramientas para comenzar esa transformación.

**LAS PROPIEDADES SE PARECEN.
LA EXPERIENCIA QUE USTED CREA
ES LO QUE REALMENTE VENDE.**





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.

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.

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.



CERTIFICADO
EMITIDO POR UADEN



USTED ELIGE LA MODALIDAD
**SINCRÓNICO
O ASINCRÓNICO**



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



PODRAS SOLICITAR
**GARANTIA DE ACCESO
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.

UNA GRAN OPORTUNIDAD DE HACER Y CONSTRUIR RELACIONES Y CONTACTOS ES EL NETWORKING QUE SE ESTIMULA DURANTE EL EVENTO. UN EXCELENTE ÁMBITO PARA ENCONTRAR SOCIOS, CLIENTES, PROVEEDORES O SIMPLE RELACIONES COMERCIALES O HUMANAS ENTRE PERSONAS DEL MUNDO DE LOS NEGOCIOS CON INTERESES SIMILARES EN ESTE TEMA DEL CURSO



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)

¿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.

REQUISITOS DE CONEXIÓN

Internet de Banda Ancha en cualquier dispositivo.

Sin restricciones para video o Internet.

Bocina, parlantes y **micrófono habilitado**.

MÓDULO 1 **La Psicología del Invitado y el Rediseño de nuestro Lenguaje.**

SÁBADO
03 DE OCTUBRE
8:30 AM - 11:30AM

(Fusión de Guestología, neuroventas y el primer contacto)

Objetivo: Reprogramar la mente del asesor para que deje de ser un vendedor transaccional y se convierta en un consultor empático, utilizando el lenguaje y los detonadores correctos para el cerebro reptiliano y límbico del cliente.

Guestología y el Mapa de Empatía: Entender las motivaciones vitales del cliente (estatus, seguridad patrimonial, libertad) para descubrir qué es lo que realmente le quita el sueño.

De Empleado a Elenco (Cast): Entender que desde que se contesta un WhatsApp, el asesor ya está en el Escenario (Onstage). Aplicaremos la Regla de los 15 minutos para atender en el pico de emoción.

Rediseño del Lenguaje (Manual de Operaciones Disney): Sustitución de términos fríos por lenguaje de valor. Por ejemplo, eliminar la palabra "Exclusiva" (que al cerebro le suena a obligación) y ofrecer un "Plan de Comercialización Protegida". Un cliente es alguien a quien le sacas dinero; un "invitado" es a quien recibes en tu casa y proteges.

Copywriting que Habla al Instinto: Cambiar el discurso egocéntrico por el enfoque "Tú", redactando textos persuasivos que ofrezcan soluciones y seguridad.

MÓDULO 2 **Las 4 Llaves (Keys) y La Venta del Escenario Perfecto**

SÁBADO
10 DE OCTUBRE
8:30 AM - 11:30AM

(El marco de decisiones de Disney y el Storytelling Inmobiliario)

Objetivo: Enseñar a los asesores a coreografiar citas presenciales usando los 4 estándares de Disney y a vender a través de historias, no de características técnicas.

1º Seguridad (El Faro en la Tormenta): Proteger la integridad legal, financiera y emocional del cliente.

2º Cortesía y el Arte de Preguntar: Tratar al cliente como realeza. Usar el método socrático para que el cliente aclare sus necesidades sin sentir que está en un interrogatorio.

La Venta del Escenario Perfecto (El Espectáculo): Aplicación del Storytelling de ventas. Análisis del caso "Carlos y Ana", demostrando cómo un asesor que vende características técnicas (porcelanato, metros cuadrados, precios) pierde frente al que vende historias (el jardín con sol matutino para el bebé).

4º Eficiencia: Tener procesos tan afinados que resuelvan problemas antes de que el cliente los note

MÓDULO 3

El Customer Journey, Efecto WOW y Recuperación del Servicio

SÁBADO
17 DE OCTUBRE
8:30 AM - 11:30AM

(Personas, Espacios, Procesos y cómo salvar la venta cuando hay crisis)

Objetivo: Mapear la experiencia completa del cliente, diseñar momentos inolvidables y aplicar protocolos de rescate cuando los trámites o créditos fallan.

Customer Journey Inmobiliario: Mapeo de los momentos de verdad y puntos críticos de contacto a lo largo de todo el proceso de compra o venta, desde el antes, durante y el después.

Los 3 Sistemas de Entrega Disney: Cómo interactúan el Elenco (Cast/Personas), el Entorno (Setting/Espacios) y los Procesos (Process) para garantizar una experiencia fluida.

Diseño de Momentos Mágicos (El Efecto WOW): El poder del detalle invisible. Cómo usar herramientas que proyectan autoridad, como llegar con un medidor láser o un Dossier de Ventas estructurado en la cita de captación.

De Momentos Trágicos a Momentos Mágicos: Aplicación del modelo HEARD (Escuchar, Empatizar, Disculparse, Resolver y Diagnosticar) para convertir quejas, caídas de crédito o retrasos notariales en oportunidades de fidelización.

MÓDULO 4

Acompañamiento, Postventa y Generación de Promotores

SÁBADO
24 DE OCTUBRE
8:30 AM - 11:30AM

(El cierre de la transacción como el inicio de la relación)

Objetivo: Sistematizar el seguimiento a largo plazo para asegurar la paz mental del cliente y convertir a cada comprador/vendedor en un embajador activo de la marca.

La Relación es el Activo Más Valioso: Entender que el verdadero servicio al cliente se demuestra cuando el contrato está firmado y la transacción termina.

Comunicación Proactiva Constante: Establecer reuniones o llamadas breves periódicas para informar a los propietarios sobre las acciones de marketing y el feedback de las visitas, evitando el sentimiento de abandono.

Acompañamiento y Resolución de Conflictos: Guiar al cliente en los trámites legales y financieros finales con transparencia absoluta.

El Motor del "Boca a Boca" y las Reseñas: Implementar un sistema estratégico para solicitar testimonios en video o reseñas escritas justo en el clímax emocional de la satisfacción del cliente, logrando que quieran volver y traer a otros.



INVERSIÓN Valor Regular
399 USD

PROMOCIÓN DE
INSCRIPCIÓN ANTICIPADA
MATRÍCULA SIN COSTO.

OPCIONES DE PAGO



Pago de contado
USD 299 en una sola exhibición.
Ahorro inmediato de USD 100.



Pago en dos cuotas
Primera cuota
USD 199.5 al momento de la
inscripción.

Segunda cuota
USD 199.5 al finalizar la primera
semana de 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.

**"LAS MEJORES INMOBILIARIAS
DEL FUTURO SERAN EMPRESAS
DE EXPERIENCIAS QUE, ADEMÁS,
VENDEN INMUEBLES."**

**¿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 ayudarle 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.