



ENCANTAMENTO DISNEY NA PRÁTICA

O MÉTODO **THE ONE**
PARA TRANSFORMAR EXPERIÊNCIA EM LUCRO

A Qualidade da Experiência Está em Queda

(Forrester 2025)

“A qualidade da experiência do cliente atinge
o menor nível da história, segundo a
Forrester.”



A QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA ESTÁ EM QUEDA

(Forrester 2025)

“

A qualidade da experiência do cliente atinge o menor nível da história, segundo a Forrester.



Global Customer Experience Index 2025 mostra a queda na satisfação geral, enquanto marcas como Chewy, Zappos e H-E-B mantêm altos índices de admiração.

Quase um terço das empresas está em declínio

32% das empresas estão em declínio
em qualidade de experiência do cliente.

Número quase recorde em 20 anos de pesquisa global de CX



E SUA EMPRESA, GERA
BOAS EXPERIÊNCIAS?



NECESSIDADES DOS CLIENTES NOS DIAS ATUAIS



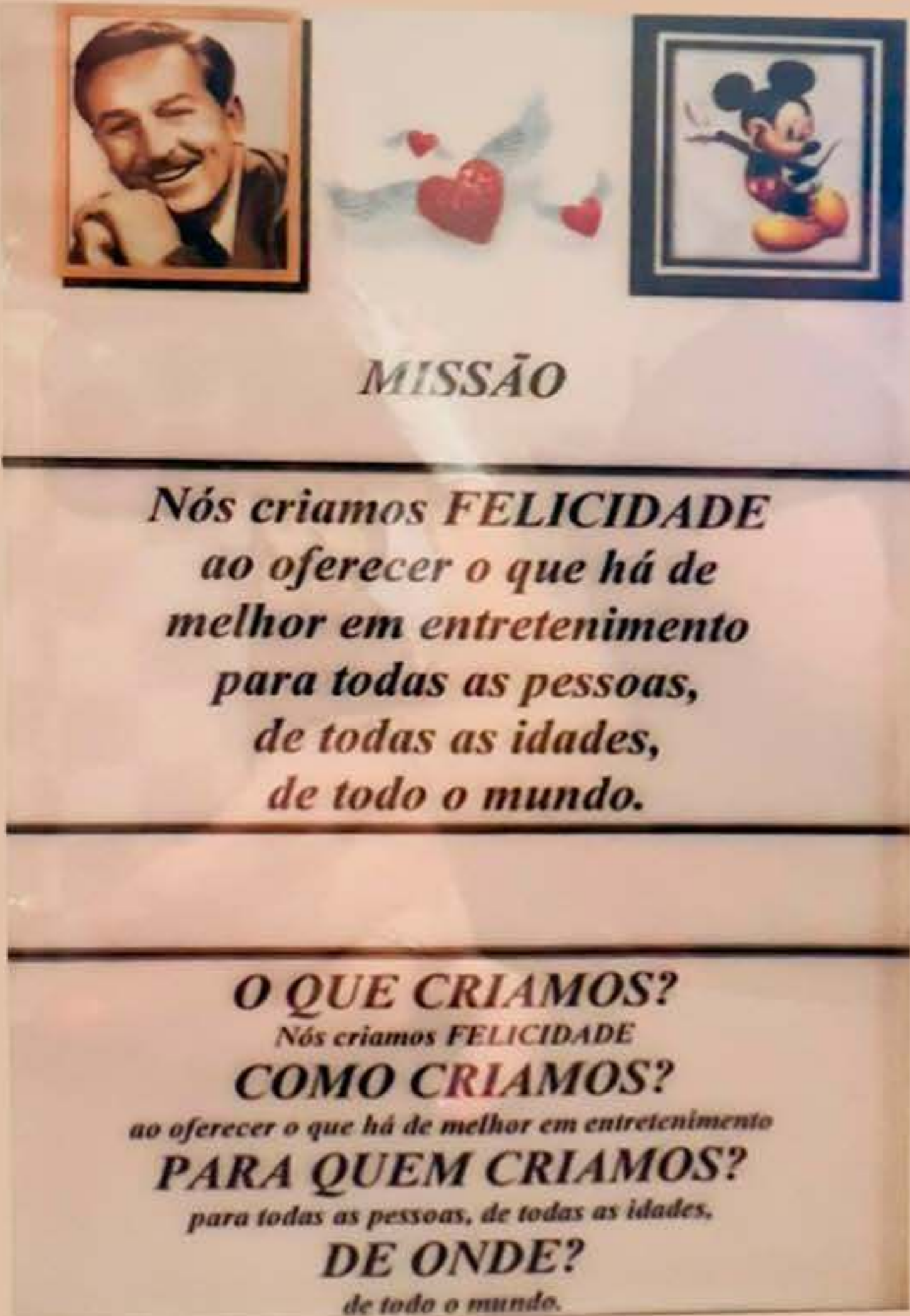


Porque as pessoas não comparam
simplesmente coisas.

Elas **COMPRAM EXPECTATIVAS** sobre
desempenho e serviços



- Tenha **excelência** na sua liderança
- Tenha **excelência** de elenco (dentistas & funcionários)
- **Satisfaça, encante e fidelize** seus pacientes
- Garanta **resultados** financeiros



MISSÃO

*Nós criamos **FELICIDADE**
ao oferecer o que há de
melhor em entretenimento
para todas as pessoas,
de todas as idades,
de todo o mundo.*

O QUE CRIAMOS?
*Nós criamos **FELICIDADE***
COMO CRIAMOS?
ao oferecer o que há de melhor em entretenimento
PARA QUEM CRIAMOS?
para todas as pessoas, de todas as idades,
DE ONDE?
de todo o mundo.



E como nós
clínicas odontológicas,
PODEMOS NOS
DIFERENCIAR AINDA
mais neste mercado?

A Experiência Disney

- Pessoas amigáveis que parecem felizes
- Serviços inesperados que encantam
- Envolvimento total, criando memórias mágicas



O Disney World exemplifica a verdadeira hospitalidade, transformando clientes em fãs leais.

Os Princípios do Encantamento

Aprenda com a Disney e aplique esses **princípios** para **encantar e fidelizar** seus clientes.



Seja um anfitrião caloroso.
Hospitaleiro, genuíno e atencioso.



Vá além do esperado.
Pequenos toques mágicos de surpresa e cuidado.



Transforme problemas em oportunidades.
Soluções criativas e positivas para converter frustrações em encantamento.



Trazendo para a nossa realidade, nós deveremos colocar **o cliente no centro** de toda a operação da nossa clínica e entender que o encantamento começa **muito antes** de o potencial cliente se tornar efetivamente um cliente.

SE VOCÊ QUIZER ENTENDER COMO... BASTA...

...usar o encantamento para se **diferenciar** da concorrência e ocupar um **lugar único** na mente (e no **coração**) dos seus clientes, é simples!





E como **vamos implementar**
a filosofia da excelência
nas **nossas empresas?**

OS 4 PILARES DA DISNEY

1 - SEGURANÇA



2 - CORTESIA



3 - SHOW



4 - EFICIÊNCIA



OS 4 PILARES DISNEY

A Disney construiu seu império sobre fundamentos inquebráveis. Na odontologia de excelência, esses mesmos pilares sustentam cada interação e cada resultado.

01 - Segurança

Protocolos rigorosos, biossegurança impecável e ambiente que transmite confiança total ao paciente

02 - Cortesia

Tratamento gentil, empático e personalizado que faz cada pessoa sentir-se única e valorizada

03 - Show

Experiência memorável em cada detalhe do ambiente à comunicação, tudo é pensado para encantar

04 - Eficiência

Processos otimizados que respeitam o tempo do paciente sem comprometer a qualidade do atendimento



BACKSTAGE X ONSTAGE

Backstage

A magia acontece nos bastidores, onde a excelência é preparada longe dos olhos do público:

- Esterilização rigorosa de todos os instrumentos
- Preparação meticulosa dos consultórios
- Alinhamento da equipe e comunicação interna
- Organização de materiais e protocolos

Onstage

No palco, cada detalhe conta para criar a experiência perfeita:

- Recepção acolhedora e profissional
- Consultório impecável e confortável
- Comunicação clara durante procedimentos
- Acompanhamento pós-atendimento

LINHA AMARELA

CULTURA DISNEY

COMPORTAMENTOS PROIBIDOS NO ONSTAGE

CULTURA: O QUE VOCÊ TOLERA



LINHA AMARELA: A CULTURA QUE VOCÊ TOLERA

Na Disney, a "linha amarela" marca o limite entre bastidores e palco. Na sua clínica, ela representa os comportamentos inaceitáveis no Onstage.

Comportamentos Proibidos

- Conversas pessoais na frente do paciente
- Uso de celular em área de atendimento
- Reclamações ou críticas à equipe
- Postura desleixada ou comunicação grosseira
- Discussão de problemas internos com pacientes

Cultura = O Que Você Tolerar

Não adianta definir valores na parede se você permite comportamentos contrários no dia a dia.

Liderança efetiva: reforça o positivo, corrige o inaceitável, treina constantemente.

A excelência não é evento. É hábito cultivado diariamente através de padrões claros e firmeza gentil.

ANTES DA MAGIA,
EXISTIRAM EMPRESÁRIOS.



MUDANÇA DE MENTALIDADE

Antes de qualquer processo, é preciso mudar a lente:

Antigo		Novo
Cliente	→	Convidado
Atendimento	→	Hospitalidade
Venda	→	Relacionamento



Sem essa mudança de ótica, nenhum treinamento funciona.

PESSOAS ANTES DE PROCESSOS



Atitude se seleciona. Técnica se ensina.

PROCESSOS QUE LIBERTAM



Processo protege a experiência.

JORNADA DO CLIENTE



ANTES



DURANTE



DEPOIS

Encantamento acontece em três momentos.

RESULTADOS REAIS



Encantamento funciona porque é método.

MUDANÇA DE MENTALIDADE ORGANIZACIONAL

O início de tudo: como sua empresa enxerga o cliente



*“Encantamento começa antes do script.”
Começa na forma como a liderança enxerga o cliente.”*

Be Our Guest

Trate seu cliente como um convidado especial.



Imagine se, em vez de tratar o seu cliente como um número,
você o tratasse como um convidado especial.

Você não recebe um cliente na sua casa.
Você recebe um convidado.





Propósito

Emocão

Emocão

Memória

“A Disney não vende brinquedos. Ela vende histórias.”

VISÃO E CULTURA ENCANTADA

“A *Disneyland* nunca estará concluída. Continuará crescendo enquanto houver imaginação no mundo.”

– Walt Disney

Acima de tudo,
nunca perca a visão de que
tudo começou com um sonho e um rato.”

— Walt Disney



PARA 2026

- Criar experiências lendárias que encantem e fidelizem.
- Magia e lucro se tornarem inseparáveis.
- Aprimorar a atenção ao detalhe como se o Walt estivesse liderando a empresa.

“Cada detalhe conta
uma **história**.”

— Walt Disney



CLIENTES OU CONVIDADOS?

Não usamos “clientes”
na Disney, usamos “convidados.”

- ✓ Cliente pensa em transação,
convidado em experiência.
- ✓ Clientes reclamam,
convidados sorriem aos detalhes.
- ✓ Todo cliente espera,
convidados são surpreendidos.

*Criamos de forma intencional
momentos memoráveis.”*

— Walt Disney



FILOSOFIA DISNEY

*“Atender bem não basta.
É preciso *encantar*.”*



Emoção

Respeitamos
sentimentos
e criamos laços.



Mágica

Transformamos
cada interação
em algo especial.



Excelência

Aprimoramos
nosso padrão
dia após dia.

*Quanto mais mágico for o passeio,
mais tempo ficarão imersos na história.”*

Cultura vem antes do crescimento.



Detalhes não
são detalhes.
Eles constroem
a experiência.



The background features a dark, textured surface with numerous small, golden, star-like particles. Several bright, glowing golden lines swirl and curve across the frame, creating a sense of dynamic movement. Scattered throughout the background are various small, square icons with golden borders. These icons include checkmarks, gears, stars, and other symbols, some of which are partially obscured by the glowing lines.

Fazer bem feito não é fazer
apenas quando alguém está olhando.

*É fazer com padrão, com constância, com
compromisso com o detalhe — inclusive nos
bastidores.*

No mundo corporativo,
esse princípio continua atual.

PROCESSO

CULTURA

EXPERIÊNCIA

Excelência nunca é um ato isolado.
É uma disciplina diária.

PROCESSO VS IMPROVISO

EXCELÊNCIA É
TREINÁVEL



Essa é a essência da filosofia Disney
Mais do que atender, é sobre
receber, acolher e criar memórias.

É transformar cada interação em uma experiência
digna de um “convidado de honra”.

Por fim, lembre-se:



O que você faz quando ninguém está olhando
te define como profissional.

É assim que, atuando em silêncio,
você constrói uma reputação que fala por si.

FÓRMULA PARA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

**01 - FOCO NA
EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE**

**02 - CAPACITE
SUA EQUIPE**

**03 - CRIE UM
AMBIENTE
MÁGICO**

**04 - ENVOLVA
SEUS CLIENTES**

**05 - ENTENDA O
FEEDBACK DO
SEU CLIENTE**

**06 - MANTENHA
UM ALTO PADRÃO**

**07 - CELEBRE
MOMENTOS
ESPECIAIS**

DINÂMICA

DIAGNÓSTICO
DE EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE



CONEXÃO NATURAL COM THE ONE

“É EXATAMENTE ISSO QUE
CONSTRUÍMOS DENTRO DA THE ONE.

NÃO COM FRASES BONITAS.

MAS COM MÉTODO, ACOMPANHAMENTO
E EXECUÇÃO.”

“O PRIMEIRO PASSO PARA CHEGAR
EM ALGUM LUGAR É DECIDIR QUE NÃO
ESTÁ DISPOSTO A FICAR ONDE ESTÁ.”





DECISÕES

DEFINEM DESTINOS



UMA **DECISÃO MAL
CALCULADA** PODE
CUSTAR TEMPO,
ENERGIA, DINHEIRO
E ATÉ MESMO
OPORTUNIDADES.

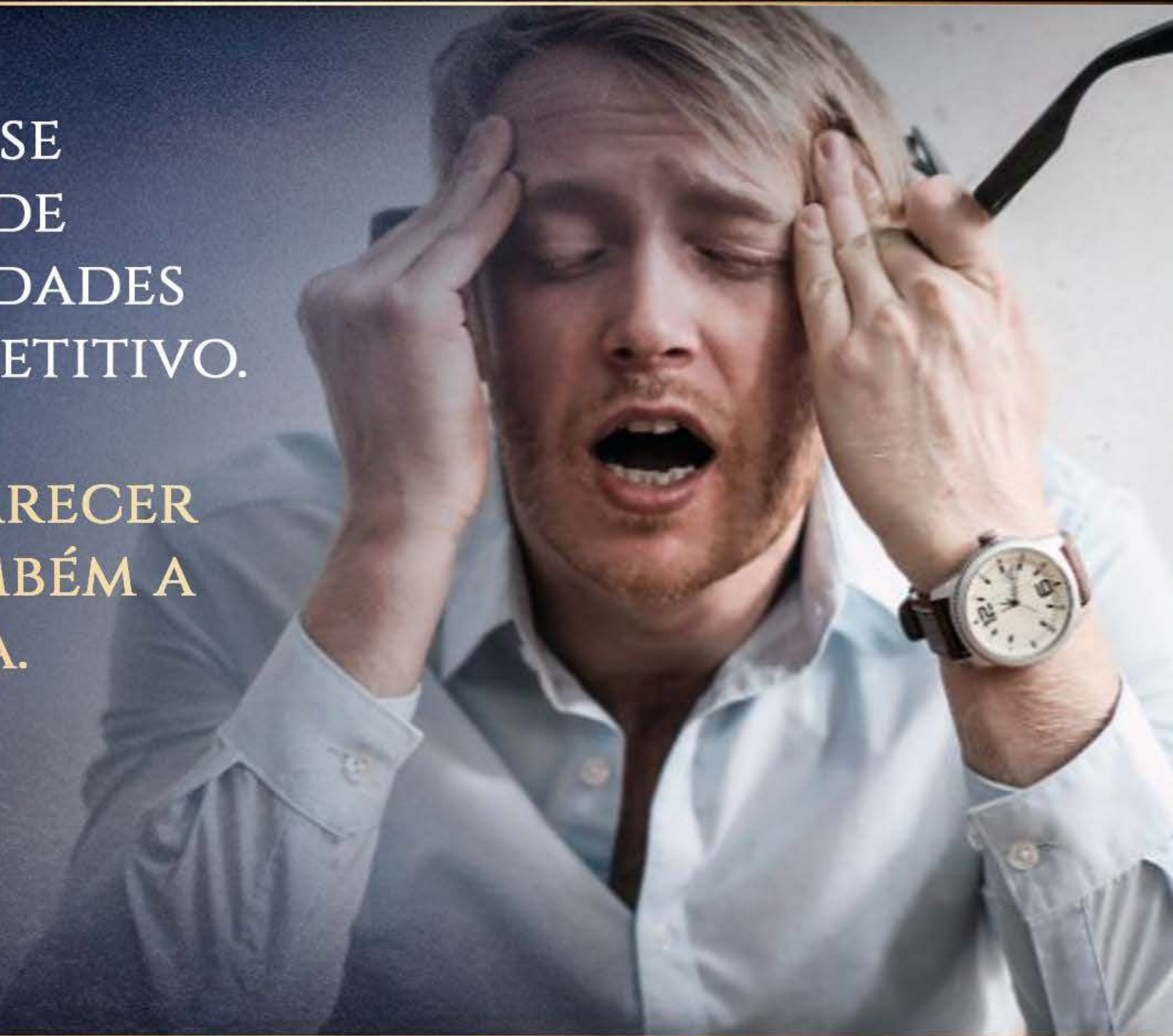
MAS A **FALTA DE
DECISÃO** TAMBÉM
TEM UM PREÇO:
PODE SIGNIFICAR
ESTAGNAÇÃO,
PERDA DE MERCADO
E CHANCES QUE
NUNCA MAIS
VOLTAM.

- EXCESSO DE TAREFAS / DIFICULDADE EM DELEGAR
- FALTA DE CLIENTES
- SOBRECARGA
- DIFICULDADES COM EQUIPE
- DESORGANIZAÇÃO FINANCEIRA

TODAS ESSAS DORES NÃO ACONTECEM POR ACASO
ESCOLHAS MAL DIRECIONADAS PELO “ACHISMO”

MUITOS EMPRESÁRIOS SE
VEEM PRESOS DIANTE DE
TANTAS RESPONSABILIDADES
E UM MERCADO COMPETITIVO.

NÃO DECIDIR PODE PARECER
MAIS FÁCIL, MAS É TAMBÉM A
OPÇÃO MAIS PERIGOSA.



É AQUI QUE A THE ONE ENTRA:

ACOMPANHANDO VOCÊ POR 12 MESES,
OFERECENDO SUPORTE CONTÍNUO,
ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA E
TREINAMENTO PARA TRANSFORMAR
DECISÕES EM RESULTADOS REAIS.

COM A THE ONE, VOCÊ NÃO PRECISA
ENFRENTAR DESAFIOS SOZINHO.

CADA DECISÃO PASSA A SER UMA
OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO
E DE DEFINIR O DESTINO DA SUA
EMPRESA.

O QUE ESTÁ INCLUSO NA THE ONE:

MENTORIA INDIVIDUALIZADA

Apoio contínuo com consultores especializados, que estarão à disposição para ajudar os membros THE ONE a implementar as estratégias e superar obstáculos.

Atendimento personalizado, com planos de ação e alinhamentos gerais, garantindo que as metas e objetivos sejam alcançados com eficiência.

O QUE ESTÁ INCLUSO NA THE ONE:

THE ONE EXPERIENCE:

3 IMERSÕES PRESENCIAIS voltadas para a implantação da exclusiva metodologia the one, focada no desenvolvimento dos principais pilares de gestão:

- **Financeiro** (controle e planejamento financeiro para maximizar resultados)
- **Equipe** (formação e gestão de times de alta performance)
- **Marketing** (estratégias práticas para potencializar a presença no mercado)
- **Comercial** (técnicas para alavancar vendas e fidelizar clientes)

O QUE ESTÁ INCLUSO NA THE ONE:

THE ONE CONNECT

Evento regional para aprimorar o desenvolvimento pessoal e profissional, e networking entre empresários

CONFRARIAS THE ONE

Encontros exclusivos entre os membros para troca de experiências, ideias, parcerias, networking

O QUE ESTÁ INCLUSO NA THE ONE:

PLATAFORMA THE ONE

Módulos online para quem quer a praticidade de assistir os cursos a qualquer hora ou lugar.

BASTIDORES THE ONE

Inspire-se no sucesso! portas abertas de nossos alunos.
os membros terão a oportunidade de acompanhar os processos de perto, estratégias e rotinas.
Aprendendo na prática para aplicar no próprio negócio.

INVESTIMENTO:

TAXA DE INSCRIÇÃO:

R\$ 2.990,00

MENSALIDADE TITULAR:

12x R\$ 2.990,00

MENSALIDADE SÓCIO
/ ACOMPANHANTE:

12x R\$ 990,00

SOMENTE NO EVENTO:

~~TAXA DE INSCRIÇÃO:~~

~~R\$ 2.990,00~~

MENSALIDADE TITULAR:

12x **R\$ 2.990,00**

MENSALIDADE SÓCIO
/ ACOMPANHANTE:

12x **R\$ 990,00**

e ainda 7 dias para avaliar sem riscos.

SEJA THE ONE

POR VOCÊ.

PELO SEU NEGÓCIO.

PELO SEU FUTURO.



MENTALIZAÇÃO

AGORA EU QUERO TE CONVIDAR
A FAZER ALGO SIMPLES...
MAS EXTREMAMENTE PODEROSO



PREÇO COPIA.
PRODUTO COPIA.
EXPERIÊNCIA NÃO.

EMPRESAS QUE ENTENDEM ISSO NÃO
DISPUTAM MERCADO CONSTROEM FÃS.

OBRIGADA!