

JONATAN LOIDI  
JULIÁN «GAITA» GONZÁLEZ

# CÓMO CAUTIVAR A TUS CLIENTES

LOS SECRETOS DETRÁS DE LA MAGIA



El modelo empresarial que llevó  
al éxito a Walt Disney

**Lea**

» Jonatan Loidi & Gaita

# Cómo cautivar a tus clientes

*Los secretos detrás de la magia*

¿Y si la clave del éxito empresarial radica en las experiencias de nuestros clientes? ¿Cómo hacer de nuestro negocio un proveedor de vivencias únicas? ¿Qué son los momentos «¡wow!» y por qué fueron tan importantes en el desarrollo de The Walt Disney Company? ¿Alcanzó esta compañía su popularidad y prestigio gracias a su capacidad creativa para generar sensaciones mágicas en la mente del consumidor? Y si es así, ¿en qué consiste el modelo Disney y cómo podemos aplicarlo a nuestra propia empresa?

Jonatan Loidi y Julián «Gaita» González presentan en este libro conceptos que profundizan en visión empresarial, liderazgo, comunicación y «marketing», y exploran la forma de aplicar las tecnologías blandas, basadas en las interacciones humanas y los procesos sociales, en favor del crecimiento individual y del equipo que juntos conforman. Tras su paso por Disney Institute, donde se formaron profesionalmente y obtuvieron certificaciones en calidad de servicio, liderazgo y empoderamiento, Loidi y Gaita exponen, a través de la narrativa de experiencias concretas, en qué consiste el modelo de trabajo que encumbró a la compañía de Walt Disney y comparten una serie de nociones, recursos y reflexiones inspiradoras para alcanzar el éxito empresarial de la mano de este método que popularizó al famoso ratón Mickey y a todo un universo de fantasía. Asimismo, señalan diferentes etapas de sensibilización, capacitación, herramientas y entrenamiento en la posibilidad de adaptar el modelo a cualquier realidad, y ofrecen estrategias para reforzar el vínculo marca-consumidor poniendo el foco en los llamados momentos «¡wow!», experiencias únicas, irrepetibles y mágicas que una empresa debe proponerse producir en sus clientes, con el fin de obtener así su fidelización y crecer en reputación.

«El manual de la excelencia en atención al cliente y desarrollo empresarial. Una invitación a reflexionar, trabajar y cambiar paradigmas para formar parte del 5 % que marca la diferencia». Martín Zuppi, CEO Stellatis Argentina.

«Este libro permite enamorarse de la idea de que no existen los límites cuando se trata de satisfacer y hacer felices a nuestros clientes y a nuestro equipo de trabajo». Isabel Sepúlveda Parra, directora de Experiencia al Cliente en Bancolombia.

Jonatan Loidi es CEO de GrupoSet con oficinas en cinco países. Estudió Marketing en UCALP (Argentina), Negocios Internacionales en la Escuela de Negocios UCA (Argentina), Negociación en Harvard (USA), Innovación en MIT (USA), Calidad de Servicio y Liderazgo en Disney Institute (USA), Modelo TPS en AOTs Japón. Es conferencista internacional con más de seiscientas conferencias en veinte países y en TEDx, con cuatro conferencias realizadas. Autor de ocho libros (dos de ellos, «best sellers»). Dirige un programa de Calidad de Servicio en Walt Disney World Orlando y fue nombrado embajador de la cultura Disney en Latam por Doug Lipp («Disney U»). Director de la asignatura de Creación y Gestión de la Experiencia del Cliente en el MBA de la Universidad Torcuato Di Tella (Argentina). Creador de la primera experiencia de liderazgo en la innovación para latinos en Kennedy Space Center Visitor Complex, en Cabo Cañaveral. Desarrolló la ExperienciaSet Japón junto con Toyota. Columnista de «Forbes», con su columna mensual sobre estrategia. Autor del «podcast» top 100 Spotify «ADN Empresario». Columnista invitado en CNN, LN+, A24, entre otros. Ganador del Premio Mercurio de la Asociación Argentina de Marketing. Ha compartido escenario con grandes referentes mundiales, entre los que se destacan Barak Obama, Ken Segall y Doug Lipp.

Julián «Gaita» González es director en GrupoSet, Latam, donde desempeña diferentes unidades de negocio, entre ellas, consultor en estrategia y gestión de empresas, director de Marketing, director de AcademiaSet y responsable de contenidos, así como director y capacitador en Experiencias Ejecutivas de Estudio: Calidad de Servicio en Walt Disney World Orlando. Liderazgo en la innovación en Kennedy Space Center Visitor Complex, en Cabo Cañaveral. «Management» japonés Toyota con AOTs Japón, Tokio. Estudió licenciatura en Marketing en la UADE (Argentina), hizo un posgrado de Negociación en la Escuela de Negocios UCA (Argentina), Negociación en Harvard (USA), Innovación en MIT (USA), Calidad de Servicio y Liderazgo en Disney Institute (USA). Nombrado embajador de la cultura Disney en Latam por Doug Lipp («Disney U»). Creador y codirector del primer programa de ventas en la escuela de negocios UCA. Profesor adjunto de la asignatura Creación y Gestión de la Experiencia del Cliente en el MBA de la Universidad Torcuato Di Tella (Argentina). Columnista en distintos medios Latam, TEDx & EXMA «speaker». Uno de los conferencistas con mayor crecimiento en Latam (participó en más de doce países) con especialidad en ventas y «customer experience». Coautor junto con Jonatan Loidi, del libro «ADN Pyme», que alcanzó el éxito de ventas.

LEA España • Prensa y comunicación: José María Arévalo 639 149 886 • 957 467 081 • arevalo@almuzaralibros.com

EMPRESA Y NEGOCIOS • Emprendedores • LEA España



9788410523340

Thema: KJ  
978-84-10523-34-0  
288 páginas  
Rústica con solapas  
15 x 23 x 1.5 cm · 433 g  
PVP: 23 €