



12º EDICIÓN

# Calidad de servicio & diseño de la experiencia

**Experiencia ejecutiva  
de alto impacto**

Disney Camps (Orlando-FL, USA)

**Inscríbete**

**Edición: OCTUBRE 2022**

 **domingo 23 al sábado 29**

 **Walt Disney World Resort®  
Orlando • EEUU**

Business Partner  
**exec | S**  
Executive Seminars  
Educación Ejecutiva

un producto de  
**gruposet**



# Experiencia ejecutiva de alto impacto

 Todos los módulos son dictados por conferencistas de renombre internacional



**Doug  
LIPP**



**Jonatan  
LOIDI**



**"GAITA"  
González**

ExperienciaSet consiste en **una semana intensiva de estudio** en Walt Disney World Resort® Orlando donde el ejecutivo conoce en primera persona todos los secretos de la empresa número 1 del mundo en Calidad de Servicio y Experiencias.

Es una semana con foco en el **Modelo creado por la consultora** (basado en el Modelo Disney) el cual **traduce e interpreta todas las herramientas al mundo empresario latinoamericano.**





**EXPERIENCIA**

**MASTER CLASSES & Conferencias**



**APRENDIZAJE**

- CONTENIDOS**
- Cultura & Calidad de Servicio
  - Estándares de Calidad
  - Customer Experience
  - Diseño experiencias
  - Storytelling
  - Gestión Detalles
  - Innovación Simple



**NETWORKING**



- 11 EDICIONES** realizadas
- EMBAJADORES** Cultura Disney en LatAm

# 11 EDICIONES realizadas

La empresa LatAm que mayor cantidad de ejecutivos llevó a estudiar



Edición 1  
sep 2019



Edición 2  
feb 2020



Edición 3  
mar 2021  
incompany EO LatAm



Edición 4  
mar 2021



Edición 5  
abr 2021  
incompany RE/MAX



Edición 6  
sept 2021



Edición 7  
mar 2022  
1ro COPEC



Edición 8  
mar 2022



Edición 9  
abr 2022  
2do COPEC



Edición 10  
may 2022  
incompany Acecolombia



Edición 11  
jun 2022



12° EDICIÓN  
OCT 2022

+ de 400 empresarios

# Agenda

DE DOMINGO A SÁBADO

**01**

## Kick Off experiencie

**Cena bienvenida** y presentación de la agenda.  
Conferencia inicial.  
Instancia de networking.

**02**

## Master Classes Disney U & Cultura de Servicio

Master Class **Doug Lipp** para relatar en primera persona los secretos de la magia • Master Class **Jonatan Loidi** con la presentación del Modelo traducido a la realidad latinoamericana y **herramientas para llevar lo aprendido a la acción.**

**03**

## Master Class & Workshop Cx & Diseño Experiencia

Master Class **Julián "Gaita" González** (Cx) para luego visitar el parque **Animal Kingdom** y realizar actividades prácticas / lúdicas. Por la tarde se realiza el **workshop**: Diseño & 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. **2 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 el parque Hollywood Studios para luego realizar un **workshop de aplicación** de lo aprendido.

**06**

## Evaluación Comparativa & Cena Graduación

Visita el parque **Universal Studios** para realizar una actividad de Benchmarking. Por la tarde **taller de aterrizaje** de lo aprendido y reflexiones. La graduación es en una **cena de gala** en la cual se entregan los **certificados.**

# Embajadores de la cultura Disney en LatAm

**"No es magia lo que hace que funcione, es la forma en que funciona la que crea la magia"**

Todo el contenido está supervisado por Doug Lipp (partner exclusivo ExperienciaSet), ex ejecutivo Disney, fundador Universidad Disney Tokyo y autor del libro best seller Disney U. Considerado top 10 mundial de oradores sobre Calidad de Servicio y Cx (Readwrite).

Los conferencistas fueron considerados embajadores de la Cultura Disney en LatAm por su capacidad de crear un Modelo traducido al mundo empresario latinoamericano.










## En el programa ejecutivo incorporarás:

- Cómo generar cultura empresarial y calidad en el servicio.
- Entender y trabajar sobre los Estándares de Calidad.
- Diseñar y administrar experiencias.
- Recuperarse efectivamente de una falla en el servicio.
- La importancia del "cómo" vs el "qué" – Storytelling.
- Lograr compromiso con la solución de problemas al cliente.
- Innovación simple.
- Cómo se comporta y actúa un líder moderno.
- Herramientas para aplicar el Modelo en la organización.



# Algunas de las empresas que participaron y nos recomiendan



 Redwings Laclicsa Laboratorios Ay Guey Pineda Covalin PWC México Assist Cargo Coppel Finasist	 Howard Johnson Accenture TV Fuego & Ushuaia Visión Criteria Brokers Municipio de la Plata Essen TTS Viajes emBlue Mosaicos Álvarez Reina Batata	 Enjoy Farmashop Zonamerica Adium Pharma Tienda Inglesa Despegar Shimadzu	 AFP Crecer Dirección General de Impuestos Internos El Catador Grupo Sambil Laminados Industriales The Nailbar & Beauty Lounge Viva dominicana
 Cuesta Moras Avon Garnier	 Cencosud Sodimac KO! Urban Detox Center Telefónica del Perú Pfizer Universidad Privada del Norte	 Acecolombia Invamer Audifarma Los Olivos	 Administradora de Tarjetas de Crédito Unión Postal de las Américas
 Abe Riego Copec Aguas Araucania Know How Partners		 Plenisalud	 Olins
		 Double Tree by Hilton Maggiano's Cityhouse	 Lojas Renner  Maral Turismo



Avalados como proveedor  
de programas ejecutivos

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

## ¿A quién está dirigido?

- Es una experiencia **transversal a cualquier organización**.
- **Ejecutivos corporativos** con la finalidad de brindar un mejor servicio y experiencia tanto a otras áreas como al consumidor final.
- **Empresarios**.
- **Líderes** / Responsables de áreas.
- Es una experiencia que **se recomienda poder realizar en equipos** para poder traducir lo aprendido de manera más rápida a la organización.
- También se recomienda para soci@s - padres / hij@s - parejas.

# Testimonios



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!**



**CLAUDIA RÍOS**  
PricewaterhouseCoopers  
Socio en PWC



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!**



**EVANGELINA MACHADO**  
Ushuaia Visión  
Directora Comercial



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!**



**PAULA SILVA**  
Tienda Inglesa  
Jefe de CDS al cliente



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.



**PATRICIO VIDAL**  
Assist Cargo  
Director LatAm Norte



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!**



**ALE LLOSA**  
KO Urban Detox Center  
Founder & Creator



Realicé la experiencia con 3 miembros de mi equipo y sinceramente en todos los casos la expectativa fue superada ampliamente, y eso que era un gran desafío. **¡Recomendamos la experiencia 100%!**



**DANIELA ESPINOSA ROJAS**  
know How Partners  
Socia Fundadora



**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.



**CARLOS BETANCOURT**  
Acecolombia  
Director Ejecutivo



Una semana espectacular. Es un programa ejecutivo del cual me llevo amigos de diferentes países, conocimientos sobre la cultura Disney y por sobre todas las cosas: herramientas para poder tropicalizar toda la información en la realidad de mi país.



**ÓSCAR GRACIA ORTEGA**  
Olins  
Director General







## Alojamiento incluido

 El programa incluye las 6 noches correspondientes al programa ejecutivo

El programa incluye el hotel Double Tree Suites by HILTON ORLANDO • Ubicado en Área: Disney Spring.

Todos los días el alumno cuenta con desayuno buffet. Las Master Classes y workshops de aplicación se realizan en el centro de convención principal del hotel.



**El hotel es partner exclusivo de la Experiencia Ejecutiva.** Entregó a ExperienciaSet la mención especial por ser la empresa que mayor cantidad de ejecutivos llevó a su sede Orlando durante 2021 / 22.

 2305 Hotel Plaza Blvd, Lake Buena Vista, FL 32830, Estados Unidos



# Preguntas frecuentes

## ¿QUÉ INCLUYE?

Incluye alojamiento en el hotel con desayuno, libro Disney U, Manual Cultura de Servicio ExperienciaSet, actividades académicas, acceso a los parques según agenda para actividades, almuerzo día lunes, cenas días domingo y viernes. No incluye aéreos ni traslados aeropuerto / hotel.



Incluye: **CERTIFICADO CULTURA DE SERVICIO & EXPERIENCIA DEL CLIENTE** basado en Disney firmado por directores GrupoSet y **Doug LIPP**.

## ¿CUÁNTO TIEMPO ANTES HAY QUE RESERVAR LUGAR?

Para reservar lugar hay que señalar con un 30% del total mediante transferencia y 2 meses antes del viaje debe estar cancelado al 100%.

## ¿DE CUÁNTAS PERSONAS SON LOS GRUPOS?

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

## ¿TODAS LAS ACTIVIDADES SON EN LOS PARQUES?

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

## ¿SE ENTREGA MATERIAL DE ESTUDIO?

Se entrega libro Disney U de Doug Lipp, manual de Calidad de Servicio de ExperienciaSet y un curso online con 6 meses de duración sobre Calidad de Servicio.



**CURSO ONLINE "CULTURA DE SERVICIO"** basado en Disney incluido (6 meses de duración).

**¡INCLUIDO!**

## ¿HAY TIEMPO LIBRE PARA HACER TURISMO Y COMPRAS?

No queda mucho tiempo libre durante la experiencia. Recomendamos planear 2 días previos o posteriores.

## ¿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.

## ¿EN QUÉ IDIOMA ES EL PROGRAMA?

El programa es **100% en español**. No hace falta saber inglés.

## Aclaraciones

- Se incluyen todos los transportes a las actividades desde el hotel.
- Desayuno incluido.
- Las cenas incluidas son: Cena inaugural y cena graduación.
- El único almuerzo incluido es el del lunes.
- Las habitaciones son estándar dentro de la categoría del hotel Double Tree by Hilton.
- El hotel se encuentra en la zona Disney Spring y a 5 minutos en auto de Premium Outlet.
- NO INCLUYE seguro médico.
- No incluye transfer a centros comerciales ni aeropuertos.
- Recomendamos no rentar transporte durante esa semana.
- Se realiza un webinar previo a la experiencia para recibir información y aclarar dudas.
- No es una actividad all-inclusive. No obstante, se contemplan coffe breaks durante las actividades en el hotel y refrigerios en el traslado a los parques.

(\*) El orden de la agenda puede cambiar según disponibilidad parques WDW Company®.

# Inversión

para el programa ejecutivo

EDICIÓN OCTUBRE 2022

## PRECIOS :

### HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2022

USD 5.950 por persona en base single

USD 5.450 por persona en base doble

**OPORTUNIDAD**

### A PARTIR DE 1 DE OCTUBRE

USD 6.450 por persona en base single

USD 5.950 por persona en base doble

## Formas de pago

- 1 Transferencia internacional en USD a EE.UU. a grupo Set LLC.  
**Libre de impuesto, retenciones y gastos.**
- 2 Con tarjeta de crédito mediante PayPal (tiene un cargo adicional del 6% para el cliente).

## Facturación e inscripción

(para tener en cuenta a la hora de reservar tu lugar)

En todos los casos la facturación es realizada por Grupo Set LLC desde EE.UU.

## Proceso de inscripción

Información importante para tener en cuenta a la hora de:

### RESERVAR + CONFIRMAR TU LUGAR

**Paso 1:** El participante recibirá por e-mail un formulario de **PRE-INSCRIPCIÓN** (para completar). Cuando envía completo su formulario y confirmamos la recepción, su estado es **RESERVADO** y tiene 7 días hábiles para **CONFIRMAR** su cupo con el **PAGO DEL 30%** del precio de la modalidad en la que quiere contratar (single o doble).

**Paso 2:** Una vez recibida la transferencia de la seña del 30% su estado es **CONFIRMADO** y tiene hasta 60 días antes de la Experiencia para concretar el 70% restante.

**Paso 3:** Si para los 60 días previos el total del programa no ha sido cancelado, se vencen todas las reservas y será necesario re-programar y re-cotizar.



**EXECUTIVE**

Programa ejecutivo  
de Alto Impacto  
Basado en DISNEY

## Más información

✉ [disney@exec-seminars.com](mailto:disney@exec-seminars.com)



[gruposetlatam.com](http://gruposetlatam.com)

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



[+1 786 809-1940](tel:+17868091940)

**Inscríbete**

un producto de  
**gruposet**

Business Partner

**exec | S**

Executive Seminars  
Educación Ejecutiva