

Padrão Disney

Não é difícil você encontrar pessoas apaixonadas pela Disney. Mas por que as pessoas tem tanta admiração por essa organização?

O segredo do mundo Disney perpassa por 7 pontos: no poder da sua história organizacional; no aprendizado da liderança (ser líder de pessoas e situações); no compromisso com responsabilidade (não fugir de responsabilidade); na importância dada as pessoas (encantar o cliente interno); na preocupação com os detalhes (observar pontos que o concorrente não se preocupa); no reconhecimento como exemplo de excelência; e na celebração (sempre comemora as conquistas).

O objetivo da Disney é realizar sonhos e criar um mundo onde as pessoas, de qualquer lugar do mundo, possam se sentir crianças, tenham elas 1 ou 100 anos.

A Disney não quer simplesmente atender a expectativas dos clientes e sim excedê-las e para isso procura prestar atenção em cada detalhe. Tudo na Disney parece recém-inaugurado por causa da manutenção diária. À noite, logo após o fechamento de cada parque, um batalhão de funcionários começa o pesado serviço de limpeza. Varrer, lavar, lustrear e pintar! Por incrível que pareça, as peças mais importantes dos parques são pintadas todos os dias para sempre parecer novas. Entre as peças que recebem esse retoque diário estão os postes vermelhos do Epcot Center. A preocupação com detalhes é tanta que vasos de plantas com simples galhos quebrados são substituídos diariamente por vasos extras para que não haja um só detalhe mal cuidado na decoração.

Outro exemplo, é a posição estratégica para cada uma das lixeiras. Pense rápido, quando não encontra uma lixeira, quanto tempo você carrega o lixo na mão antes de largá-lo no chão? Não sabe a resposta? Ora... A Disney sabe! A companhia fez um estudo para encontrar uma solução para esse dilema. Resultado: em todos os parques, as lixeiras são colocadas em pontos estratégicos, sem nunca ter entre elas uma distância maior que a "suportável" pela média das pessoas.

Curioso para saber quanto uma pessoa anda antes de jogar o lixo no chão? Em média, são 20 metros. Por isso, na Disney há lixeiras espalhadas a cada 20 passos em todos os parques.

Na Disney, 70% das pessoas já visitaram o parque anteriormente. Nos hotéis cerca de 90% das pessoas já se hospedaram antes nos Hotéis-Disney.

Os carros ao chegarem no estacionamento do Magic Kingdom param de lado a lado e com isso os "cast members" (como são chamados os colaboradores) sabem pela hora de chegada onde cada cliente estacionou o veículo. O encantamento que a Disney causa nos clientes é tão grande que existem pessoas que esquecem o veículo ligado no estacionamento e a Disney chega a disponibilizar combustível para que esses clientes eufóricos possa retornar para suas casas. Essa é uma demonstração de preocupação com cliente.

Outro ponto interessante de ser observado está na questão da Liderança. As organizações entenderem que o ciclo da excelência começa com uma liderança excelente, certamente essas organizações já saíram muito à frente no caminho que leva ao sucesso.

Na Disney o pensamento é: “Líderes de sucesso geram colaboradores excelentes, que geram clientes satisfeitos, que geram resultados”. Tudo começa através de um líder extraordinário, um líder excelente que forma novos líderes.

Quantas vezes você já ouviu de colegas de trabalho que estão desestimulados ou que já desistiram de fazer isso ou aquilo? Esses colegas ao reclamarem não estão desistindo da organização e sim dos líderes. Organizações que querem ter padrão Disney devem ter líderes interessados em desenvolver novos líderes e preocupados em evitar o apagão de talentos.

Na Disney o alinhamento de líderes e liderados é tão grande que todos sabem o seu papel no grande palco, tem claramente entendido a missão, visão e os objetivos e desta forma desempenham melhor suas tarefas e geram resultados.

Em qualquer que seja a organização, seja na Disney ou não, todo trabalho de excelência no atendimento tem o foco de encantar o cliente para obter resultados. Encantado você fideliza o cliente e faz com que ele vibre, volte, comente, recomende e o mais importante celebre! Isso sim é gerar valor!

E então!? Vamos buscar o Padrão Disney em nossas organizações? Pense nisso!