

TREINAMENTO

Excelência

em Serviços e Liderança
Missão Empresarial

27 de agosto a
02 de setembro
2017

Realizado dentro do

**Walt Disney
World Resort**

Orlando • Flórida • EUA

FEDERAMINAS 

FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES
COMERCIAIS E EMPRESARIAIS
DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESULTADOS QUE
TRANSFORMAM



Encantador
Magic Tour



Será realizado visitas técnicas dentro do
Walt Disney World® Resort, em Orlando, Flórida, EUA

5 dias de programação com intensa atividade teórica e prática

Professores brasileiros especialistas e mestres

Uma experiência inesquecível em que você conhecerá
os bastidores dos parques temáticos da Disney

Serão revelados a você os segredos do sucesso da maior
e melhor empresa de entretenimento do mundo

Com tradução simultânea do inglês para o português





Público-alvo



- Gestores e Empresários ligado a FEDERAMINAS
- Líderes que desejam conhecer os fundamentos de uma liderança diferenciada e transformadora
- Profissionais em busca de transformação em suas carreiras profissionais





Conteúdo do programa

4h

WORKSHOP

ESTRATÉGIA E CULTURA empresarial e organizacional

A vida, os sonhos e as realizações de Walt Disney e Roy Disney
O papel do líder na construção da cultura organizacional
Modelo de negócios e base estratégica orientada para a excelência
Implantando uma cultura da excelência em serviços

4h

WORKSHOP

Excelência em PROCESSOS DE QUALIDADE em serviços

Padrões de qualidade em serviços
Como oferecer um serviço de excelência
Sistema de entrega de serviço: pessoas, infraestrutura e processos
A magia da integração: caminho para a excelência em serviços
As sete lições da excelência

7h

TOUR

DISNEY'S BACKSTAGE MAGIC

Visita guiada aos bastidores dos 4 parques temáticos com a equipe da Disney
Os segredos da magia da maior e melhor empresa de entretenimento do mundo
Visita aos túneis subterrâneos do Magic Kingdom
Tudo com tradução simultânea do Inglês para o Português

DURAÇÃO
30h
TOTAL

4h

WORKSHOP

Excelência em PESSOAS E ATENDIMENTO

Necessidades, desejos e expectativas: entendendo o cliente
Diferença entre satisfazer e encantar o cliente
O papel das pessoas na prestação de serviços
Diretrizes para o atendimento de excelência
Preparando o time para os momentos da verdade

4h

WORKSHOP

Excelência em LIDERANÇA

Como alcançar a excelência por meio das pessoas
10 estratégias para liderança da Disney e as 5 práticas da liderança eficaz
Como transformar colaboradores em decisores
O líder e o engajamento de pessoas
Reconhecimento, recompensa e celebração: combustível da excelência
Conclusões do grupo sobre a magia da excelência em serviços

7h

TOUR

VISITA GUIADA

Orientada pelos instrutores nos 4 parques temáticos Disney conhecendo os processos na prática

Duração de 1h45 em cada parque



Palestrantes



Prof. Alexandre Espindola

Administrador pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) com MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Possui cursos oficiais do Disney Institute: *Disney's Approach to Quality Service* e *Disney's Approach to Selection, Training & Engagement*.

Palestrante com atuação nacional e Internacional, considerado um dos maiores especialistas no modelo Disney no Brasil, Professor de Pós-Graduação da FGV, foi Professor da Graduação em Administração da SOCIESC/FGV e em Engenharia de Produção da SOCIESC; é Diretor Executivo da Encantador de Clientes Palestras e Treinamentos, atua nas áreas de Marketing, Estratégia Empresarial, Empreendedorismo, Liderança, onde explora os seguintes temas: Modelos de Liderança, Relacionamento com o Mercado, Atendimento ao Consumidor, Serviço, Fidelização, Comportamento do Consumidor, Implantação de Novos Negócios e Planejamento Estratégico; experiência de 21 anos em Cargos de Gestão de Empresas Privadas; atuou como Presidente de Entidades sem fins Lucrativos por 6 anos, Presidente de Órgão Deliberativo de Entidade Esportiva por 4 anos, Membro de Conselho Fiscal de Entidade Esportiva, Associativa e Social por 6 anos, Diretor Administrativo e Financeiro da Procuradoria Geral de Florianópolis; estudioso da Disney, com cursos pelo Disney Institute e visita anualmente o Walt Disney World, em Orlando.





Palestrantes



Prof. Cláudio Vicente

Administrador de Empresas com MBA em Marketing (FGV), Mestre em Engenharia de Produção pela UFSC (área de Gestão de Negócios) e Doutorado pelo mesmo programa, com tema ligado ao Desenvolvimento de Líderes.

Possui experiência de 18 anos em Gestão Empresarial; atuou como executivo de empresas dos ramos de serviços, tecnologia e entretenimento, e coordenou os cursos de graduação em Administração (Certificado pela FGV) e em Ciências Contábeis da SOCIESC; atualmente, é professor de Pós-Graduação da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e de Graduação e Pós-Graduação da SOCIESC, onde coordena o Curso de Pós-Graduação em Liderança Estratégica; é Diretor Executivo do Instituto FOCO – Consultoria e Coaching, atuando na formação de líderes para médias e grandes empresas; é membro do Conselho Fiscal da ABRH Florianópolis, secretário da Câmara de Gestão Pública do CRA/SC, Diretor da Associação Empresarial de Imbituba e membro do Conselho Municipal de Inovação de Florianópolis, onde também é membro da Direção Executiva; possui formação em Personal & Professional Coaching, Leader Coach e Executive & Alpha Coaching pela Sociedade Brasileira de Coaching (SBC), atuando na formação de Competências para Liderança.





Benefícios inclusos



Hospedagem em apartamento duplo

Seguro Viagem

Translados ida e volta entre os parques e o hotel

Alimentação com café da manhã

Ingresso Parks Disney (para cinco dias nos quatro parques temáticos do Walt Disney World)

Tour Oficial DISNEY'S Backstage Magic, conhecendo os bastidores e os segredos da Disney, com equipe da Disney e tradução do Inglês para o Português

Certificado de Curso de Capacitação Empresarial, emitido pela Encantador de Clientes Palestras e Treinamentos e pelo Instituto FOCO

Workshop e Palestras com 2 instrutores de referência em Serviço e Liderança

Material de Apoio (Pastas, Blocos, Apostilas)

Acompanhamento dos palestrantes e da FEDERAMINAS durante toda a programação



Investimento

U\$
3.949,00*
sem aéreo
incluindo todos os benefícios
descritos anteriormente



Pacote completo
com aéreo
consulte a agência



www.cwtour.com.br



Você bem aonde for!



* Sendo,
U\$ 500 no ato da inscrição,
U\$ 1.250 na confirmação do curso em 10/07/2017,
U\$ 2.199 parcelado também na data da confirmação.



Informações gerais



- Para pagamento em Reais, será usada a conversão do dólar turismo no dia do pagamento.
- O valor divulgado refere-se a 1 pessoa, sendo a hospedagem em apartamento **duplo**. Para informações mais detalhadas, peça seu orçamento completo personalizado. Caso deseje apartamento single (individual), favor entrar em contato com agência.
- Para entrada nos Estados Unidos, é necessário passaporte válido por no mínimo 6 meses e visto americano válido. É essencial que sejam seguidas as normas de saúde e segurança das companhias aéreas. Não somos responsáveis por essa documentação.
- Despesas extras não mencionadas neste programa (como, por exemplo, alimentação, serviços e outras despesas de caráter pessoal) são de responsabilidade exclusiva do participante.
- Caso desejar ter um dia exclusivo para compras, será necessário permanecer mais um dia em Orlando e contratar junto a agência mais uma diária ao valor de U\$ 250,00.
- Taxas de embarque e passagens aéreas não estão inclusas no valor.
- Programa sujeito a alterações sem prévio aviso. Preços e condições sujeitos a alterações.

Observações

- Em caso de um número inferior a 15 participantes, reservamo-nos o direito de cancelamento do evento, sendo que os valores pagos serão integralmente reembolsados.
- Este programa não é endossado pela The Walt Disney Company ou suas afiliadas, não sendo um produto oficial Disney. Trata-se de um estudo de caso, com informações colhidas nos cursos do Disney Institute, livros, visitas aos Parques, Bastidores e Resorts da Disney, bem como informações, imagens e vídeos de domínio público. Apenas a programação de visita aos bastidores é produto oficial da Disney.



Encantador Magic Tour

Para maiores informações
sobre a **programação técnica**



CW Tour
Você bem aonde for!

<http://www.cwtour.com.br>

Alexandre Palmeira

Fone (11) 3660-1699

alexandre@cwtour.com.br

FEDERAMINAS

ciro@federaminas.com.br

Ciro Silva

*Consultor de negócios internacionais
International Business Consultant*

+55 31 98634-8786

+55 31 3078-7000



*Encantador
de Clientes*

encantadordeclientes.com.br

Prof. Alexandre

palestrante@alexandreespindola.com.br

INSTITUTO
FOCO

institutofoco.com.br

Prof. Cláudio

contato@institutofoco.com.br

TREINAMENTO

Excelência

em Serviços e Liderança

Missão Empresarial

27 de agosto a
02 de setembro
2017

Realizado dentro do

**Walt Disney
World Resort**

Orlando • Flórida • EUA

FEDERAMINAS 

FEDERAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES
COMERCIAIS E EMPRESARIAIS
DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESULTADOS QUE
TRANSFORMAM



Encantador
Magic Tour