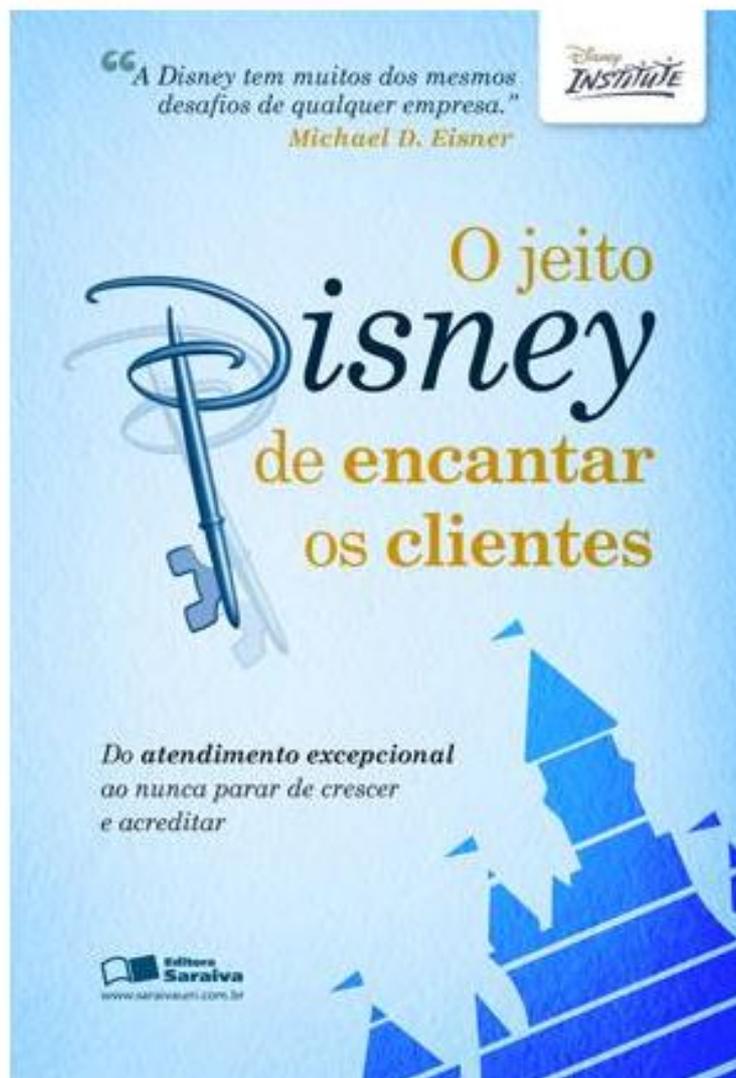


“O jeito Disney de encantar os Clientes” Palestra baseada no livro de mesmo nome



“Diferenciando pelo encantamento”



QUEM SOMOS

- A Lederman Consulting & Education é uma consultoria especializada na elaboração e implementação de planos estratégicos de Marketing, CRM e Vendas. Seus consultores têm mais de 15 anos de experiência no diagnóstico, planejamento, treinamento, certificação e gestão operacional de Call Centers;
- É a consultoria líder em certificação pelo PROBARE e em processos e qualidade ligadas a operações de serviços;
- Ajuda seus clientes na montagem, reestruturação e modernização da área de Vendas, no Marketing pela Web, Mobile Marketing e na obtenção de resultados nos mecanismos de busca na Internet tanto de forma orgânica quanto patrocinada;
- Possui forte atuação na Educação Corporativa nessas áreas, trabalhando em parceria com as mais renomadas Universidades do País.



ORGANIZADOR DOS EVENTOS DO DISNEY INSTITUTE NO BRASIL



LEDERMAN CONSULTING & EDUCATION APRESENTA
AGORA EM SÃO PAULO OS WORKSHOPS OFICIAIS DO DISNEY INSTITUTE



1º dia (9/09):
Chave Disney para a Excelência nos Negócios



2º dia (10/09):
Chave Disney para a Gestão de Pessoas



3º dia (11/09) - meio dia:
Chave Disney para a Excelência em Liderança



3º dia (11/09) - meio dia:
Chave Disney para a Qualidade em Serviços

PALESTRANTES INTERNACIONAIS DIRETO DO DISNEY INSTITUTE. TRADUÇÃO SIMULTÂNEA. DESCONTOS ESPECIAIS PARA GRUPOS.

Local Oficial: AMCHAM - São Paulo - Rua da Paz, 1431 - Chácara Sto Antônio
 Tel.: (11) 2161 2894 - Fax: (11) 3871 2034 • Horário de atendimento: das 9h00 às 19h00
 Skype: Disney Lederman • MSN: disney@ledermanconsulting.com.br
 e-mail: disney@ledermanconsulting.com.br • Acesso: www.ledermanconsulting.com.br/disney

Os Workshops Disney Keys são programas oficiais do Disney Institute.

Indique um amigo e ganhe um curso oficial do Disney Institute
 acesse www.ledermanconsulting.com.br/disney/indique

Patrocínio: 

Parceiros oficiais: 

- Visite-nos no site oficial do Disney Institute: <http://www.ledermanconsulting.com.br/disney>

CLIENTES

01

INSTITUCIONAL LEDERMAN



RESULTADOS CONCRETOS NA CONQUISTA E GESTÃO DE CLIENTES.



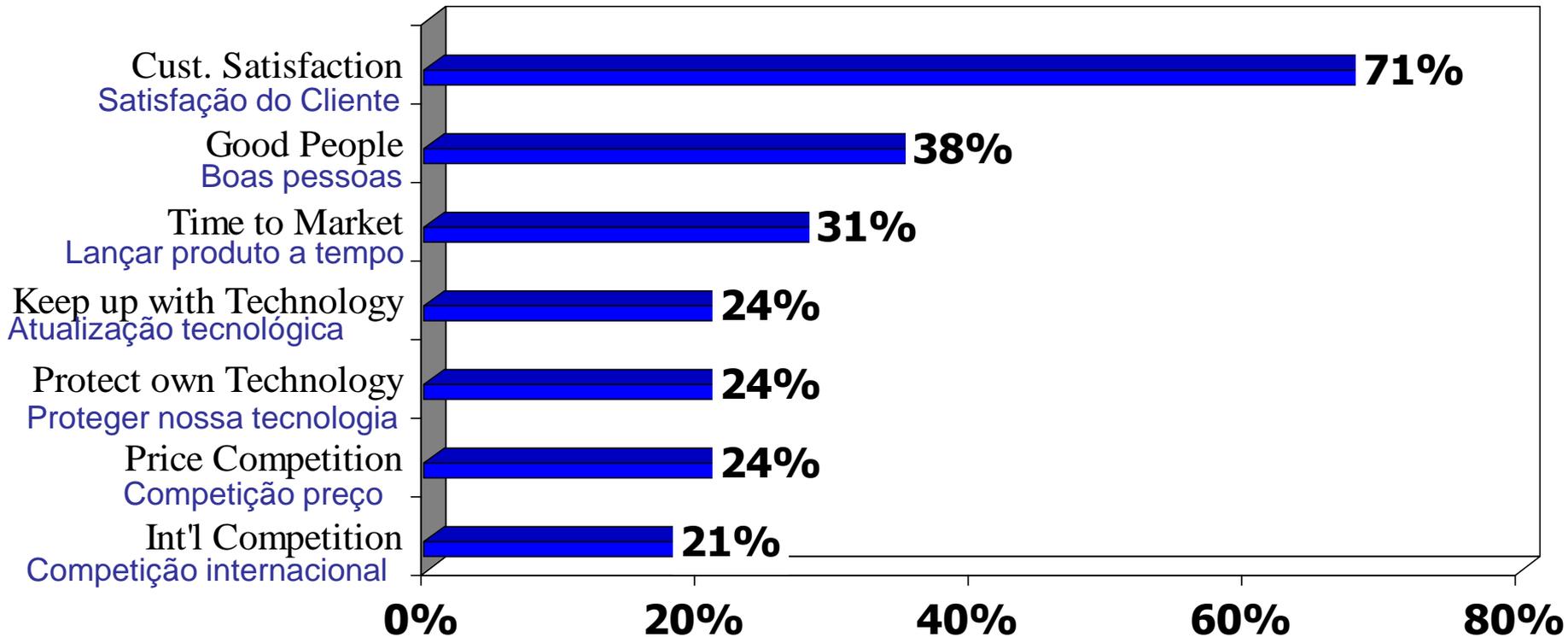
The Center for Customer Driven Quality



Top Priorities

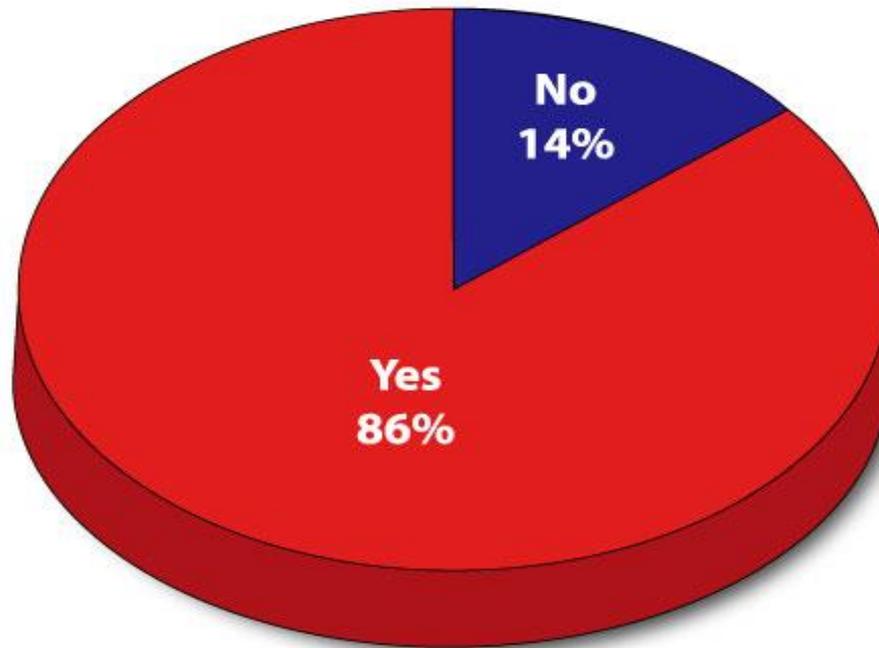
Ernst & Young survey of 750 CEOs

Prioridades dos CEOs



Depois de uma boa experiência você compraria da empresa no futuro?

After Good Experience Would Use Company in Future



PROCESSOS PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE



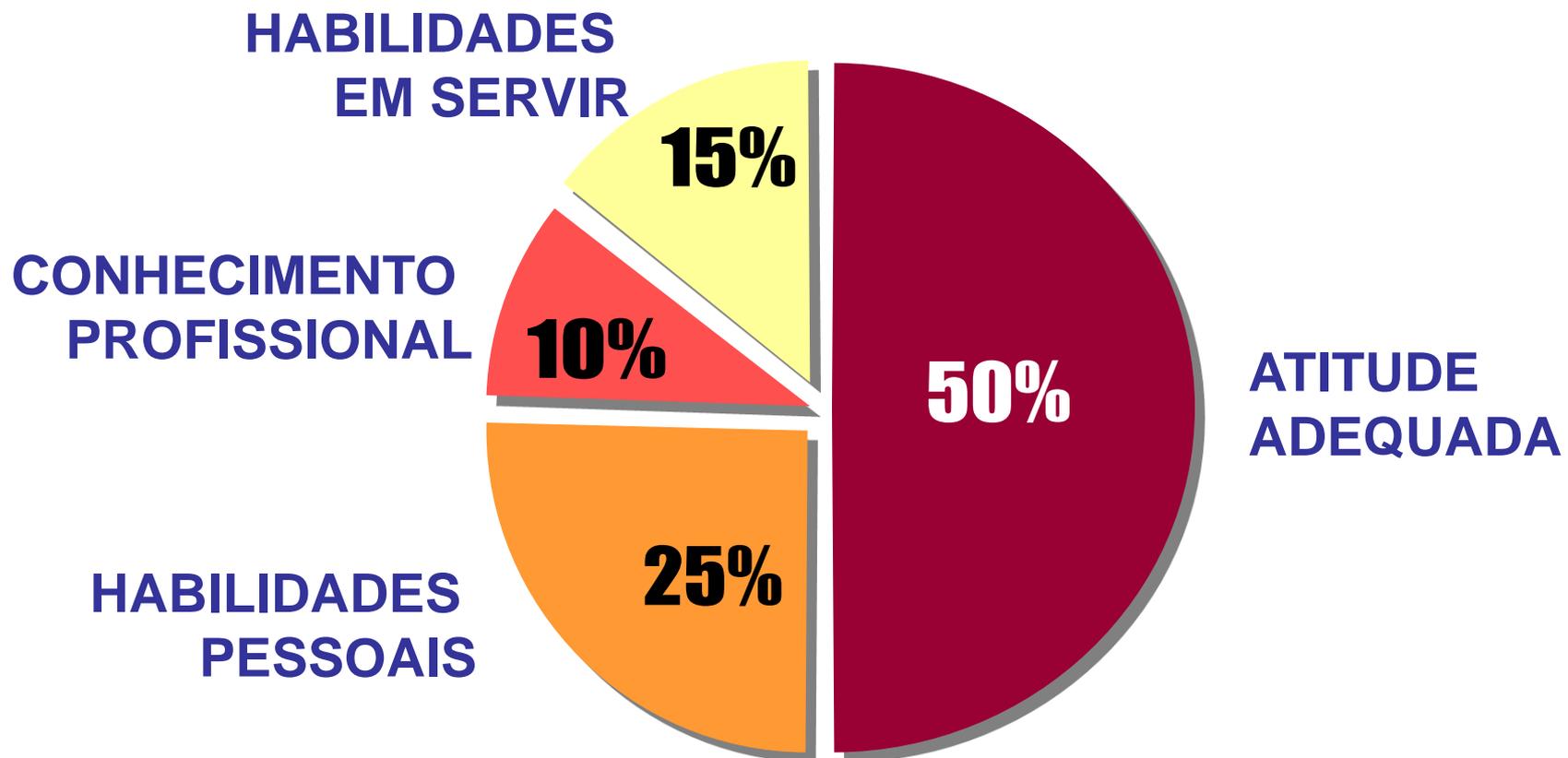
**Jiminy Asks Guests
To Recycle Throughout The Park**

Safety
Courtesy
Efficiency
Show

Segurança
Cortesia
Eficiência
Show

ATITUDE COM FOCO NO CLIENTE

C.H.A. EM SERVIÇOS



CULTURA COM FOCO NO CLIENTE



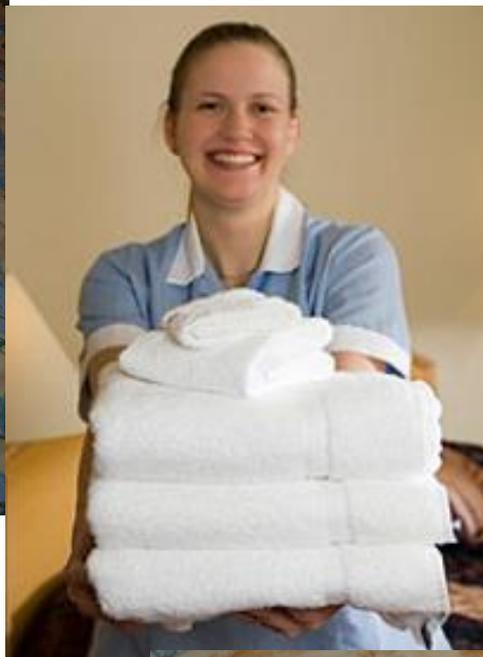






The maid created this Mickey towel setting on our bed

We stayed at Disney's Boardwalk Villas.



ATENÇÃO AO DETALHE



Lema de serviços



“We create happiness by providing the finest in entertainment for people of all ages everywhere”
Disney

“Nós criamos felicidade provendo o melhor em entretenimento para pessoas de todas as idades de qualquer lugar”
Disney

Excelência no atendimento tem alta nos lucros como resultado para Algar Telecom

Ago 05 | 15:09

Paula Furlan

A Algar Telecom, empresa de telecomunicações do Grupo Algar, detentora da marca CTBC e participante do Conarec 2011, registrou lucro líquido de R\$ 46 milhões no segundo trimestre de 2011. O desempenho operacional EBIT foi melhor em 19% que, adicionados ao reconhecimento de crédito fiscais decorrentes de um histórico de lucratividade e as perspectivas consistentes de resultados futuros, culminaram no lucro líquido 58,4% maior do que o registrado no mesmo período do ano passado.

Segundo a empresa, os bons números são a consequência de um trabalho realizado diariamente, buscando a excelência no atendimento. O nosso principal diferencial competitivo é o atendimento eficaz. Hoje, para se ter uma ideia, temos 78% de satisfação dos nossos clientes, segundo resultado de pesquisa realizada por uma consultoria independente, a Expertise. Para isso, trabalhamos duro em processos, treinamento de pessoal e criamos indicadores internos, como o SQI (Índice de Insatisfação dos Clientes), que mede diariamente qual o grau de insatisfação dos clientes. Esta última ferramenta nos permite corrigir eventuais falhas antes que elas se tornem efetivamente um problema.



Durante o segundo trimestre, a Algar Telecom recebeu quatro prêmios: foi eleita a empresa de telecomunicações nº 1 em rentabilidade pelo ranking Melhores e Maiores, da revista Exame; ficou em 17ª colocação entre as Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil em TI e Telecom, da revista Computerworld, e teve seu diferencial competitivo - atendimento eficaz - ressaltado pelo mercado com os prêmios de Excelência em Serviços ao Cliente - categoria Telefonia Fixa e categoria Telefonia Móvel, ambos da revista Consumidor Moderno.

Próximo >

ON STAGE E BACK STAGE (no palco e fora do palco)

**O mundo inteiro é um palco e todos os
homens e mulheres são meramente atores.**

**Eles têm a hora certa de
entrar e sair de cena e
cada homem
desempenha em sua
existência muitos papéis.**

William Shakespeare



Qualidade de serviços + melhoria de processos = Satisfação do Cliente

OK, mas

**ENCANTAMENTO É UMA CULTURA E ATITUDE PARA QUE DE FORMA
ESTRUTURADA, PENSADA E PLANEJADA POSSAMOS SURPREENDER
O CLIENTE ALÉM DAS SUAS EXPECTATIVAS NORMAIS ESTUDANDO
OS MOMENTOS DA VERDADE MAIS EXPRESSIVOS ATENDENDO-OS
COM ATENÇÃO AOS DETALHES E EMOÇÃO**

Construindo o “Jeito de encantar Clientes”

Atender as expectativas dos clientes

X

Exceder as expectativas dos clientes *(Chocolate, Disney)*

CULTURA
PESSOAS e ATITUDE
PROCESSOS e TECNOLOGIA
MENSURAÇÃO e GESTÃO

A Matriz de Integração			
	Elenco	Cenário	Processo
Segurança	1	2	3
Cortesia	4	5	6
Espetáculo	7	8	9
Eficiência	10	11	12

Criar uma relação emocional com a Marca é a grande meta!

FILME



OBRIGADO!!!!

LEDERMAN CONSULTING & EDUCATION

**David Lederman
Presidente**

**RUA ITAJOBI, 60
PACAEMBU
FONE: (11) 3801-2411
Celular: (11) 9-9788-6745
www.ledermanconsulting.com.br**

david@ledermanconsulting.com.br