



# CLIENTOLOGIA SUPREME

ciência na excelência em serviços



# INTERNATIONAL BUSINESS PROGRAM

Orlando - EUA | Tradução simultânea



Desenvolvido para profissionais interessados no encantamento do cliente interno e externo, no maior centro de entretenimento e hospitalidade do mundo, em Orlando, na Flórida, EUA.

# Sobre o International Business Program

“**Clientologia Supreme**” foi criado por Claudemir Oliveira, PhD, presidente e fundador do Seeds of Dreams Institute, empresa fundada nos EUA em 2006. Claudemir desenvolveu os conceitos, “Turismologia”, “Disneylogia”, “Varejologia®”, entre outros, tornando seus programas de negócios **estudos aprofundados de casos de sucesso** de empresas como Apple, Disney, Harley Davidson, Nordstrom, Orlando Magic, Universal Studios, Whole Foods, entre outras.

Cientes da importância do setor de serviços que gera 1.7 bilhão de empregos (40% dos trabalhadores ativos estão no setor de serviços, depois vem agricultura, indústria, etc.), este programa foi criado para atender estes profissionais, utilizando conceitos da Psicologia Positiva aplicada aos negócios.

Todos os programas têm como foco a “transcendência” em serviços tanto do ponto de vista do cliente interno (colaboradores = gestão de pessoas) quanto do ponto de vista do cliente externo (clientes = transcendência em serviços). Daí o nome “**Clientologia Supreme**” que pode ser traduzido como “**a ciência, o estudo aprofundado do cliente sob o ângulo da excelência em serviços; é a ciência de criar, manter e fidelizar**”.



# Sobre o International Business Program



Quando a fantasia se transforma em negócios?



Como é o processo de seleção e treinamento em empresas como Apple, Cirque du Soleil, Disney, Universal Studios, Harley Davidson, Nordstrom, etc)?



Como empresas com culturas tão diferentes (Apple e Harley Davidson ou Universal e Disney, por exemplo) encantam seus clientes?



O que o movimento “Capitalismo Consciente”, liderado por empresas como Whole Foods, The Container Store, Starbucks, etc, tem a nos ensinar?



Como aplicar estes conceitos em empresas brasileiras de diversos segmentos?



Como profissionais destas diferentes áreas podem usar todo este conhecimento no crescimento financeiro da organização através da excelência em serviços?



Como podem exceder e transcender as expectativas de seus clientes?

Estes programas corporativos, realizados pela equipe de especialistas e colaboradores do Seeds of Dreams Institute, respondem a estas e outras perguntas.



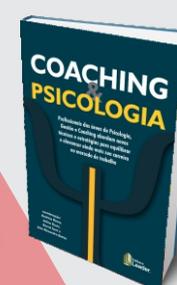
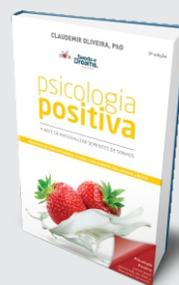
# Conferencista

**Claudemir Oliveira, PhD**

Presidente fundador do  
Seeds of Dreams Institute

Claudemir Oliveira, PhD, é presidente fundador do Seeds of Dreams Institute. Trabalhou para American Airlines, United Airlines e 15 anos na Disney (5 no Brasil e 10 nos EUA). Foi o primeiro líder e responsável pela abertura no Brasil da divisão Walt Disney Parks & Resorts, em 1995. Nos EUA, foi professor da Disney University do famoso curso Traditions, onde todos os níveis de liderança da empresa são treinados, e professor convidado do Disney Institute para falar de sua experiência durante os cursos daquela instituição. Nestes anos, treinou mais de 500.000 pessoas de todos os continentes.

No Brasil é jornalista pela Faculdade de Comunicação Social Cásper Líbero e tem duas pós graduações pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) onde também foi professor antes de mudar para Orlando, Flórida, a convite da Disney para cuidar de estratégia global de treinamento. Nos EUA, tem mestrado e doutorado com foco em Psicologia Positiva aplicada às corporações. É membro vitalício da Harvard Medical School Postgraduate Association, onde faz cursos regularmente nesta área. Claudemir vive em Orlando, Flórida, desde 2000.



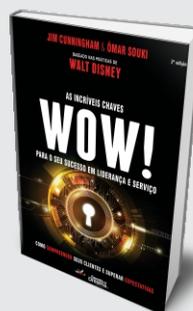
# Conferencista

**Jim Cunningham**

Presidente fundador  
Mentors International

Jim Cunningham é especialista no tema excelência em atendimento ao cliente, atuando por toda América do Norte, Europa, Ásia 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, foi professor da Disney University e Disney Institute, criando programas de excelência e desenvolvimento em serviços. Além disto, participou ativamente no projeto da abertura da Disneyland Paris. É referência mundial no tema excelência em serviços, principalmente por seu conhecimento em filosofia Disney. Jim fala para o mercado internacional como transformar tendência de mercado em realidade. Também é conhecido por construir modelos de serviços de qualidade e colocar magia no serviço ao cliente em empresas como Saab, Volvo, Ford Motors Company, Price Waterhouse, Chrysler Finance, O Globo, Banco do Brasil, entre outras. É coautor do livro "WOW", publicado em Português, no Brasil, e conferencista exclusivo do Seeds of Dreams Institute. Sua palestra terá tradução simultânea. Jim vive em Summerfield, nos Estados Unidos.

TRADUÇÃO SIMULTÂNEA



# Alguns dos Especialistas



**Ronaldo Camargo**

Presidente  
Camargo & Associates

Ronaldo Camargo trabalhou mais de 20 anos na Disney (incluindo Disney Institute e Disneyland Paris) e sua experiência é na área operacional e serviços. Foi responsável por introduzir a cultura Disney em várias empresas, incluindo a Rio Quente Resorts.



**Maria Lúcia Rodrigues**

Sócia diretora EducaRH e  
Professora doutora FGV

Maria Lúcia Rodrigues Corrêa tem mestrado e doutorado em Administração, com especialização em psicologia organizacional. Trabalhou em entidades como Sebrae, Embraer, Mendes Junior, entre outras, sempre na área de Recursos Humanos. Como consultora, seu foco é em empregar tecnologias de ponta no desenvolvimento das pessoas nas organizações. É autora do livro APP – Avaliação de Potencial e Perfil, ferramenta que analisa a clientologia do ponto de vista do cliente interno. É professora, há 16 anos, nos cursos de MBA da Fundação Getúlio Vargas.



**Humphrey Simon**

Presidente  
Rugbymar Inc

Humphrey Simon trabalhou por anos para Disney como diretor internacional no México e foi vice-presidente internacional de vendas e Marketing para a Universal Studios, nos Estados Unidos. Humphrey fala sobre as diferenças culturais entre Disney (high touch) e Universal (high tech)



# Alguns dos Especialistas



**William Juliano**

CEO Kick Off e  
ex CIO Global General Electric

William é CEO da Kick Off Consultores Associados. Graduado em Engenharia de Produção pela Escola Politécnica da USP, pós-graduado em Marketing pela ESPM, MBA em Negócios Internacionais pela FIA e certificado em Transformação Digital pela Columbia Business School. Conta com 30 anos de experiência em gestão de negócios, tecnologia da informação, vendas e gestão de mudanças. Foi Diretor de Marketing e CIO Global da General Electric Plastics no Brasil e nos EUA e Diretor Global de Change Management na SABIC.



**Afonso Carlos Braga**

Professor Mauá e Insper  
ex Líder Disney e ex Burger King

Afonso tem mais de 25 anos de experiência em empresas multinacionais, como a Unilever onde consolidou forte carreira em Marketing. Foi diretor geral no Brasil da Disney Parks & Resorts. Participou do 'start up' do Burger King no Brasil liderando o seu marketing para a construção de uma nova marca 'literalmente do zero'. Também foi diretor de marketing da empresa de consultoria Accenture e hoje é professor de marketing e empreendedorismo no Instituto Mauá de Tecnologia e no Insper. Formado em engenharia pela Mauá, tem pós graduação pela FGV, mestrado pela PUC e MBA pela Warwick Business School da Inglaterra.

Em cada programa, seja dentro ou fora dos EUA, escolhemos os especialistas e nos baseamos no perfil dos participantes.



# Conteúdo Programático



© DIONATHAN SANTOS



**INTERNATIONAL**  
BUSINESS PROGRAM

Todo o roteiro foi desenvolvido minuciosamente para que os participantes possam maximizar a percepção de evolução na prestação de serviços, gestão de pessoas, otimizando assim o tempo investido em Orlando e, mais importante, a oportunidade de adaptar todo o aprendizado para suas próprias organizações, tendo, assim, retorno em seu investimento. As visitas aos parques e empresas são todas de observação, (não é passeio ou compras), mas pura observação de conceitos desde o momento que entram até o momento que saem (as palestras e encontros diários servirão de base teórica para aplicação imediata nestas visitas técnicas e fórum de debate sobre os aprendizados). E o mais importante: aplicação destes conceitos nos negócios no Brasil.

O programa é voltado para profissionais interessados no encantamento dos clientes e excelência em serviços no centro mundial de entretenimento e hospitalidade, Orlando, Flórida. É um programa intensivo e dinâmico. É o único programa que foca na nova ciência da Psicologia Positiva (desenvolvida por cientistas da Harvard e Pennsylvania University), foco do doutorado de Claudemir Oliveira. Também, focamos no poder do "storytelling" e como adaptar este conceito em suas empresas. Valorizamos o conhecimento trazido pelos diferentes segmentos presentes. O termo "transcendência", usado durante a semana de treinamento, significa ir além da "excelência".

## Este programa é indicado para:



Empresários



Gestores



Administradores



Microempresários



Serviços & Comércio



Indústrias

# Agenda

**Dia  
01**

Saída do Brasil

**Dia  
02**

Check in às 16 horas  
Chegada dos participantes durante todo o dia.

**Dia  
03**

O poder do Storytelling no contexto de “Clientologia” I  
Almoço  
O poder do Storytelling no contexto de “Clientologia” II

**Dia  
04**

Visitas técnicas a empresas líderes de Mercado  
Almoço  
Especialista I (Aplicação de um case de sucesso)

**Dia  
05**

Visitas técnicas a empresas líderes de Mercado.  
Almoço  
Especialista II e III (A cultura de negócio “high touch” e “high tech”, na clientologia)

**Dia  
06**

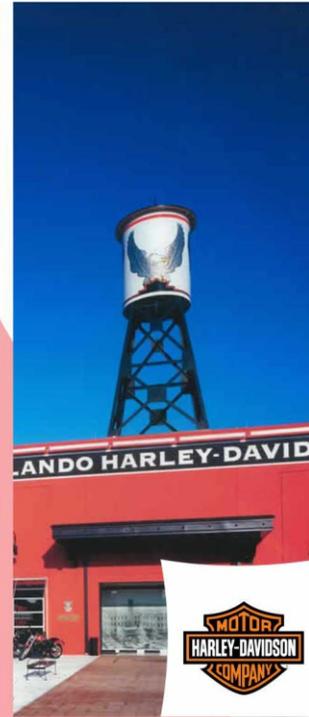
Visitas técnicas a empresas líderes de Mercado.  
Almoço  
Especialista IV (“A cultura de serviços”, dentro do contexto da clientologia)

**Dia  
07**

Graduação  
Check out

Programação pode ter mudanças de empresas e conferencistas

# Alguns estudos de casos



# Alguns estudos de casos



Em cada programa, escolhemos quais dessas empresas serão visitadas. Não as representamos de nenhuma forma.

# Conteúdo Programático



## O que o programa inclui



Hospedagem (5 noites-6 dias) em hotel de categoria turística superior / base duplo



Visita ao Disney com atividades analisando os conceitos “high touch” e como aplicá-los em seus negócios



Ingresso para o parque temático (visitas técnicas) incluso no horário da programação



Visita técnica analisando o conceito “high tech”



Vários especialistas de nível internacional



Material de apoio



Ex-Professores Disney Institute e Disney University



Todo o transporte dentro dos horários preestabelecidos para parques e centros de conferências, exceto transfer aeroporto-hotel-aeroporto (ofereceremos opções locais)



Mais de 40 horas de treinamento interno e externo



Certificado internacional do Seeds of Dreams Institute



Visitas exclusivas a empresas líderes de mercado em “clientologia” (excelência no atendimento ao cliente)



Programa será em Português com eventual tradução simultânea / consecutiva de palestrante internacional

## O que o programa não inclui



Passagem aérea



Seguro Viagem



Transfer aeroporto-hotel-aeroporto, opcionais, vistos, passaporte, refeições



Quaisquer extras de caráter pessoal ou outros itens não mencionados acima

# Condições de Investimento



**Lotes 1, 2 e 3 | Consulte-nos**

(LEMBRE-SE: SÃO APENAS 10 QUARTOS!)

Realização e Organização



**Seeds of  
Dreams**®  
institute



[info@seedsofdreams.org](mailto:info@seedsofdreams.org)



(11) 94924-4557

Apoio

**GLOBAL BE**

*mmn*  
A Magia do Mundo dos Negócios

**R**COM  
EVENTOS

**e**lement  
house of ideas