

Modelo Disney

Aplicado a Hotelería y Restaurant



www.cchmglobal.com



CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. ENFOQUE SECTOR HOTELERÍA Y RESTAURANT

3. TEMARIO

4. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

5. METODOLOGÍA

6. INFORMES



Introducción

Curso Modelo Disney

El Modelo Disney creado por Walt Elías Disney en Estados Unidos. se ha distinguido por ser una Metodología de enfocada a crear una Cultura de Servicio y Atención al Cliente basada en principios y fundamentos para crear momentos Mágicos en el negocio de diversión y entretenimiento.

Este Modelo de Servicio es aplicado a diferentes empresas y sectores enfocados a Servicio al Cliente con éxito en su Implementación y en su retorno de inversión.

La Metodología del Modelo Disney está basada en principios que se pueden aplicar en el **Sector Hotelería y Restaurant.**



Enfoque

Sector de Hotelería y Restaurant

El enfoque que se brinda a los participantes durante el curso es generar una aplicación concreta, específica y clara para desarrollar estrategias y prácticas basada en la Metodología Disney.

Se realizan una serie de ejercicios, retroalimentación y casos prácticos en el ámbito de hotelería y restaurant; con la finalidad de que el participante obtenga el enfoque aplicativo y sencillo para su implementación en su Empresa o Negocio.

Durante la sesión se analizan casos de éxito en hotelería y restaurant donde se ha implementado el Modelo Disney en México así como los factores y variables que incidieron en el retorno de inversión.



Temario

- Modelo Disney Marco General y Principios.
- Enfoque Principal del Modelo.
- Pilares del Servicio.
- Momentos Mágicos del Modelo Disney.
- Enfoque en Hotelería.
- Factores que integran el Modelo Disney en Hotelería.
- Creación de Momentos Mágicos en Restaurant y Hotel.
- Análisis de Casos en Hotelería y Restaurant.
- Video de Servicio al Cliente.
- Frases Positivas y Negativas del Servicio basado en Modelo Disney.



Temario

- •Video de Modelo Disney.
- •Desarrollo de Caso Práctico.
- •Diseño de Plan de Trabajo para Implementación.
- •Análisis de Perfil de Cliente.
- •Análisis de Procesos en Hotel y Restaurant aplicando el Modelo.
- •Desarrollo de Momentos Mágicos en el Servicio.
- •Análisis de Caso Éxito en Hotel y Restaurant.



Beneficios Del Programa

Objetivo General

El participante conocerá las herramientas, elementos y conceptos básicos de la Metodología del Modelo Disney aplicada al sector de hotelería y restaurant.

Objetivos Específicos

- a. Conocerá el Marco General del Modelo Disney así como sus antecedentes.
- b. Analizará el enfoque del Modelo Disney aplicado a Hotelería y Restaurant.
- c. Identificará los elementos que integran en el Modelo Disney basados en los 7 pilares del servicio y creación de momentos mágicos.
- d. Diseñará una estrategia de Modelo Disney aplicada a su negocio basada en los principios y bases de la Metodología.



Metodología de la Enseñanza



Teoría y Práctica

Se aplica una base teórica de 20% y 80% práctica con la finalidad de crear mayor aterrizaje de los temas en un enfoque real y aplicativo.

Análisis de Casos

Se realizan una serie de análisis de casos en el ramo de hotelería y restaurant; con la finalidad de validar la aplicación de la Metodología Disney.

Retroalimentación Individual y Grupal

Se realizan una serie de análisis de casos en el ramo de hotelería y restaurant; con la finalidad de validar la aplicación de la Metodología Disney.



Metodología de la Enseñanza



Método del Caso

Como base de nuestra Metodología de Enseñanza se hace una aplicación de los temas aplicado al negocio; con la finalidad de que al término del curso desarrolle las estrategias de aplicación.

Aprendizaje Acelerado

Nuestro Modelo de Enseñanza se basa en generar un aprendizaje acelerado basado en la parte visual, auditiva y práctica en los temas del curso; con el objetivo de desarrollar de manera rápida y efectiva el aprendizaje estructurado, así como la generación de ideas y estrategias de aplicación.



Incluye

- Manual de Participante
- Pluma
- Diploma Valor Curricular
- Coffee Break
- Materiales para la Sesión
- Asesoría
- Coaching Individual
- Platica Grupal para Personal de Servicio
- Modalidad In Company (Cortesía)

Se aplica un Descuento a Grupos



CONÓCENOS



Somos una empresa 100% mexicana dedicada a la Consultoría Empresarial con enfoque de resultados.

Tenemos un respaldo de más de 10 años en el mercado y cobertura en toda la República Mexicana.

Nuestras líneas de negocio están dirigidas a incrementar la productividad y la competitividad de las Empresas



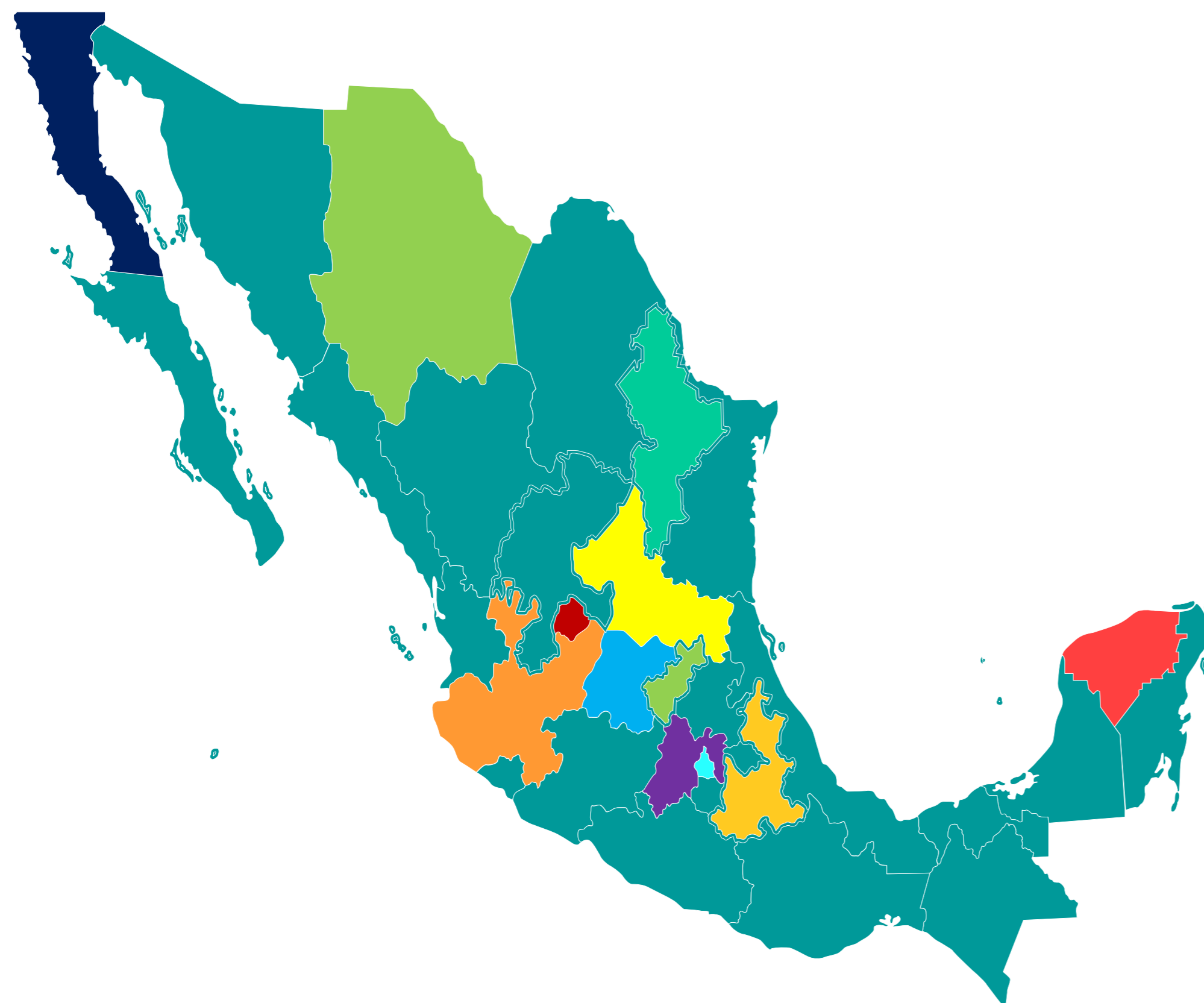
LIC. SERGIO FRAGOSO MENDOZA

Lic. Administración de Empresas
Maestría Capital Humano
Universidad Anáhuac
www.sergiofragosomendoza.com

SEDES



Conóce nuestras Sedes



- Guadalajara
- Monterrey
- León
- Puebla
- Toluca
- Cd de México
- Querétaro
- Aguascalientes
- San Luis Potosí
- Tijuana
- Mérida



CONTACTO

Lic Sergio Fragoso Mendoza

Director Comercial

contacto@cchmglobal.com

Tel: (55) 8842-7875

cursos@cchmglobal.com

www.cchmglobal.com

www.facebook.com/cchmglobal