

CUSTOMER EXPERIENCE

A ESTRATÉGIA DA MAGIA: UMA VIAGEM EM BUSCA DA EXCELÊNCIA

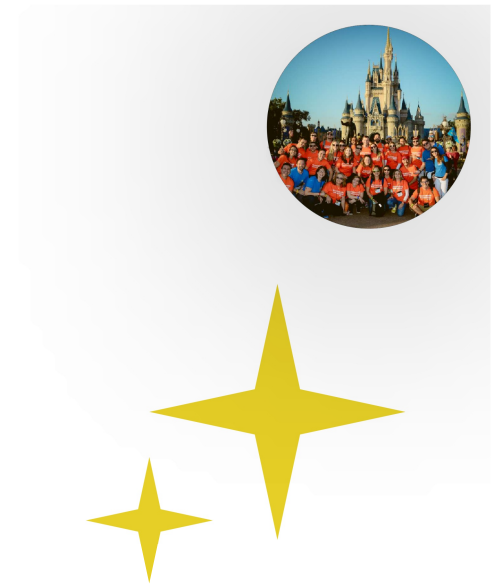
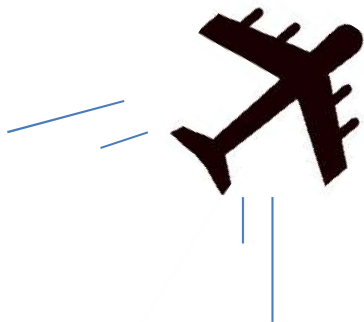
Com Alexandre Slivnik



VOCÊ JÁ IMAGINOU...

**PARTICIPAR DE UM
PROGRAMA DE TREINAMENTO QUE PODE
TRANSFORMAR A SUA VIDA PESSOAL
E PROFISSIONAL?**

**E AINDA VISITAR A TERRA DA MAGIA
EM ORLANDO (FLÓRIDA/EUA) E
CONHECER OS SEGREDOS DA DISNEY,
UNIVERSAL E APPLE?**



CUSTOMER EXPERIENCE

CURSO COMPLETO DE EXCELÊNCIA COM EXPERIÊNCIAS INESQUECÍVEIS

- visita aos bastidores da Disney
- corrida de aventura no Universal Studios
- visita e palestra exclusiva na Apple
- vivência da excelência na prática
- explicações teóricas
- conteúdos exclusivos



* Programa 100% em Português.



PARTICIPANDO DESSE CURSO VOCÊ IRÁ:

AMPLIAR SUA VISÃO

criar ou revisar seus valores e quebrar paradigmas em busca da realização de sua verdadeira missão.

TOMAR CONSCIÊNCIA

de como transformar seus resultados na prática.

CONHECER A FUNDO

a excelência em serviços e o que representa, podendo utilizá-la em todas as áreas da sua vida.

ALCANÇAR OBJETIVOS INÉDITOS

otimizando seu tempo e obtendo maestria.

APRENDER A ESTRATÉGIA

que permitirá ampliar e alcançar seus resultados.

MODIFICAR RESULTADOS

que não considera satisfatórios assumindo o controle dos seus resultados.

UTILIZAR FERRAMENTAS

para a excelência como a criatividade, a liderança, o atendimento e comunicação.





CONTEÚDO EXCLUSIVO

**VISITAS EXCLUSIVAS AOS BASTIDORES DA
WALT DISNEY WORLD® COM PROFISSIONAIS
DA DISNEY:**

CENTRO DE APOIO AO COLABORADOR DISNEY:

Experimentaremos a área de bastidores de uma perspectiva de um colaborador. Veja como o Walt Disney World® Resort cria um ambiente de apoio para os colaboradores se prepararem para entrar no ambiente de trabalho.

A MAIS MODERNA LAVANDERIA DO MUNDO:

Veremos como líderes comprometidos, responsáveis e motivadores são capazes de fazer com que a equipe alcance resultados extraordinários.



CONTEÚDO EXCLUSIVO

MAGIC KINGDOM - MAIN STREET, USA®:

Entenderemos melhor como a Disney se esforça para exceder as expectativas dos clientes. Descubra uma ferramenta que ajuda a ir além da demografia padrão para atender as necessidades, desejos, estereótipos, e as emoções dos clientes com produtos e serviços inovadores.



TEXTILE SERVICES:

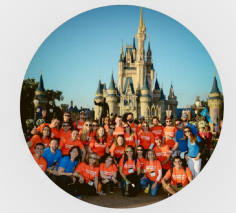
Faremos uma visita ao local onde são construídas as fantasias (incluindo uniformes). Entenderemos a importância dos detalhes para os resultados dos negócios.



MAGIC KINGDOM - OS FAMOSOS TÚNEIS SUBTERRÂNEOS

Visitaremos os sistemas de apoio destinados a melhorar as experiências dos colaboradores e clientes. Descubra como usar ferramentas simples para envolver e capacitar os colaboradores para criar relações duradouras com os clientes que geram novos negócios e fidelidade à marca.





CONTEÚDO EXCLUSIVO

OFICINAS CENTRAIS:

Descobriremos nos bastidores como os Imagineers (Engenheiros da Imaginação) da Disney causam impacto na construção de atrações. Visitaremos também o Creative Costuming (local onde são feitas as fantasias) para saber como os shows da Disney ganham vida. São os pequenos detalhes fazendo grande diferença nos resultados.

EXPERIÊNCIA PRÁTICA NO UNIVERSAL STUDIOS:

Em um jogo eletrizante, entenderemos os diferentes modelos de gestão para a busca de resultados.

PALESTRA EXCLUSIVA NA APPLE:

Experiência única e inesquecível, por termos um líder da Apple falando sobre Cultura Organizacional e Experiência de Clientes.



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



UMA HISTÓRIA DE EXCELÊNCIA:

- Dos estúdios ao maior centro de entretenimento do mundo.
- Trabalhando o poder da história (Missão, Visão e Valores).
- Entendendo a importância do Propósito.

EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:

- O conceito de atendimento de excelência.
- Engajamento do cliente Interno na busca do encantamento do cliente externo.
- Uma nova abordagem do conceito VIP.
- Método L.A.S.T. Para resolver problemas.
- Momentos mágicos x momentos trágicos.
- Criando empatia e entendendo as necessidades dos clientes.
- Fidelização x Retenção.
- Criando conexão emocional com o seu cliente.



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

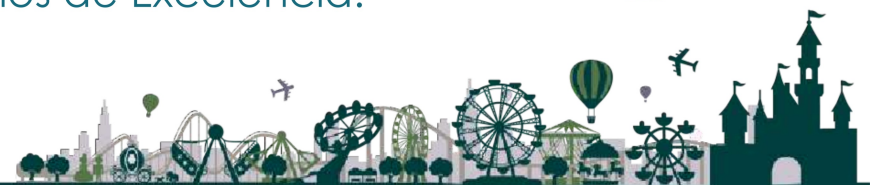


EXCELÊNCIA EM LIDERANÇA E GESTÃO DE PESSOAS:

- Recrutamento, Seleção e Treinamento (As fases da Excelência).
- Bom Líder x Excelente Líder.
- A atuação do Líder no desempenho da equipe.
- Feedback e resultados.
- Os relacionamentos, as equipes e seus resultados.
- A construção de uma cultura organizacional.
- Relacionamento: Empatia e confiança.
- Perspectivas da liderança.

O DIA A DIA DA EXCELÊNCIA:

- Planejamento Estratégico com foco em Resultados.
- A corrente da excelência.
- Os passos do planejamento até o retorno financeiro aos acionistas.
- Os 07 Segredos de como implantar Modelos de Excelência.

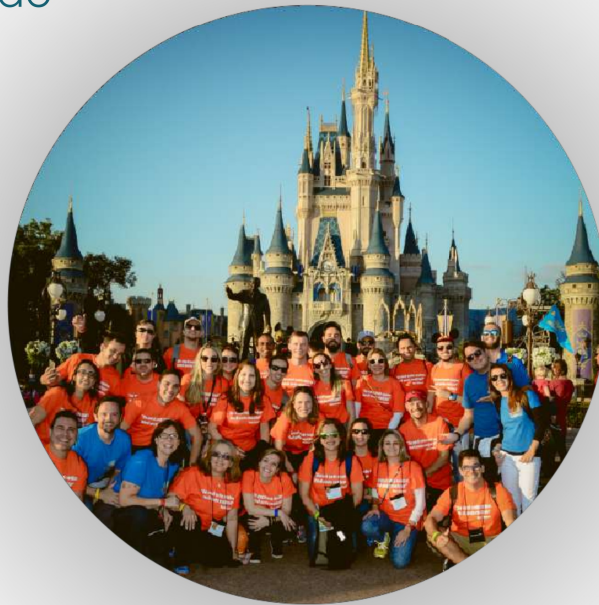



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



DIFERENCIAL - APLICABILIDADE PRÁTICA:

- Construindo as suas chaves da excelência
- Aplique os conceitos de liderança
- Aprenda a contratar as pessoas certas
- Aprenda a treinar de maneira efetiva
- Cases práticos de aplicabilidade
- Discussões e exercícios
- Plano de ação



A group of smiling people, including a person in a Mickey Mouse costume, at a social event. The image is overlaid with a semi-transparent orange filter. The text is contained within white speech bubble shapes.

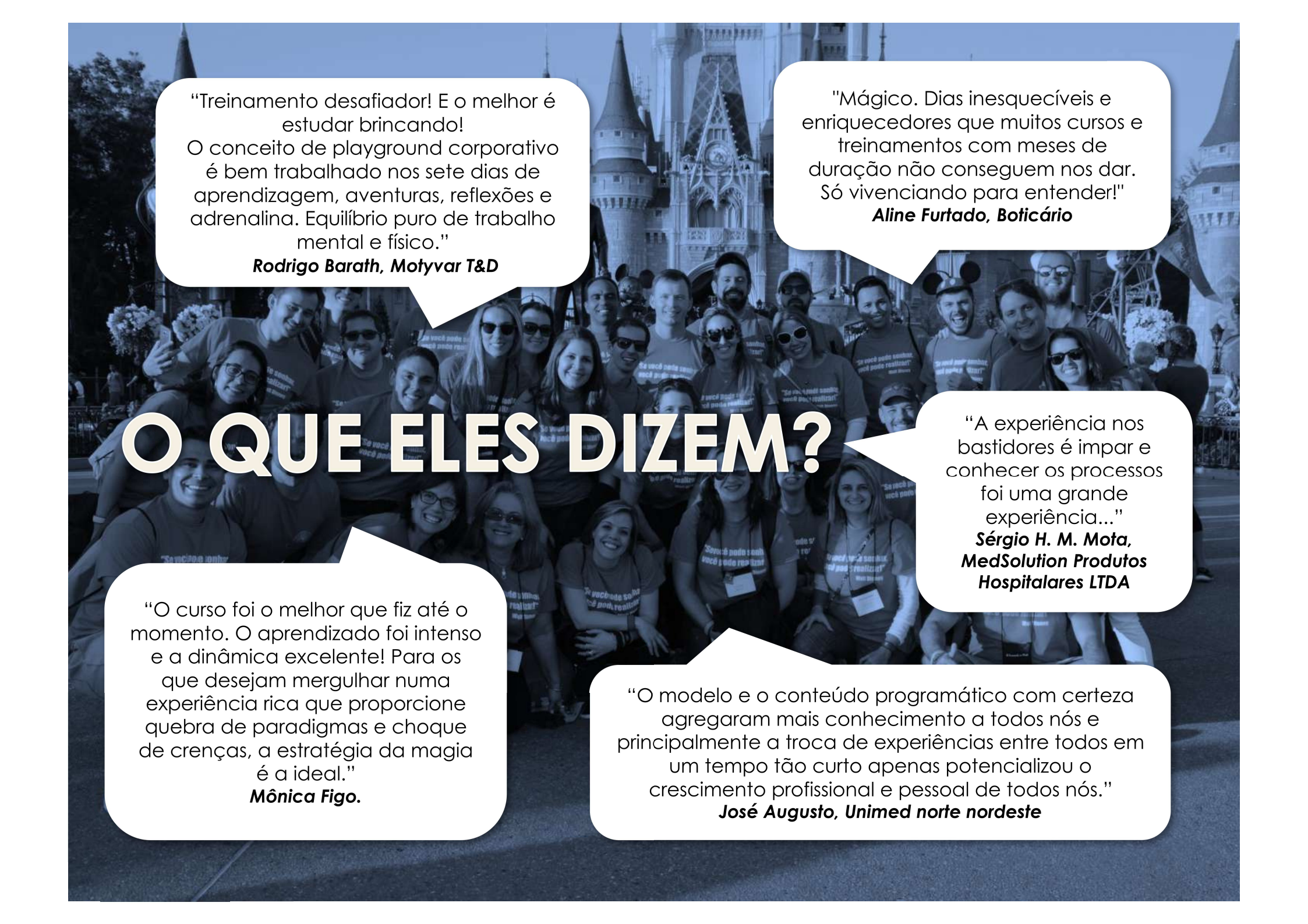
“Estar em um mundo mágico e principalmente ao lado de pessoas mágicas como o Alexandre Slivnik faz toda a diferença para que haja a devida compreensão dos conceitos de excelência na gestão de processos e pessoas. Apenas agradeço todos os dias por ter me permitido esta oportunidade. Minha escolha foi assertiva em estar com vocês.”

Lara Mattos, Unimonte

O QUE ELES DIZEM?

“O curso é uma oportunidade de rever nossa trajetória pessoal e profissional. Oferece um espaço para aprendermos brincando a levar a vida muito a sério. Momento de reavaliação de nossas crenças e pensamentos [...]. Espaço de troca de erros e acertos de paz e de desconforto com um toque de encantamento.. Recomendo! Além de ser uma experiência ímpar ganhamos grandes amigos!”

Cristiane Luise Notari, Himalaia Distribuidora



“Treinamento desafiador! E o melhor é estudar brincando!
O conceito de playground corporativo é bem trabalhado nos sete dias de aprendizagem, aventuras, reflexões e adrenalina. Equilíbrio puro de trabalho mental e físico.”

Rodrigo Barath, Motyvar T&D

“Mágico. Dias inesquecíveis e enriquecedores que muitos cursos e treinamentos com meses de duração não conseguem nos dar. Só vivenciando para entender!”

Aline Furtado, Boticário

O QUE ELES DIZEM?

“O curso foi o melhor que fiz até o momento. O aprendizado foi intenso e a dinâmica excelente! Para os que desejam mergulhar numa experiência rica que proporcione quebra de paradigmas e choque de crenças, a estratégia da magia é a ideal.”

Mônica Figo.

“A experiência nos bastidores é impar e conhecer os processos foi uma grande experiência...”

**Sérgio H. M. Mota,
MedSolution Produtos
Hospitalares LTDA**

“O modelo e o conteúdo programático com certeza agregaram mais conhecimento a todos nós e principalmente a troca de experiências entre todos em um tempo tão curto apenas potencializou o crescimento profissional e pessoal de todos nós.”

José Augusto, Unimed norte nordeste



ALEXANDRE SLIVNIK

CRIADOR e FACILITADOR

- **19 anos de experiência** na área de RH e Treinamento.
- **Autor de diversos livros**, entre eles o *best-seller* “O Poder da Atitude”.
- **Um dos maiores especialistas em excelência** em serviços do Brasil.
- **Palestrante internacional** com experiências nos EUA, África e Japão.
- **Especialização** em experiência de clientes em **HARVARD**.
- **Diretor Executivo da ABTD** - Associação Brasileira de T&D.
- **Diretor geral do CBTD** - Congresso Brasileiro de T&D.
- **Membro da Society for Human Resource Management (SHRM)** e da **Association for Talent Development (ATD)** sediadas nos EUA.

www.slivnik.com.br

