exec | S
Executive Seminars
Educación Ejecutiva

SEMINARIO EJECUTIVO

Calidad de Servicio & diseño de la experiencia

basado en Disney

28ª EDICIÓN

EN WALT DISNEY WORLD (ORLANDO-FL, USA)

28 de Septiembre al 4 de Octubre, 2025

PRESENCIAL | EN ESPAÑOL | CUPOS LIMITADOS

Organiza | un producto de gruposet | experienciaset Basado en Disney | Comercializa | exec | S Executive Seminars Educación Ejecutiva

experienciaset
Basado en Disney

Hola, gusto en saludarte

En representación de **Executive Seminars y GrupoSet**, nos complace extenderte una cordial invitación para formar parte de un programa excepcional que seguramente resultará de tu interés.

ExperienciaSet ofrece una exclusiva semana de inmersión en el prestigioso **Walt Disney World** en Orlando, donde ejecutivos de habla hispana de diversos países tienen la oportunidad de explorar en profundidad los secretos y las prácticas detrás del éxito de la empresa líder mundial en Calidad de Servicio y Experiencia del Cliente. Supervisado por **Doug Lipp**, reconocido ex ejecutivo de Disney y autor del aclamado libro **Disney U**, y acompañado por los embajadores Disney para Latinoamérica, este programa único se centra en adaptar el renombrado Modelo Disney al contexto empresarial latinoamericano.

Los participantes se sumergirán en una semana intensiva que combina sesiones magistrales, visitas a los parques temáticos y talleres prácticos, todos diseñados para proporcionar una comprensión profunda y práctica de los principios clave de cultura empresarial, calidad de servicio y diseño de experiencias. Desde cómo construir un legado en la organización hasta la importancia del "cómo" versus el "qué" en el Storytelling, los participantes explorarán temas cruciales para la innovación, el compromiso con el cliente y el liderazgo moderno.

Esta experiencia única no solo ofrece conocimientos teóricos, sino también una oportunidad invaluable para aplicar estas enseñanzas en la práctica. Las actividades incluyen acceso a áreas habitualmente restringidas como los túneles debajo de **Magic Kingdom®**, permitiendo a los participantes observar de primera mano cómo Disney crea y gestiona experiencias excepcionales. Cada actividad está diseñada para llevar el aprendizaje de vuelta a la realidad empresarial.

Dirigido a empresarios, directores, responsables de áreas Cx - Ux, marketing, recursos humanos, así como a ejecutivos y profesionales de organizaciones públicas y privadas, este programa es ideal para aquellos que buscan transformar su enfoque hacia la calidad de servicio y la experiencia del cliente a un nivel superior.

Estamos a tu disposición y estaremos encantados de responder cualquier consulta que desees hacernos llegar.

Cordialmente,

Luis E. Daverede
CEO Executive Seminars
Business Partner GrupoSet

exec | S
Executive Seminars
Educación Ejecutiva

Propósitos

Destacaremos la importancia de gestionar Personas, Lugar y Procesos para garantizar un servicio excepcional en cada punto de contacto con el cliente. Esto fomenta que los espectadores recomienden y deseen volver, y que el elenco se convierta en una ventaja competitiva clave.

- Disney lo expresa así:

«No es magia lo que hace que funcione, es la forma en que funciona lo que crea la magia».

En esta experiencia intensiva, los participantes podrán

- Generar una cultura empresarial centrada en la calidad del servicio.
- Trabajar con Estándares de Calidad para garantizar la excelencia.
- Diseñar y gestionar experiencias para Cliente (Cx) y Usuario (Ux) para crear conexiones significativas.
- Aprender a recuperarse efectivamente de fallas en el servicio y convertirlas en oportunidades de mejora.
- Explorar la importancia del "cómo" a través del storytelling para conectar emocionalmente con los clientes.
- Desarrollar habilidades para resolver problemas de los clientes y garantizar su satisfacción.
- Fomentar la innovación en equipo mediante la fórmula SIMPLE y estrategias colaborativas.
- Entender el comportamiento de un líder moderno en el contexto actual.
- Adquirir herramientas prácticas para implementar el Modelo en la organización y garantizar su éxito a largo plazo.
- Conocer el detrás de escena, visitando los túneles que se encuentran debajo de Disney World

https://exec-seminars.com/dsq/
disney@exec-seminars.com
+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Contenido

Kick Off: Inicio dinámico y motivador.

Tendencias de Mercado: Últimas tendencias en excelencia en el servicio.

Disney U & Cultura de Servicio: Principios de la magia de Disney.

Modelo Disney y Realidad Latinoamericana: Adaptación del modelo Disney a Latinoamérica.

Modelo Disney y Realidad Latinoamericana: Adaptación del modelo Disney a Latinoamérica.

Customer Experience (Cx) & Diseño de Experiencia: Diseño de experiencias para conexiones emocionales.

Visita a Animal Kingdom: Actividades prácticas y revisión de aprendizajes.

Storytelling & Gestión de Detalles: Mejora de la experiencia del cliente.

Visita a Magic Kingdom: Actividades prácticas y revisión de habilidades.

Innovación Simple: Estrategias simples para fomentar innovación.

Visita a Universal Studios: Actividades prácticas y revisión de la experiencia.

Aterrizaje de la Semana: Síntesis y aplicación organizacional.Aterrizaje de la Semana: Síntesis y aplicación organizacional.

Metodología

- La Experiencia Ejecutiva combina Master Classes para la teoría, workshops para la aplicación práctica y visitas a parques temáticos para una experiencia inmersiva.
- Durante la semana, los participantes explorarán Animal Kingdom®, Magic Kingdom® y Universal Studios®, validando personalmente los conceptos aprendidos.

Dirigido a

- Ejecutivos, empresarios y directores (CX-UX, RRHH, Marketing, Comercial, etc.), tanto del sector privado como del público.
- Profesionales independientes.
- Todas las personas interesadas en ampliar sus competencias en el tema.

Otros detalles

Certificado: Expedido por GrupoSet - Experiencia Disney, respaldado y firmado por Doug Lipp (Disney U) y el cuerpo docente.

Materiales: Se enviarán previamente antes del inicio del seminario. Se recomienda una lectura atenta. Además, se llevarán a cabo reuniones en línea antes del viaje.

Hospedaje: Incluido desde el domingo hasta el sábado por la mañana (6 noches).

Transporte: Incluido entre el hotel y los parques temáticos.

https://exec-seminars.com/dsq/
disney@exec-seminars.com
+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Agenda

01

Kick off experience

- Cena de bienvenida. Conferencia inicial y tendencias del mercado – Jonatan Loidi

02

Master Classes Disney U & Cultura de Servicio

- "Los secretos de la magia " (Modelo Disney) - Doug Lipp.
- Aplicación del modelo enfocado en la realidad latinoamericana y herramientas para llevarlo a la acción - Jonatan Loidi.

03

Master Class & Workshop Cx & Diseño Experiencia

- Customer Experience para luego visitar el parque Animal Kingdom y realizar actividades prácticas / lúdicas
- Diseño y recorrido de la experiencia.

04

Storytelling & Gestión Detalles

- Conferencia inicial para luego visitar el parque Magic Kingdom. Se trabajarán los fundamentos: storytelling, estándar de calidad, diseño de experiencia y gestión de detalles – Julián Gonzalez
- Actividades de aplicación en el parque.

05

Innovación Simple

- Conferencia inicial para presentar la herramienta de la consultora para generar innovaciones simples en equipo basada en Disney.
- Visita al parque Universal Studios para luego realizar un workshop de aplicación de lo aprendido.

06

Aterrizaje de lo aprendido & Cena Graduación

- ¿Cómo puedo aplicar lo aprendido en mi organización?
- Cena de Graduación y entrega de certificados.

Horario

a definir más cerca de la fecha de inicio del programa

https://exec-seminars.com/dsq/

disney@exec-seminars.com

+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Profesores

Doug LIPP

Curador de Contenidos & Fundador Disney University® Tokio.

Distinguido consultor internacional, autor y anterior jefe de capacitación en la legendaria Universidad de Disney. Su último libro es el best-seller de Disney U: Cómo Disney University desarrolla los empleados más comprometidos, leales y centrados en el cliente del mundo. A los 29 años, el famoso talento de Doug lo catapultó al timón del legendario equipo de entrenamiento de la Universidad de Disney en la sede corporativa de Walt Disney®. Como habla japonés, Doug también ayudó a Disney a abrir su primer parque temático internacional como miembro del equipo de puesta en marcha de Tokyo Disneyland. Hoy considerado en el top 10 speakers mundiales sobre Calidad de Servicio.

Jonatan LOIDI

CEO & Founder GrupoSet Latam

Estudió administración de empresas y marketing en Argentina, adicionalmente estudio en Harvard, Disney Institute y MIT. Autor del libro revelación sobre CX y Modelo Disney: "Los secretos detrás de la Magia".Conferencista internacional con más de 500 conferencias en 20 países. Autor de 7 libros (2 Best seller). Conferencista TEDx con 4 conferencias realizadas. Autor del podcast top 100 Spotify ADN Empresario. Columnista de Forbes, CNN e Infobae. Dirige un programa de calidad de servicio en Disney Orlando y fue nombrado Embajador de la Cultura Disney® por Doug Lipp (disney U). Creador de la primera experiencia de innovación para latinos en NASA. Co-director del programa de Ventas en la Escuela de Negocios UCA y Profesor programa Cx MBA Di Tella.

Julián "GAITA" González

Director GrupoSet Latam & Experiencias Ejecutivas

Es el responsable de contenidos en las Experiencias Ejecutivas basadas en Disney® & NASA®, como en todos los programas de capacitación de AcademiaSet. Co-Autor del libro revelación sobre CX y Modelo Disney: "Los secretos detrás de la Magia". Hoy es reconocido como uno de los conferencistas de mayor crecimiento en Lationamérica. Tedx speaker, Co-autor de libro best seller ADN PyME sobre management empresario, co-director del programa de Ventas en la Escuela de Negocios UCA, Profesor adjunto programa Cx MBA Di Tella, columnista en diferentes medios gráficos LatAm. Nombrado Embajador de la Cultura Disney® por Doug Lipp. Especialista en Cx & Storytelling

Embajadores de la cultura Disney en LatAm

https://exec-seminars.com/dsq/ disney@exec-seminars.com +1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Testimonios

SEMINARIO AVALADO POR

PRICEWATERHOUSECOOPERS

CLAUDIA RÍOS

PricewaterhouseCoopers

Socio en PWC

La experiencia Disney en una frase **"la tienes que vivir"** Es el mejor curso que he podido experimentar. ¿Te preguntarás por qué? Simplemente porque **aprendí divirtiéndome**, disfrutando la magia y también aprendí a crear una conexión emocional para que mis clientes puedan vivir. **¡Altamente recomendable!**

EVANGELINA MACHADO

Ushuaia Visión

Directora Comercial

En esta semana pude consolidar el propósito y estándares de calidad de la organización. Esta experiencia superó ampliamente mis expectativas. **Fue genial viajar con mi compañero de equipo. La experiencia me entregó muchísimos momentos ¡WOW!**

CARLOS BETANCOURT

Acecolombia

Director Ejecutivo

Esta es una de esas semanas que quisiera vivir más en la vida. Me llevo muchísimas cosas tanto en lo profesional como personal. En Disney conocí la importancia de tener convicción tanto en los procedimientos como en el propósito empresario.

PAULA SILVA

Tienda Inglesa

Jefe de CDS al cliente

Esta es la 4ta vez que vengo a Disney. En esta ocasión con ExperienciaSet conocí una visión totalmente diferente. **Es más que recomendable.** Me llevo muchísima información para bajar a mi equipo y lo más importante, **¡es posible generar magia!**

ALE LLOSA

KO Urban Detox Center

Founder & Creator

Ha sido una experiencia increíble. Llegué con toda la ilusión de aprender y descubrir la magia de Disney y **me llevo "mil más" de lo que esperaba.** Ha sido alucinante aprender todo lo que puedo aplicar como empresaria. ¡Me voy feliz!

PATRICIO VIDAL

Assist Cargo

Director Latam Norte

Una semana intensa de trabajo la cual **recomiendo a empresarios pymes como miembros de grandes empresas.** Te ayuda muchísimo a trabajar en calidad de servicio, liderazgo y construcción de marca. Una experiencia excepcional e inolvidable.

https://exec-seminars.com/dsq/

disney@exec-seminars.com

+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Hospedaje

Con una ubicación estratégica para vivir la experiencia.

DOUBLETREE by Hilton™

2305 Hotel Plaza Boulevard Lake Buena Vista, Florida, 32830-2811, USA

ncluye el hotel **Double Tree Suites by HILTON ORLANDO.**

Ubicado en **Disney Spring Area.** Los participantes cuentan con desayuno buffet y las actividades fuera de los parques se realizan en el centro de convenciones del hotel.

Preguntas frecuentes

¿Qué incluye?

Actividades académicas, acceso a los parques según agenda, alojamiento con desayuno (domingo a sábado), traslados a los parques, libro Disney U, Manual Cultura de Servicio ExperienciaSet, curso online de "Cultura de Servicio" basado en Disney (6 meses), almuerzo día lunes, cenas días domingo y viernes. No incluye aéreos ni traslados aeropuerto / hotel.

¿De cuantas personas son los grupos?

Los grupos son de un mínimo de 25 personas y un máximo de 50

¿Con cuanta antelación hay que reservar el lugar?

Es habitual que los cupos estén cubiertos o casi aproximadamente 6 semanas antes del inicio del programa.

¿Todas las actividades son en los parques?

Todas las actividades transcurren en el hotel (WDW Resort®) y parques.

¿Hay tiempo para hacer turismo y compras?

No durante el desarrollo del programa. En tal caso sugerimos agregar algún día adicional.

¿Se necesita título universitario?

No, no hace falta título ni otros certificados. Sólo se realizará una entrevista previa para evaluar y así nivelar el grupo ejecutivo

¿Qué tipo de visa se necesita?

Ninguna en especial, solamente la requerida para ingresar a los Estados Unidos.

https://exec-seminars.com/dsq/
disney@exec-seminars.com
+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Inversión

Valor matrícula

Hasta el 31-07-25
Reserva con el 30% de adelanto

U$S 6.450
* Incluye hospedaje base single.

A partir de 01-08-25
Reserva con el 30% de adelanto

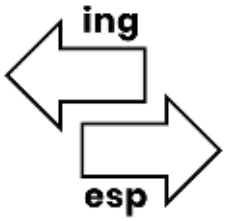
U$S 6.950
* Incluye hospedaje base single.

Lugar

Walt Disney World Resort®
Orlando • EEUU

Modalidad

Presencial 100%



Idioma

Español | Inglés con traducción simultanea al español

Proceso de Inscripción, Facturación y Pago

Paso 1: Completar el Formulario de Inscripción. Una vez recibida la confirmación del cupo vía e-mail, tu estado será Reservado.
Paso 2: Efectuar el pago del total de la matrícula o de un adelanto del 30%, dispones de 7 días para realizarlo. En caso de inscripciones corporativas que demanden un plazo mayor, lo analizaremos conjuntamente y acordaremos las condiciones.
Paso 3: Una vez recibido el pago, tu estado será Confirmado.
Paso 4: En caso de que reste el pago del saldo, el mismo deberá ser completado antes de los 30 días previos al inicio del programa.
Cancelaciones: Una vez Confirmado el cupo y en caso de no poder asistir, lo pagado quedará como crédito para una futura participación; cancelaciones dentro de los 30 días previos tendrán una penalidad.
Cambios de agenda: la organización no se hace responsable por cambios de agenda de los profesores y se reserva el derecho de sustituirlos, modificar el programa o posponer el evento por razones de fuerza mayor.
Facturación: La factura será emitida por la empresa organizadora y remitida una vez el estado sea Confirmado. Para el caso de inscripciones corporativas, las factura podrá ser enviada previamente a efectos de gestionar el pago.
Formas de Pago: Transferencia bancaria o Tarjeta de crédito vía PayPal (cargo adicional)

https://exec-seminars.com/dsq/
disney@exec-seminars.com
+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

Nosotros

un producto de grupo set

GrupoSet es una empresa especializada en el desarrollo de negocios, consultoría & capacitación con oficinas en Latinoamérica y Estados Unidos.

Cuenta con más de diez años de experiencia en el mercado y esta conformada por profesionales especializados en distintas áreas, cuyo objetivo es brindar un asesoramiento completo y profesional de acuerdo a las necesidades de las organizaciones que requieran soluciones concretas e innovadoras.

Conscientes de los desafíos de esta nueva era, desarrollamos programas de capacitación & consultoría adecuados al entorno y a la realidad del mercado específico de cada compañía. Trabajamos con herramientas de diseño propio sobre la base de modelos reconocidos mundialmente en diversas áreas del conocimiento.

exec S
Executive Seminars
Educación Ejecutiva

Executive Seminars / Business Partner es una empresa dedicada, exclusivamente, a la Educación Ejecutiva del más alto nivel especialmente dirigida a empresarios, ejecutivos y profesionales de las Américas y España.

Mantiene alianzas con varias de las principales Universidades de USA así como diversas consultoras especializadas en distintas áreas del conocimiento junto a quienes comparte la organización de este tipo de programas y coordina la comercialización de los cupos dentro de toda la región.

En sus casi 20 años de actividad, ha recibido en sus programas -en modalidad abierta in campus- a miles de ejecutivos de más de 20 países y han sido decenas las empresas que han contratado seminarios in house para sus equipos gerenciales.

https://exec-seminars.com/dsq/

disney@exec-seminars.com

+1 786 809-1940

INSCRIPCIÓN

experienciaset

Programa ejecutivo de Alto Impacto

Basado en **Disney**

MÁS INFORMACIÓN

+1 786 809-1940

disney@exec-seminars.com

exec-seminars.com/dsq/

Seminars Executive

@exec_seminars

INSCRIPCIÓN

Idioma

Idioma del programa

28a Edición - SEPTIEMBRE 2025

Del lunes 28 de Septiembre al domingo 4 de Octubre de 2025

Walt Disney World Resort®
Orlando • EEUU

Comercializa

exec|S Executive Seminars Educación Ejecutiva

Organiza

gruposet