



Tom Connellan (1997) *Las 7 claves del éxito de Disney*. México: Panorama 155 páginas

### **Un sueño hecho realidad**

Quienes hemos tenido la oportunidad de visitar los parques de diversión de Disney en los Estados Unidos, hemos vivido una experiencia única, disfrutando tanto como nuestros hijos de todas las opciones que nos ofrecen pero, salvo que nos dediquemos al tema de calidad en el servicio como capacitadores o tengamos una empresa que proporcione servicios no nos detenemos a pensar que hay detrás de esas instalaciones, de esos personajes en fin de todo el entorno. Lo primero que asumimos es que el resultado no es producto de la casualidad y que si todo funciona casi a la perfección y digo casi porque en lo personal no creo en ella, pero es lo más cercano que he visto, no es otra cosa que el resultado de una planeación que evita dejar algo al azar, los detalles son las especialidad del modelo, baste como ejemplo, saber que los personajes históricos como los ex presidentes de los Estados Unidos que son exhibidos en figuras de tamaño real han sido vestidos con trajes réplica exacta de la época incluido la forma de coser la ropa que se usaba en esos tiempos y uno se pregunta ¿quién se daría cuenta de estos detalles? Y la respuesta es, no importa si se dan cuenta o no, la réplica debe ser exacta, eso es lo que cuenta, la obsesión por el detalle.

Este libro nos ofrece la oportunidad de acompañar a cinco ejecutivos que tomaron la decisión de acudir a los cursos que ofrece Disney acerca de su modelo de servicio y derivar de ahí siete claves esenciales para el éxito. Ideas que pueden ser aplicadas de inmediato a su empresa y aunque al principio uno puede sentirse sorprendido al conocer la primera clave

***“La competencia es cualquier persona con la que el cliente lo compare a uno”***

El razonamiento derivado de esta premisa es que efectivamente nuestros clientes comparan la calidad de servicio recibido por un call center aunque sea el de Federal Express con el que nosotros ofrecemos.

Otro aspecto mencionado en la obra y realmente sorprendente es derivado de una pregunta que hace uno de los alumnos al presidente de la compañía en relación con el número de empleados dedicados a la limpieza del Parque, ya que este le contesta que la cantidad es exactamente el número de empleados del parque porque “la limpieza del parque es crucial. Es parte de lo que hace de verdad mágico al Reino Mágico” y todos tenemos la responsabilidad de mantener impecables las instalaciones, ***Todos son todos.***

Sin duda este libro es la mejor inversión que harás en mucho tiempo.

**El autor**

Dr. Tom Connellan

Ex director del programa de formación ejecutiva en dirección en la Escuela de negocios de Michigan.

Uno de los principales escritores estadounidenses sobre lealtad de los clientes y autor de la exitosa serie Knock Your Socks off service

Conferencista y asesor en el tema excelencia en el servicio ayuda a las empresas a generar lealtad de sus clientes a través de una mejora en la satisfacción de sus requerimientos.