

Trate seus clientes como
convidados especiais,
criando uma experiência
acolhedora desde o
primeiro contato.

Estimule uma cultura de
encantamento, onde cada
interação seja uma
oportunidade de surpreender
positivamente.

Cuide dos cenários do seu
negócio, garantindo
ambientes limpos,
organizados e visualmente
agradáveis.

Treine sua equipe como
protagonistas da
experiência, reforçando
a proposta, postura e
excellência no atendimento.

Antecipe as necessidades
dos clientes, oferecendo
soluções antes mesmos
que elas percebam que
precisam.

Valorize o feedback dos
clientes, ouvindo com
atenção e usando essas
informações para evoluir
continuamente.

A Metodologia Disney é uma abordagem
estratégica que integra cultura organizacional,
experiência do cliente e excelência operacional,
com foco em encantar e fidelizar. A empresa
busca constantemente surpreender seus
clientes, seja por meio do atendimento, dos
cenários ou de diversos outros processos. Essa
metodologia é extremamente benéfica por
oferecer uma visão completa que junta inovação,
cultura interna e encantamento do cliente. E o
mais interessante, ela não se limita aos parques
temáticos. Suas estratégias podem ser aplicadas
a qualquer negócio que deseja excelência.
Inspirados na Metodologia Disney, podem
transformar seus empregados, clientes
e fornecedores em colaboradores, ajudando
a diferenciar negócios que desejam competir
no mercado. Um exemplo é a Disney, que
atende diretamente ao público com um nível
de serviço excepcional, criando experiências
memoráveis que encantam os visitantes
de forma duradoura. Por isso, convidamos você a
descobrir mais sobre essa jornada e conferir nossas
dicas para aplicar essa filosofia encantadora no
seu negócio.

Prézados Leitores,

Guia - Metodologia Disney de Encantar os Clientes

A importância de ter um elenco preparado



O elenco (ou equipe) é fundamental no atendimento ao cliente porque é ele que representa a ponte entre a empresa e o cliente, sendo responsável por construir confiança, resolver problemas e criar uma experiência positiva que gera fidelização e boa reputação para a marca. Uma equipe capacitada, engajada e que recebe treinamento contínuo é capaz de superar expectativas, oferecendo um atendimento personalizado, empático e eficiente, o que é crucial para o sucesso do negócio.

Um bom elenco, também conhecido como colaboradores, é crucial para a Disney, pois eles são os responsáveis por criar a "magia" da experiência do cliente através de seu atendimento e atitudes exemplares. Através de treinamento e capacitação na Disney University, os colaboradores são empoderados a se tornarem os "artistas" que tornam a experiência do visitante memorável e que impulsionam a lealdade à marca.

"O riso é atemporal. A imaginação não tem idade. E os sonhos são para sempre."

Walt Disney

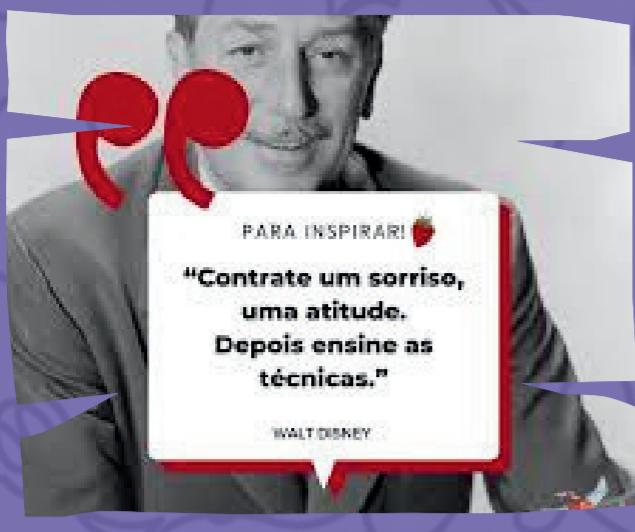
Experiência do cliente

Um projeto para inspirar
e impactar seu negócio.

insPIRE

Mentora: Lilian dos Santos

Educandos responsáveis: Kemilly, Kayke, Maria e
Marcus



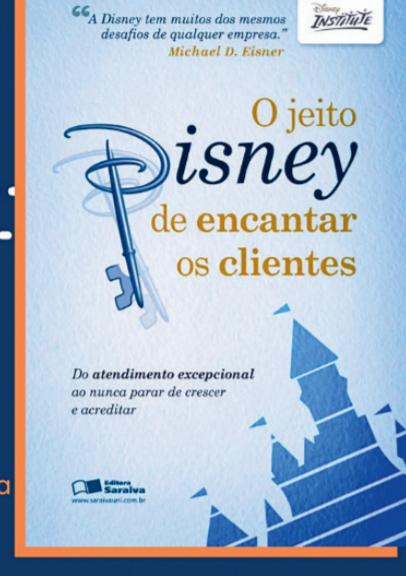
LIÇÕES DO LIVRO

O JEIYO DISNEY DE ENCANTAR OS CLIENTES

Colaboradores **felizes** fazem clientes felizes.

Esteja atento ao que o seu cliente diz. Deixe que ele conte a **história** dele.

Sempre analise a situação e tenha **empatia** com o seu cliente.



Detalhes fazem total diferença. Não os subestime.

Definindo Sucesso

Muitas organizações consideram a sua “cadeia de valores” para entender a sua vantagem competitiva. Na Disney chamamos isso de “fórmula de sucesso”.



“Tenha uma boa ideia e fique com ela. Siga e trabalhe esta ideia até que seja executada e executada da maneira certa.”

Walt Disney



Diretrizes Atendimento UAU!

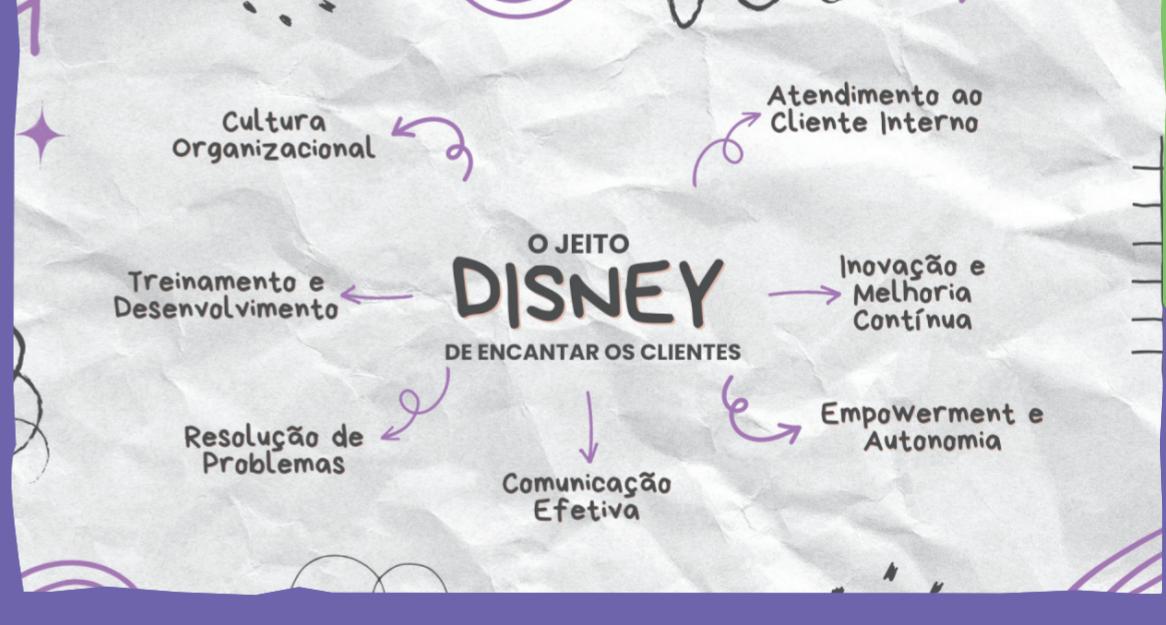
- Não deixe os clientes esperando;
- Faça contato visual e sorria.
- Cumprimente e de boas-vindas a cada convidado. Ao despedir-se, agradeça.
- Apresente o seu nome e chame ele pelo nome.
- Busque o contato com o convidado (Ouça as necessidades, responda as perguntas, ofereça assistência).
- Se envolva com o problema do cliente.
- Faça-o sentir-se especial.
- Proporcione imediata recuperação do atendimento.



Walt Disney nasceu em 1901 em Chicago e desde jovem demonstrou talento para desenho. Aos 21 anos, mudou-se para Hollywood e começou sua carreira como animador e empreendedor.

Ele cofundou a Walt Disney Company, criou personagens famosos como Mickey Mouse e Pato Donald e lançou o primeiro longa-metragem animado, Branca de Neve e os Sete Anões (1937). Disney inovou também com parques temáticos, inaugurando a Disneyland em 1955, expandindo depois para a Disney World.

O sucesso de Disney veio da combinação de risco calculado, dedicação à qualidade, inovação tecnológica e liderança inspiradora, além de valorizar equipes talentosas e criativas. Ele enfrentou críticas e falhas iniciais, sempre transformando desafios em oportunidades. Em poucas palavras, Walt Disney transformou a animação e o entretenimento familiar, tornando-se um ícone de INOVAÇÃO e PERSEVERANÇA.



Método H.E.A.R.D

- Hear (Ouvir)
- Empathize (Empatizar)
- Apologize (Desculpar-se)
- Resolve (Resolver)
- Diagnose (Diagnosticar)

