



CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT



Curso **Modelo Disney**
aplicado a **Hotelería**

LA MAGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

CURSO
MODELO
Disney





CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT

DEVELOPING HUMAN
TALENT AROUND
THE WORLD



Modelo **Disney** aplicado a la **Hotelería**

Programas de
Capacitación
Cultura de Servicio

Capacitación enfocada en desarrollar una mentalidad de hospitalidad y excelencia en el servicio.

Programas de Capacitación

Temas principales:

- Filosofía Disney de atención
- Cultura de servicio
- Momentos mágicos con el huésped
- Atención personalizada
- Actitud y empatía

Beneficios:

- Personal más comprometido
- Mayor calidad en atención
- Experiencias memorables para el huésped



Experiencia del **Huesped**

Aprendizaje de técnicas para superar expectativas y generar lealtad.

Temas principales:

- Customer Experience
- Necesidades y emociones del cliente
- Manejo de expectativas
- Experiencias WOW
- Fidelización

Beneficios:

- Incremento en satisfacción
- Mayor recompra y recomendación
- Diferenciación del hotel



Comunicación y **Hospitalidad**

Desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y trato profesional.

Temas principales:

- Comunicación positiva
- Lenguaje corporal
- Escucha activa
- Manejo de clientes difíciles
- Atención multicultural

Beneficios:

- Mejor relación con huéspedes
- Disminución de conflictos
- Mayor confianza y cercanía



Manejo de Quejas y Recuperación de Servicio

Capacitación para convertir problemas en oportunidades de fidelización.

Temas principales:

- Manejo emocional
- Solución efectiva de problemas
- Técnicas de recuperación del servicio
- Empoderamiento del colaborador
- Seguimiento y satisfacción

Beneficios:

- Reducción de quejas
- Mayor confianza del cliente
- Recuperación de huéspedes insatisfechos



Liderazgo **Disney** para Supervisores y Gerentes

Entrenamiento para líderes enfocados en servicio, motivación y experiencia del cliente.

Temas principales:

- Liderazgo inspirador
- Motivación de equipos
- Supervisión orientada al servicio
- Coaching operativo
- Cultura organizacional

Beneficios:

- Equipos más comprometidos
- Mejor ambiente laboral
- Mayor productividad y servicio



¿Por qué implementar el **Modelo Disney Hotelería**

**Porque el huésped no solo compra hospedaje...
Compra experiencias.**

Un servicio extraordinario genera:

- ✓ Clientes leales
- ✓ Mejores evaluaciones y reseñas
- ✓ Incremento en ventas
- ✓ Mayor ocupación
- ✓ Recomendaciones orgánicas
- ✓ Diferenciación frente a la competencia





Nuestro **Enfoque**

Capacitación Vivencial y Práctica

Dinámicas reales aplicadas al entorno hotelero.

Personalización

Adaptamos los programas según el tipo de hotel y perfil del personal.

Resultados Medibles

Enfoque en indicadores de servicio, satisfacción y experiencia del huésped.



Sectores que **Atendemos**

- Hoteles
- Resorts
- Hostales
- Centros vacacionales
- Hoteles ejecutivos
- Salones y centros de eventos
- Restaurantes y áreas turísticas

Beneficios

“Transformamos la seguridad en una ventaja competitiva para tu hotel.”





CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT

Contáctanos

Teléfono/Whatsapp: (55) 1437
2967

Correo: cursos@cchmglobal.com