



## DOUG LIPP

Ex Director de la Universidad de Disney, experto en servicio al cliente, liderazgo y cambio

---

- Ex Director de Entrenamiento en Walt Disney University
  - Aclamado consultor, autor y conferencista
  - Experto en servicio al cliente, liderazgo y cambio
  - 2 años en Japón desarrollando el proyecto de Disneylandia en Tokio
  - Lecciones de Disney: A través de maravillosos ejemplos y poderosas historias sobre innovación, servicio, y liderazgo, levanta la cortina y revela los comportamientos, herramientas y actitudes que constituyen la cultura de excelencia en Disney
  - Ranqueado constantemente como uno de los mejores conferencistas. Prepara con rigor cada presentación de forma individual
- 

Doug Lipp, previo Jefe de Entrenamiento en Walt Disney University, es un aclamado consultor, autor y conferencista excepcional, experto en servicio al cliente, liderazgo y

competitividad global.

A la edad de 29 años, Doug ya lideraba el equipo de entrenamiento de la famosa Universidad Walt Disney, centro de entrenamiento de los empleados del gigante corporativo. Posteriormente fue enviado a Japón a participar de la creación de Disneyland Tokio, primer intento de la compañía en crear un parque de diversiones internacional.

Al dejar de trabajar para Walt Disney Company, decidió comenzar a hacer lo que lo apasionaba: la investigación y el análisis de las corporaciones globalmente exitosas (así se volvió independiente). Doug quería ayudar a otras organizaciones multinacionales que tienen problemas relacionados con el trabajo de equipo internacional. En asocio con un profesor de la Stanford University, lideró una firma de consultoría y Think Tank en Palo Alto California, llamada Instituto de Relaciones Interculturales (IRI). A través de IRI , Doug trabajó principalmente con corporaciones internacionales en Europa, Asia, Oriente Medio y los EE.UU.

Después de trabajar en el IRI, con los clientes de Fortune 500, Doug se unió a NEC, un proveedor multinacional japonés de productos y servicios de tecnología de la información, donde trabajaba como consultor de ejecutivos multinacionales y en un desarrollo económico local llamado Sacto (Sacramento Área de Comercio y Organización de Comercio), donde se desempeñó como embajador de la región de Sacramento y ayudó a la organización a cumplir su misión mediante la contratación de empresas internacionales.

En 1993 Doug establece su propia firma de consultoría llamada G. Douglas Lipp & Associates. En los primeros años, proporcionó programas de formación empresarial para empresas de servicios en Estados Unidos, Canadá y Japón . En 1994 y 1995, Doug se interesó en brindar seminarios sobre su amplio conocimiento obtenido en Walt Disney Company.

Doug es autor de numerosos artículos y libros en temas de liderazgo, servicio al cliente y negocios internacionales. Su último libro, "Disney U: Cómo Disney University entrena a los empleados más leales del mundo" ofrece historias nunca antes contadas que ofrecen lecciones invaluable de los legendarios líderes en Disney. Disney U ha sido traducido al chino, español, portugués, japonés y coreano.

## TEMAS

- Liderazgo
  - Servicio al cliente
  - Recursos humanos
  - Cultura corporativa
- 

## PROGRAMAS

### Disney U

¿Cómo fue que Walt Disney creó el "lugar más feliz de la tierra"? ¿Cuáles son los secretos de su legendaria metodología de entrenamiento que refuerza valores organizacionales, cultura y marca? Aprenda como Disney continua capturando los corazones y mentes de miles de empleados alrededor del mundo mediante una devoción absoluta a los valores impuestos por Walt Disney en persona.

### Lidera el camino

Un servicio al cliente excepcional se desmorona si los líderes no moldean la actitud y comportamiento de sus empleados. Doug asegura que un gran liderazgo conlleva un gran servicio al cliente, y refuerza esta idea mediante ejemplos de estrategias exitosas de Disney y otras organizaciones; el mando alto es el responsable de construir un equipo fuerte al liderar con su ejemplo.

### La magia de un servicio al cliente excepcional

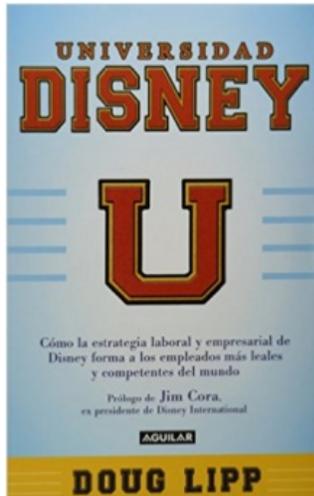
¿En qué consiste la magia de Disney? Doug ofrece historias fascinantes, un punto de vista único y lecciones invaluable que pueden ser aplicadas en cualquier organización. Aprenda como un servicio al cliente legendario es resultado de una cuidadosa mezcla entre arte y

ciencia, ya que "hacer lo ordinario de manera extraordinaria" no consiste necesariamente en ingeniería espacial.

---

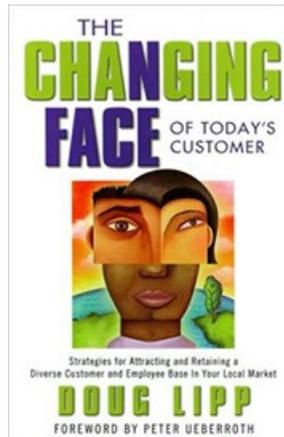
## PUBLICACIONES

### Libros



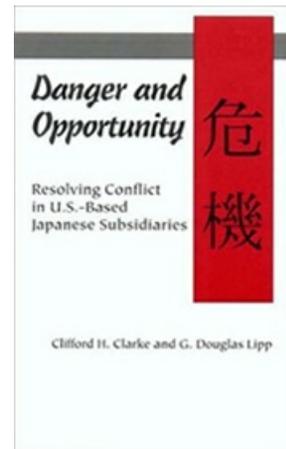
---

UNIVERSIDAD DISNEY



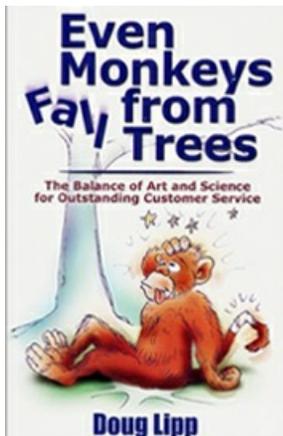
---

THE CHANGING FACE OF  
TODAY'S CUSTOMER



---

DANGER AND  
OPPORTUNITY



---

EVEN MONKEYS FALL  
FROM TREES

---

## CONDICIONES

- **Viaja desde:** USA
- **Tarifa Internacional:** USD 20.001 a USD 40.000

**\*Nota:**

Los rangos de tarifas establecidos están publicados a manera de referencia. Si un conferencista tiene un rango de tarifa establecido entre USD 10.000 a USD 20.000, indica que su tarifa es un valor que se encuentra dentro de ese rango. Las tarifas de los conferencistas están sujetas a cambios sin previo aviso y varían en función de factores como disponibilidad del conferencista, oferta y demanda, formato, duración y lugar del evento, entre otros. Por favor contáctenos con los detalles y requisitos específicos de su evento, y le proporcionaremos una cotización formal.

---