HiCue speakers
Higher Content & Inspiration

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 invaluables de los legendarios líderes en Disney. Disney U ha sido traducido al chino, español, portugues, japones y koreano.

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.

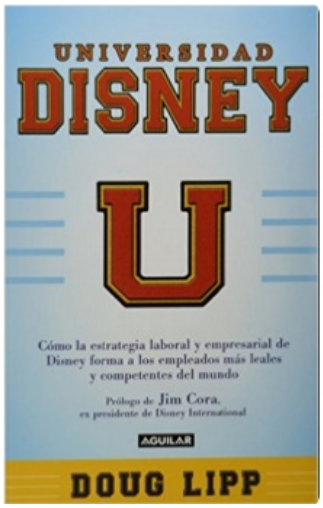
La magia de un servicio al cliente excepcional

¿En qué consiste la magia de Disney? Doug ofrece historias fascinantes, un punto de vista único y lecciones invaluables que pueden ser aplicadas en cualquier organización. Aprenda

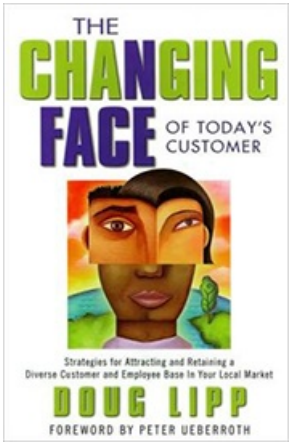
como un servicio al cliente legendario es resultado de una cuidadosa mezcla entre arte y ciencia, ya que "hacer lo ordinario de manera extraordinaria" no consiste necesariamente en ingeniería espacial.

PUBLICACIONES

Libros

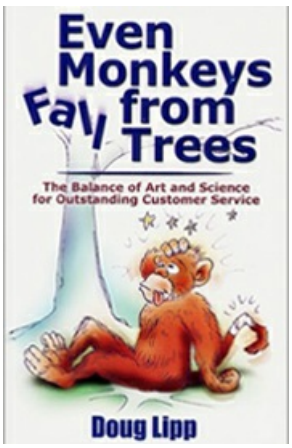


UNIVERSIDAD DISNEY



THE CHANGING FACE OF TODAY'S CUSTOMER

DANGER AND OPPORTUNITY



EVEN MONKEYS FALL FROM TREES

CONDICIONES

- **Viaja desde:** USA
- **Rangos:** Consultar tarifa con HiCue Speakers