



Mágica Em Serviços

"A VISÃO SEM AÇÃO É
ALUCINAÇÃO"



Jim Cunningham



Jim Cunningham é palestrante internacional que atua por toda América do Norte, Europa e América do Sul. Sua especialização é em ajudar no crescimento das organizações na construção de serviço e cultura de excelência ao desenvolver líderes, reter colaboradores e enfatizar fidelização de seus clientes. Durante 17 anos, Jim foi professor da Disney University e Disney Institute, criando programas de excelência e desenvolvimento em serviços. Além disto, Jim participou ativamente no projeto de abertura da Disneyland Paris. É referência mundial no tema excelência em serviços, principalmente por seu conhecimento em filosofia Disney. É autor do livro “WOW”, publicado em Português no Brasil.



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

***“Felizes são aqueles que sonham
sonhos e estão prontos para
pagar o preço para realizá-los”***

***“Happy are those who dream
dreams and are ready to pay
the price to make them come
true.”***

Jim Cunningham

Mentors International



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

AH_HA!!!



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

Por que clientes não voltam...

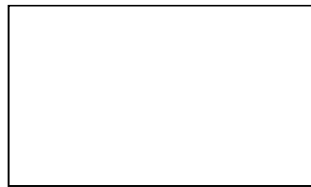
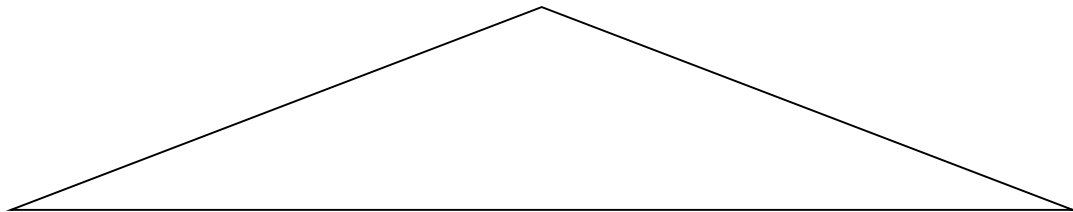


FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

Os Pilares do Sucesso



Exercício sobre “cultura corporativa”

“Cultura Corporativa” é hoje uma expressão muito usada. Antropólogos, estudantes de MBA, consultores e colaboradores pesquisam este tema. O gerente reclama que os colaboradores estão apáticos, ríspidos e só trabalham pelo salário que recebem sem qualquer envolvimento na cultura organizacional. A questão não é se você tem uma cultura corporativa, mas também, que tipo de cultura você tem.

Liste cinco palavras ou frases que **você** define como cultura de sua organização.

Liste cinco palavras ou frases que seus **executivos** descreveriam a cultura de sua organização.

Liste cinco palavras ou frases que seus **colaboradores** usariam para descrever a cultura de sua organização .



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

Líderes da Cultura de Serviços

#1 _____

#2 _____

#3 _____

#4 _____



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

açnaduM

20% _____

60% _____

20% _____



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

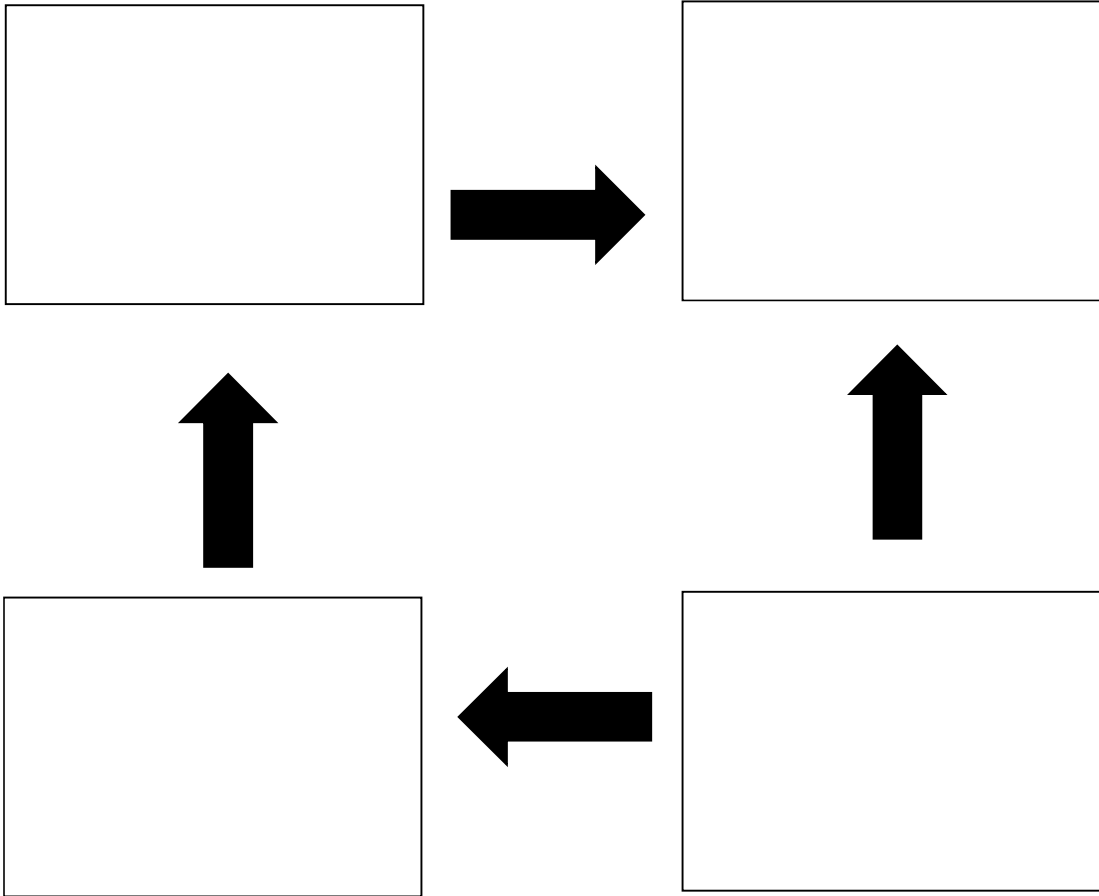
Precisamos de um Plano...



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY



Quais são seus fatores de sucesso?

#1 _____

#2 _____

#3 _____

#4 _____



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

Estratégias para acelerar a mudança organizacional

#1 _____

#2 _____

#3 _____

#4 _____



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

WOW !!!!

#1 _____

#2 _____

#3 _____

#4 _____



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

Defina Serviço de Qualidade

Preste atenção nos detalhes

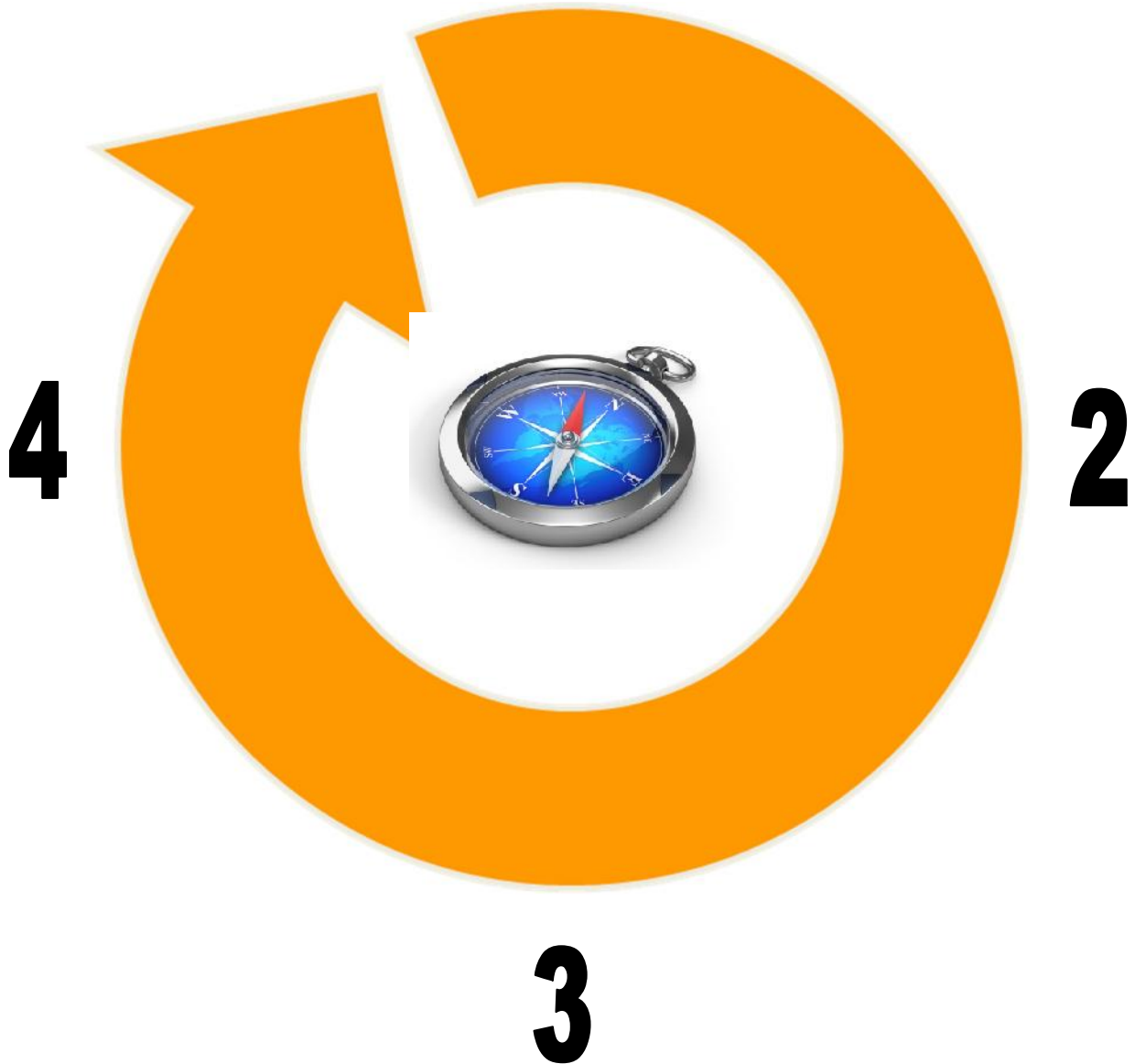
Exceda expectativas



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

O Ciclo de Vida

1



***Os fatos podem
ser negociados,***



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY



Defina o tema de serviço

O que? _____

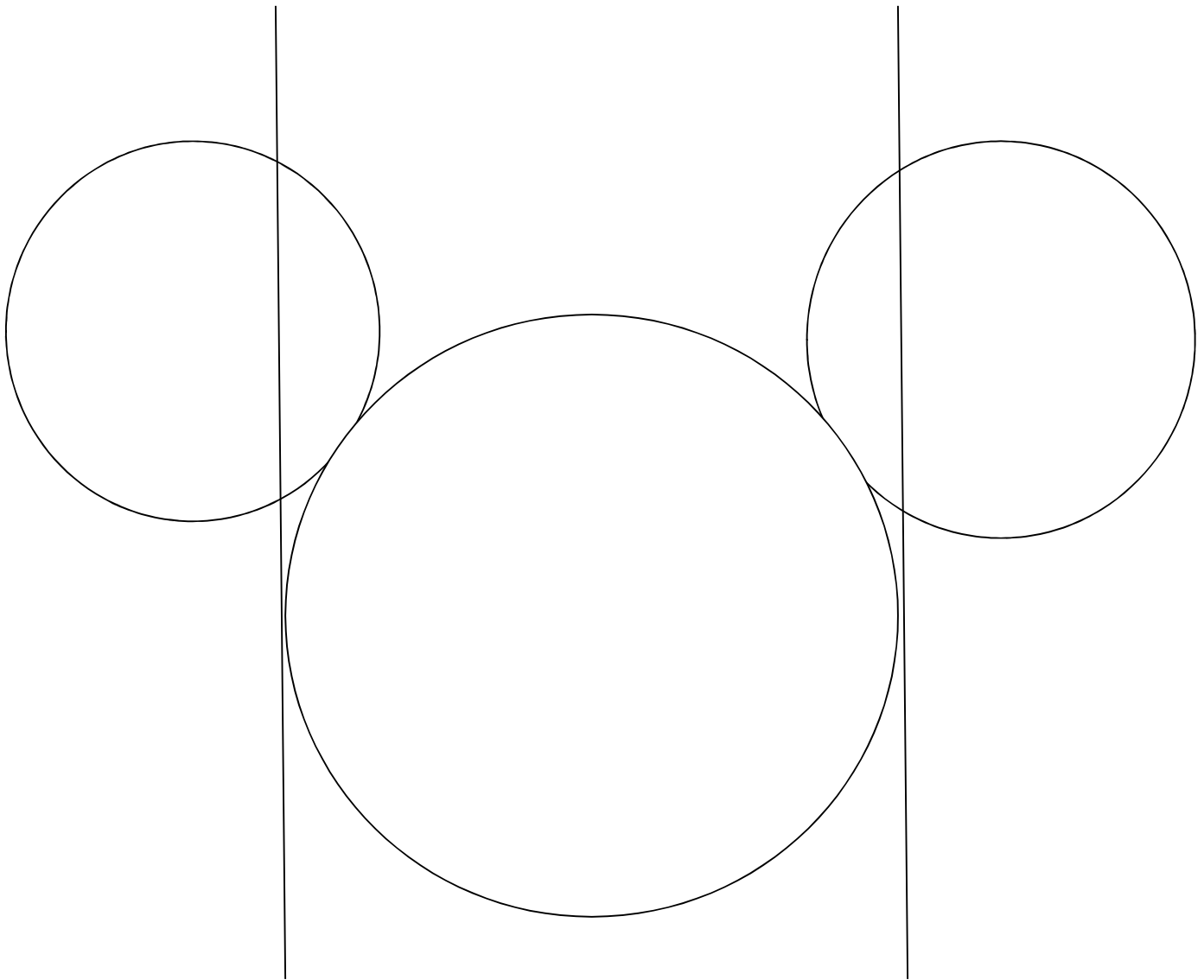
Como? _____

Para quem? _____



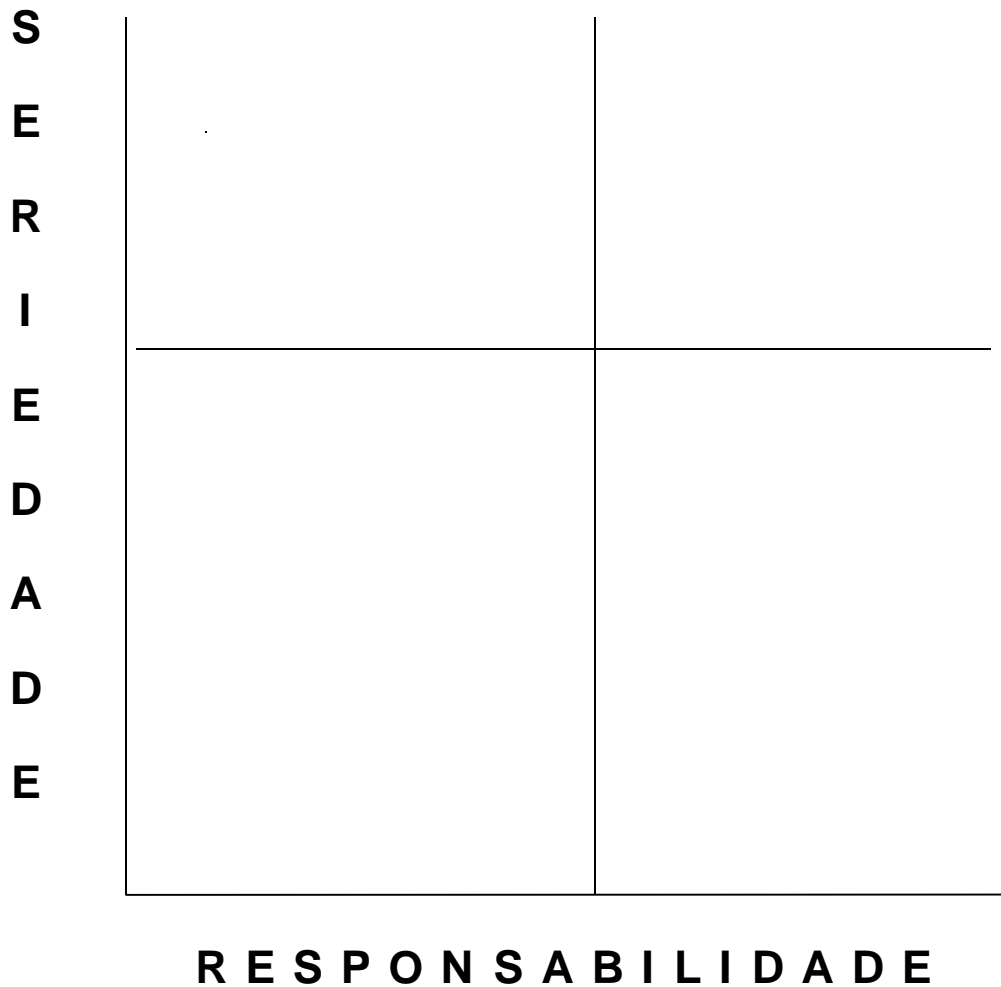
FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

Fidelização vs. Satisfação





Matriz de Recuperação de Serviço



PLANO PESSOAL DE AÇÃO

PARE:

COMECE:

CONTINUE:



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY

***“Você pode sonhar, criar,
desenhar e construir o lugar
mais maravilhoso do mundo,
mas precisa de pessoas para
fazer do sonho uma
realidade.”***

Walt Disney



FLORIDA CHRISTIAN UNIVERSITY