

## 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."

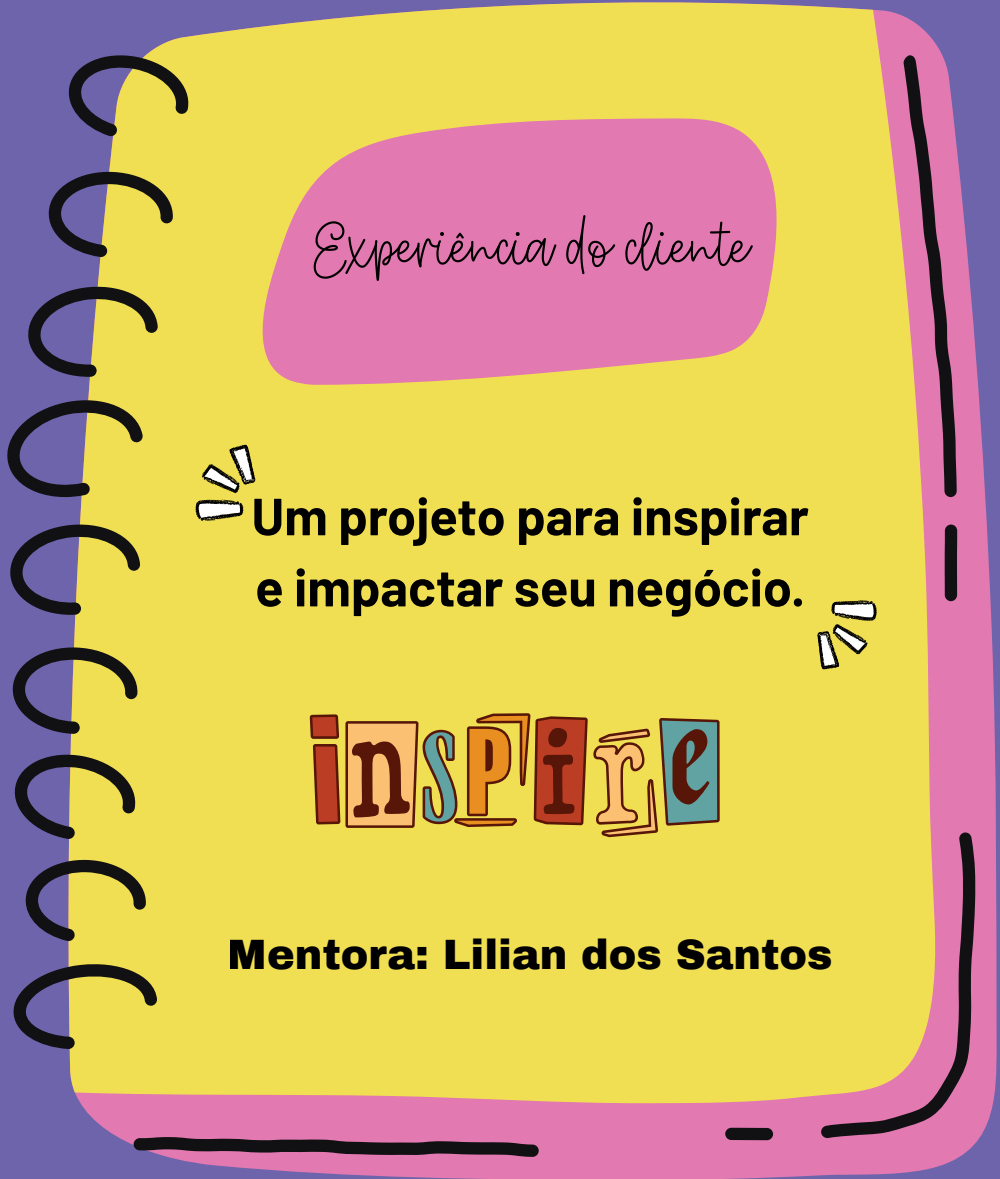
Walt Disney



## Prezados leitores,

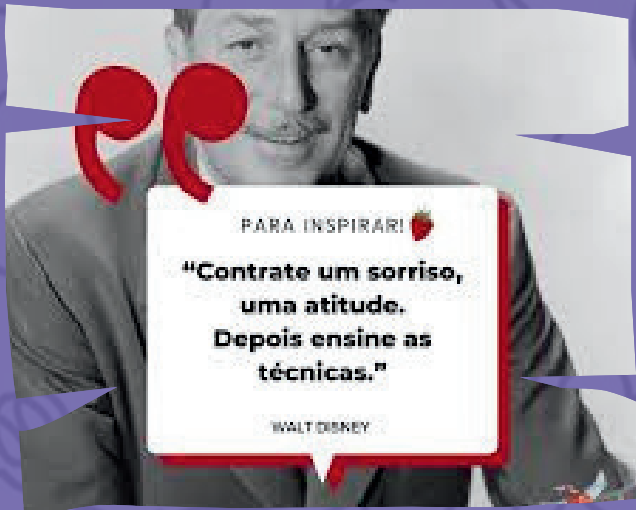
A Metodologia Disney é uma abordagem estratégica que integra cultura organizacional, experiência do cliente e excelência operacional, com foco em encantar e fidelizar. A empresa busca constantemente surpreender seus convidados, seja por meio do atendimento, dos cenários ou de diversos outros processos. Essa metodologia é extremamente benéfica por oferecer uma visão completa que junta inovação, cultura interna e encantamento do cliente. É o mais interessante, ela não se limita aos parques temáticos. Suas estratégias podem ser aplicadas a qualquer negócio que deseje excelência, a diferenciação e impacto positivo no mercado. Nosso objetivo é mostrar às empresas o quanto o treinamento e a preparação dos colaboradores, inspirados na Metodologia Disney, podem transformar seus empreendimentos. Um atendimento de qualidade, aliado à atenção aos detalhes, é capaz de atrair e fidelizar clientes de forma duradoura. Por isso, convidamos você a seguir conosco nessa jornada e conferir nossas dicas para aplicar essa filosofia encantadora no seu negócio.

### Guia - Metodologia Disney de Encantar os Clientes



Educandos responsáveis: Kemilly, Kayke, Maria e Marcus





## LIÇÕES DO LIVRO

### O JEITO 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)