

Aplicação da Magia do Atendimento Disney

1. O que há nos bastidores da Magia Disney?
2. Disney X Empresa (Semelhanças e Diferenças)
3. Como criar a Magia na sua empresa?
4. Tradições Disney – Tradições da sua empresa
5. Grande palco do Atendimento de Qualidade

Magia do Atendimento

- O que é guestologia?
- Bússola da guestologia
- Poder do tema de atendimento
- Visão Disney de concorrência
- Pontos fundamentais da magia do atendimento
 - Como receber seus convidados (cliente)?
 - O que é atendimento ao cliente?
 - Os dez pecados mortais ao receber o seu convidado (cliente)
 - Como conhecer e entender os seus convidados?
 - Tipos de cliente, como lidar com as suas reações negativas e evitar conflitos.
 - Forma de atendimento que gera cortesia aos diferentes tipos de clientes.

Magia do Elenco

- Diretrizes Disney para o seu elenco
- Criatividade Disney
- Construção da cultura de desempenho
- Pontos fundamentais da magia do elenco

- Qual é o seu tema de atendimento?
- Quais os seus diferenciais com relação aos demais atendentes? Qual a sua missão?
- O comprometimento no trabalho.
- Preparação e roteiro do elenco (colaboradores)
- Preparação para o trabalho:
 - Posturas positivas no trabalho

Regras de boa convivência no trabalho.

Magia do Cenário

- Componentes de um cenário de atendimento
- Pequenas Coisas, Grandes Diferenças
- Dez mandamentos para criar um cenário ideal.
- No palco e nos bastidores
- Manutenção do cenário

Magia do Processo

- Fluxo de convidados (clientes)
 - Pontos de combustão
 - Melhoria contínua do processo
 - Elenco X Processos
6. Vivenciando na prática a Magia Disney na sua empresa
- Definindo suas responsabilidades no atendimento ao cliente
 - Responsabilidade do Profissional pela manutenção da imagem positiva da empresa.
 - O Papel Profissional e suas competências, habilidades e atitudes.

- Comunicação é a chave – comunicação adequada com os clientes
- Dicionário do atendimento: frases e termos facilitadores X dificultadores do diálogo.
- Escutando ativamente os clientes e encontrando soluções para seus problemas dentro de sua área de atuação.

Como lidar adequadamente com as reclamações na área de trabalho

- Como tratar as reclamações na hora em que elas acontecem.
- Atendendo reclamações com competência emocional.
- Roteiro de atendimento de reclamações/cases e simulações práticas.

Magia da Integração

- Visão sistêmica do processo
- Trabalho cooperativo
- Sinergia de equipe
- Matriz de integração do atendimento
- Gerenciamento e implementação de soluções

7. O que mantém a chama acesa da equipe?

- Trabalho X bem-estar
- Propósito, engajamento, realização e emoções positivas.
- Tudo mostra entusiasmo, todos mostram entusiasmo.
- A magia de prezar cada pessoa.
- Recompensa, reconhecimento, gratidão e celebração.