



Líder en Servicio al Cliente

Certificación Internacional **En español**

Incluye:
Certificación Oficial
Disney Institute® +
Customer Service Consulting™
por **CX Design Institute™**

**PROGRAMA
EJECUTIVO**

Del 23 al 26 de abril 2026
en Orlando Florida

El inicio del viaje





Bienvenidos a Orlando

la capital del Customer Experience

Orlando no es únicamente el destino turístico más visitado del mundo.

Es una ciudad que ha sido diseñada y desarrollada para operar con excelencia en cada interacción.

Su infraestructura, cultura de hospitalidad y orientación al detalle la convierten en un entorno ideal para observar, aprender y comprender cómo se ejecuta una experiencia de cliente de clase mundial. Aquí, el servicio no es una casualidad: es un resultado predecible de sistemas bien diseñados.

Por esta razón, **CX Design Institute™** ha establecido en Orlando la sede oficial de sus programas ejecutivos. En ningún otro lugar convergen tantas industrias, organizaciones y profesionales que han elevado el servicio a una competencia estratégica central.

Datos clave sobre Orlando

- Más de **74 millones de visitantes anuales**, ciudad líder en turismo experiencial.
- Más de **480 hoteles** y **130,000 habitaciones activas**.
- Aeropuerto (MCO): **+50 millones de pasajeros** al año.
- Sede de **35+ centros académicos** en liderazgo, operación y servicio.
- Expansión hotelera y comercial: **+6% anual sostenido**.
- Mayor centro de convenciones del sudeste de EE.UU.
- Ecosistema empresarial en crecimiento: **salud, tecnología, educación y retail**.



¿Por qué existe esta certificación?

Porque el servicio al cliente no debe depender de la buena voluntad.

Debe **operar con propósito**, con estándares visibles y con líderes que inspiren con el ejemplo.

Muchos negocios aspiran a tener equipos serviciales, pero no cuentan con un sistema que lo haga posible.

Esta certificación nace para ayudarte a cambiar eso.

A través de una formación presencial con **Disney Institute®** y un modelo operativo guiado por **CX Design Institute™**, este programa te brinda las herramientas, el criterio y la estructura para construir una experiencia de servicio coherente, replicable y alineada a lo que el cliente realmente valora.

**Aquí no vienes solo a aprender.
Vienes a diseñar cómo se sirve.**

¿Qué significa ser un Líder en Servicio al Cliente™?

Significa entender que el servicio **no es una función...**
Es una responsabilidad transversal que se ejerce con intención.

Ser un **Líder en Servicio al Cliente™** no depende del cargo que ocupas, sino de la influencia que generas en tu entorno.
No es solo quien atiende al cliente final, sino quien cuida los detalles, los procesos y las actitudes que impactan la experiencia en cada punto de contacto.

Esta certificación reconoce a quienes **deciden asumir el servicio** como una forma de liderazgo.
Personas capaces de modelar con el ejemplo, formar a su equipo y operar con excelencia aún en medio de la presión diaria.

Ser un **Líder en Servicio al Cliente™** es comprometerse a elevar la vara:

En cómo se recibe, cómo se responde y cómo se hace sentir al cliente, aún cuando nadie está mirando.



**Inspírate donde el
servicio se entrena**





Formación oficial con:



Una experiencia transformadora desde adentro

En Disney, el servicio no es un acto aislado. Es una disciplina diseñada, entrenada y cuidada con precisión.

Por eso, dentro de esta certificación, vivirás el programa oficial “**Calidad de Servicio**” desarrollado por **Disney Institute®**, impartido en español y adaptado para líderes que desean crear un servicio al cliente con sentido y consistencia.

Durante las sesiones, explorarás:

- Cómo se establece un sistema de servicio que une actitudes, procesos y emociones.
- Qué hace que los colaboradores actúen con intención, incluso en medio de la operación.
- Cómo se diseñan estándares claros que permiten ofrecer experiencias repetibles.
- La jornada es impartida directamente por facilitadores de Disney Institute®, en español

Además, serás parte de una experiencia única: un **recorrido Backstage VIP** donde observarás de primera mano cómo se entrenan los equipos, cómo se alinean los detalles y cómo se ejecuta el servicio de forma invisible pero poderosa.

Una clase en vivo, dentro del sistema más emblemático del mundo en hospitalidad y excelencia.

Aprender de quienes hacen que el cliente quiera volver

Lo extraordinario no sucede por casualidad. Se diseña.

Disney no es solo inspiración, es ejecución con método. No es solo magia... es operación bien entrenada.

Durante esta experiencia, no solo observarás buenas prácticas:

Entenderás cómo un servicio al cliente excepcional se traduce en procesos, actitudes y resultados concretos.

Aprenderás:

- Cómo diseñar un servicio desde la lógica del cliente.
- Cómo formar a un equipo para actuar con consistencia, aun bajo presión.
- Cómo convertir un estándar en una experiencia emocionalmente significativa.
- Manual oficial de Disney Institute®

Sabías que:

 70%

De los visitantes a los parques Disney son clientes recurrentes.



La empresa forma a más de 50,000 colaboradores al año en estándares de servicio.



Cada interacción con el cliente ha sido mapeada, ensayada y evaluada.

**Convierte la
inspiración en
un sistema**



FAST Ops™

De la inspiración a la operación

Inspirarse en Disney es el primer paso.
Aplicarlo en tu empresa... es ahí donde comienza el verdadero cambio.

Por eso, al regresar del programa oficial con Disney Institute®, pondrás en marcha **FAST Ops™**, la metodología creada por CX Design Institute™ para ayudarte a construir un **sistema mínimo viable de servicio** que funcione en tu realidad.

Este framework no es teórico.
Es un modelo operativo para entrenar equipos reales, con estándares claros y actitudes observables.

Trabajarás en 5 elementos clave:

Equipo mínimo viable de servicio, con roles definidos y responsabilidad compartida.

Conductas entrenables, que traduzcan tus valores en acciones visibles.

Guion de experiencia, centrado en los momentos críticos del cliente.

Dashboard simple, con indicadores accionables, no decorativos.

Microproyecto real, que active compromisos, seguimiento y mejora continua.

FAST Ops™ te permite volver a tu empresa con algo claro:

“**Cómo entrenar actitudes de servicio con estándares replicables, sin depender de la motivación del día.**”

Agenda del programa

Una experiencia estructurada para transformar tu manera de liderar el servicio



Día 1

Bienvenida e introducción al liderazgo servicial

18:30 – 21:00

- Cena de apertura y clase magistral sobre liderazgo en entornos de servicio.
- Introducción al modelo Disney de cultura organizacional.



Día 2

Formación oficial con Disney Institute®

08:00 – 17:00

- Programa ejecutivo “Calidad de Servicio” impartido en español.
- Desarrollo del manual oficial.
- Recorrido backstage guiado por Disney Institute®.
- Certificación oficial.



Día 3

Workshop FAST Ops™ + Trabajo de campo

09:00 – 17:00

- Taller práctico de implementación operativa.
- Diseño de conductas y guiones de experiencia.
- Trabajo de observación y análisis.



Día 4

Microproyecto, certificación y cierre simbólico

08:00 – 17:00

- Presentación del microproyecto de cada participante.
- Entrega de la certificación “Líder en Servicio al Cliente™” por CX Design Institute™.
- Cierre en Epcot.

Liderazgo con impacto real



¿Para quién es este programa?

Para quienes lideran desde la operación, no desde el discurso

Este programa está diseñado para profesionales que, más allá de inspirar, tienen la responsabilidad de **hacer que el servicio suceda** cada día.

Es ideal para:

- Supervisores, jefaturas o gerentes de atención al cliente.
- Líderes de áreas operativas que interactúan con usuarios internos o externos.
- Coordinadores de servicio, hospitalidad, experiencia o calidad.
- Profesionales que entrenan o evalúan equipos de atención.
- Consultores o formadores que deseen fortalecer su sistema metodológico.

No necesitas ser gerente general.

Pero sí necesitas tener la decisión (o la influencia) para rediseñar cómo se sirve dentro de tu organización.

Esta certificación es para quienes están listos para asumir el servicio como una **estrategia entrenable**, no como un acto espontáneo.

**Si hoy liderás la operación...
mañana podrás liderar un equipo
ejemplar en servicio al cliente.**

Lo que incluye tu inscripción

Una experiencia completa, con todo lo que necesitas para aprender, aplicar y transformar.

Al inscribirte en el programa **Líder en Servicio al Cliente™**, accedes a:

- ✓ Participación en el programa oficial "**Calidad de Servicio**" de Disney Institute®.
- ✓ **Certificación oficial de Disney Institute®**, respaldada internacionalmente.
- ✓ **Backstage VIP Experience** en uno de los parques Disney, guiada por el equipo de DI.
- ✓ Acceso completo al taller práctico **FAST Ops™** y a su herramienta metodológica.
- ✓ Acompañamiento para diseñar un **microproyecto operativo de servicio**.



- ✓ Acceso completo a parques temáticos según agenda oficial.
- ✓ Traslados internos durante las actividades formativas.
- ✓ Alojamiento en habitación individual (según categoría de inscripción).
- ✓ Soporte previo al viaje y acompañamiento local durante toda la experiencia.

**Consolidás un
nuevo estándar**



Inversión y formas de participación

Una inversión estratégica en tu liderazgo operativo

Este programa ha sido diseñado para ofrecer una formación ejecutiva de clase mundial, con acompañamiento personalizado y aplicación práctica real.

Los valores incluyen formación oficial con **Disney Institute**[®], certificaciones, materiales, experiencias en parques, hospedaje y alimentación completa.

Valor \$6,500 USD

Se parte de los primeros 10 alumnos y aplica a un **CXPass** de **\$1,000 USD**

Recuerda, la habitación es individual, también puedes consultar por beneficios para grupos u otros

Última fecha de inscripción 10 de marzo 2026

Garantía de participación:

- La inscripción se confirma únicamente al recibir el 100% del pago o primer cuota firmada.
- Las plazas son limitadas. Tu reserva es válida solo al momento de confirmación oficial.
- No se emiten enlaces de pago sin haber aceptado los términos del programa.

FAQ

Preguntas Frecuentes

¿Incluye los accesos a los parques y experiencias?

Sí. El valor total incluye entradas, acceso a las experiencias educativas en Disney Institute según lo establecido en la agenda.

¿Qué cubre exactamente la inversión?

Incluye hospedaje individual, alimentación programada (4 desayunos, 3 almuerzos, 2 cenas ejecutivas), materiales, bitácora, acceso completo al programa, transporte interno y facilitación profesional durante toda la experiencia.

¿Qué no está incluido?

No incluye boletos aéreos hacia/desde Orlando, traslados al aeropuerto ni actividades turísticas por cuenta propia.

¿El programa es en español?

Sí. Todo el contenido, talleres y sesiones están en español. En las visitas externas, recibirás acompañamiento en español con interpretación si aplica.

¿Puedo pagar en cuotas?

Sí. Podés dividir el pago en partes iguales. La inscripción solo se confirma si cumples con el primer pago y firmas los términos del programa.

¿Recibo un certificado?

Sí. Al completar el programa y presentar tu microproyecto, recibirás una **insignia y certificado oficial** como *Líder en Servicio al Cliente*.

¿Puedo llevar acompañante?

El programa es exclusivo para inscritos. Sin embargo, si necesitás coordinar alojamiento conjunto con acompañante, consultá directamente con el equipo organizador.

¿Debo ser gerente o directivo para aplicar?

No. Basta con que tengas responsabilidad directa sobre un equipo o puntos de contacto con el cliente. Este programa está diseñado para quienes lideran desde la operación.

Este programa es una experiencia formativa presencial, operada por **CX Design Institute™**, que incluye una jornada oficial con **Disney Institute®**, combinada con la metodología FAST Ops™ y una certificación exclusiva como **Líder en Servicio al Cliente™**.

A continuación, los términos aplicables a todos los participantes:

- 1. Naturaleza del programa:** Esta certificación es de carácter personal, profesional y no académico. No otorga créditos universitarios ni grado académico oficial.
- 2. Uso de contenidos y licencias:** Los contenidos, herramientas, metodologías y materiales entregados durante el programa son de uso exclusivo del participante. No está permitido replicar, facilitar, enseñar ni comercializar ninguno de los componentes, total o parcialmente, fuera del marco oficial del programa.
- 3. Certificación:** La certificación de Disney Institute® será entregada conforme a la asistencia y participación completa en su jornada oficial. La certificación CXDI se otorgará únicamente tras cumplir con los requisitos establecidos por el programa, incluyendo la presentación del microproyecto.
- 4. Aceptación de los términos:** Al completar el formulario de inscripción y realizar el primer pago, el participante acepta íntegramente los términos del programa.
- 5. Inscripción y datos:** Es responsabilidad del participante brindar información verídica, actualizada y completa en el formulario de inscripción.
- 6. Política de cancelación y reembolsos:** Cancelación con más de 30 días de anticipación: penalidad de \$1,500 USD
- 7. Cancelaciones posteriores al cierre de inscripción:** no aplica reembolso. Inscripciones con pagos en cuotas deben estar completamente liquidadas antes del evento.
- 8. Modificaciones por fuerza mayor: CX Design Institute** se reserva el derecho de reprogramar fechas o contenido en caso de causas mayores (climáticas, sanitarias, logísticas). No se hace responsable de gastos de boletos aéreos ni reservas externas.
- 9. Logística y alojamiento:** El valor de inscripción cubre únicamente lo detallado en la página “Lo que incluye tu inscripción”. Los gastos adicionales como vuelos, seguros, trámites migratorios o consumos personales corren por cuenta del participante.
- 10. Requisitos migratorios:** Es responsabilidad exclusiva del participante gestionar su ingreso legal a los Estados Unidos. CXDI puede emitir cartas de respaldo para procesos consulares, pero no garantiza la aprobación de visados.
- 11. Seguridad y confidencialidad:** Todos los datos proporcionados serán tratados bajo confidencialidad y no se compartirán con terceros.
- 12. Aceptación digital:** La aceptación vía formulario digital y firma electrónica tendrá la misma validez legal que una firma manuscrita.



Abi Hernández | Inscripción Académica
inscripciones@cxdesigninstitute.org
WhatsApp: **+503 6074-8812**

