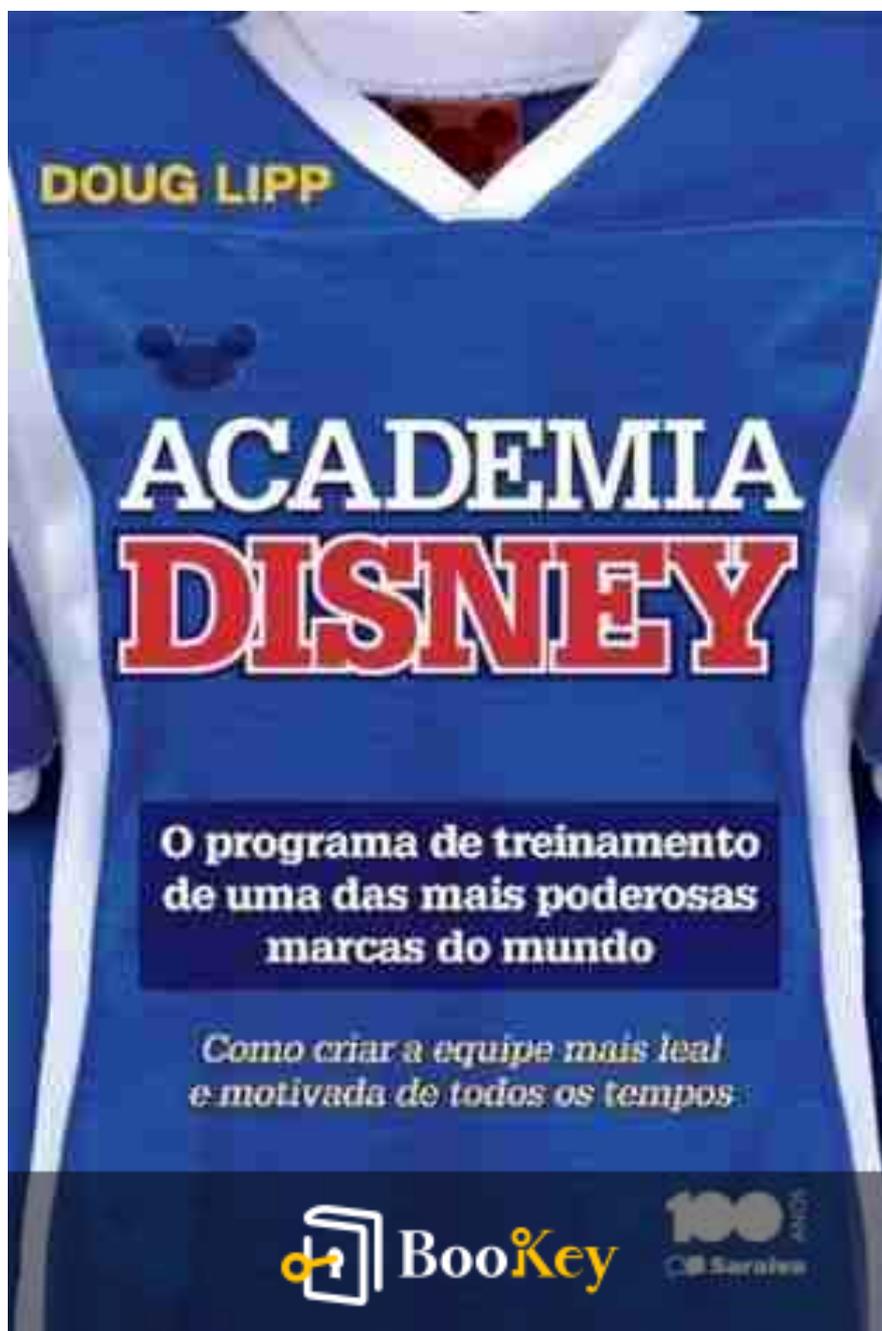


# Academia Disney PDF (Cópia limitada)

Doug Lipp



Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## **Academia Disney Resumo**

Desvendando os Segredos da Disney para uma Liderança Excepcional  
e uma Experiência do Cliente Inigualável.

Escrito por Contadores de Histórias de São Paulo Clube do Livro

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## Sobre o livro

"Academia Disney" de Doug Lipp é um guia envolvente sobre os princípios de liderança que sustentam uma das marcas mais reconhecidas e queridas do mundo: a Disney. O livro se concentra no programa inovador de treinamento e desenvolvimento criado por Van France, que desempenhou um papel fundamental na formação da experiência Disney desde a abertura da Disneyland em 1955.

No início do livro, Lipp apresenta Van France, um educador visionário que acreditava que um atendimento ao cliente excepcional era essencial para o sucesso da Disney. Ele detalha como France estabeleceu uma cultura corporativa centrada em valores fundamentais, como a excelência no serviço e a criação de experiências memoráveis para os visitantes. Esses valores se tornariam as pedras angulares do que hoje conhecemos como "a Magia Disney".

Lipp explora como as lições aprendidas na Disneyland se aplicam ao campo da liderança e gestão, ressaltando a importância de cultivar uma equipe motivada e engajada. Ele compartilha histórias inspiradoras de funcionários e líderes da Disney, destacando como cada interação contribui para a experiência do cliente e para a imagem da marca.

O autor também discute alguns dos desafios enfrentados pela Disney ao

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

longo dos anos, incluindo a necessidade de inovação e adaptação a um mercado em constante mudança. Ele enfatiza a importância de um treinamento contínuo e do desenvolvimento de habilidades de liderança entre os funcionários para garantir que a cultura da Disney permaneça forte e relevante.

Ao longo do livro, Lipp oferece insights práticos que podem ser aplicados em qualquer organização, independentemente do setor. Ele argumenta que os princípios de liderança da Disney não são apenas específicos ao entretenimento, mas podem ser utilizados por qualquer um que aspire a criar um impacto significativo em seu trabalho.

Em suma, "Academia Disney" não apenas ilumina a rica história e os princípios que constituem a base da cultura Disney, mas também serve como um manual valioso para líderes e organizações que desejam se destacar através de um excelente atendimento e uma gestão eficaz.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## Sobre o autor

Doug Lipp é um especialista reconhecido na cultura organizacional e no atendimento ao cliente, famoso por sua experiência como ex-chefe da Academia Disney. Nesse papel, ele foi fundamental no desenvolvimento de programas de treinamento que definiram a famosa experiência do visitante nos parques da Disney ao redor do mundo. Com mais de trinta anos de atuação nas indústrias de hospitalidade e entretenimento, Lipp consultou grandes empresas da Fortune 500 e foi palestrante em diversas conferências, onde compartilhou suas ideias sobre liderança, lealdade à marca e engajamento dos funcionários.

Ao longo de sua carreira, Lipp aprofundou-se na filosofia operacional exclusiva da Disney, que enfatiza a importância de valorizar tanto os colaboradores quanto os clientes. Em seu livro "Academia Disney", ele examina as lições extraídas da abordagem de treinamento e cultura da Disney, propondo uma série de insights valiosos para organizações que desejam aprimorar sua experiência do cliente. Lipp sublinha que cultivar uma cultura organizacional positiva e centrada nas pessoas não apenas leva à satisfação dos funcionários, mas também resulta em uma experiência memorável para os clientes, refletindo diretamente no sucesso das empresas.

O desenvolvimento de uma cultura organizacional sólida é central para a excelência no atendimento, e Lipp utiliza exemplos práticos da Disney para

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

ilustrar como as empresas podem implementar essas lições em seu próprio contexto. O livro fornece uma chave para entender que o engajamento profundo e a lealdade à marca não são apenas sobre estratégias de negócios, mas sobre construir relacionamentos genuínos e uma experiência envolvente e autêntica.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

Ad



# Experimente o aplicativo Bookey para ler mais de 1000 resumos dos melhores livros do mundo

Desbloqueie **1000+** títulos, **80+** tópicos

Novos títulos adicionados toda semana

Product & Brand

Liderança & Colaboração

Gerenciamento de Tempo

Relacionamento & Comunicação

Estratégia de Negócios

Criatividade

Memórias

Conheça a Si Mesmo

Psicologia Positiva

Empreendedorismo

História Mundial

Comunicação entre Pais e Filhos

Autocuidado

Mindfulness

## Visões dos melhores livros do mundo

Desenvolvimento Pessoal

Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes



Mini Hábitos



Hábitos Atômicos



O Clube das 5 da Manhã



Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas



Como Não



Teste gratuito com Bookey



# Lista de Conteúdo do Resumo

Capítulo 1: Descobrimos os Bastidores: A Orientação

Capítulo 2: AULA 1: Preparando o Cenário para o Sucesso

Capítulo 3: LIÇÃO 2: Capturando Corações e Mentes

Capítulo 4: AULA 3: Arte e Ciência em Ação

Capítulo 5: AULA 4: Coletar Fatos e Sentimentos

Capítulo 6: LIÇÃO 5: Esteja Disposto a Mudar ou Esteja Disposto a Perecer

Capítulo 7: LIÇÃO 6: Simplificar o Complexo

Capítulo 8: LIÇÃO 7: A Lua de Mel Chega ao Fim

Capítulo 9: AULA 8: Continue a Melhorar o Show

Capítulo 10: AULA 9: Além da Orientação

Capítulo 11: LIÇÃO 10: A Linguagem do Sucesso

Capítulo 12: AULA 11: Contribuir

Capítulo 13: LIÇÃO 12: Comunique-se Globalmente

Capítulo 14: AULA 13: Trabalhe Duro, Brinque Duro

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 1 Resumo: Descobrimo os Bastidores: A Orientação

## Descobrimo os Bastidores: A Orientação

Neste capítulo, somos apresentados a Sophie, uma nova integrante do elenco da Disney, que compartilha suas reflexões sobre a experiência de orientação que acaba de vivenciar. Desde o início, a atmosfera do evento é vibrante, cheia de energia positiva e um forte espírito de coletividade. Sophie percebe rapidamente que no coração da Disneyland não existem apenas atrativos, mas um grande esforço de equipe que visa proporcionar uma experiência mágica aos visitantes.

## Pontos Chave da Orientação

1. **Bom Show vs. Mau Show:** Durante a orientação, os treinadores Hector e Monica destacam a importância de uma atitude amigável. Eles explicam como cada membro do elenco deve atuar proativamente para garantir interações acolhedoras com os convidados. Exemplos ilustrativos são dados sobre comportamentos que caracterizam um "bom show", em contraste com situações indesejadas que podem ser rotuladas como "mau show".

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

2. **No Palco vs. Nos Bastidores:** A orientação também distingue entre o que acontece no palco, onde os hóspedes interagem diretamente com o elenco, e os bastidores, que permanecem ocultos para os visitantes. É enfatizado que a Disney se esforça para apresentar sempre a melhor imagem, tornando as áreas dos bastidores essenciais para a operação contínua do parque.

3. **Atenção aos Detalhes:** Sophie aprende que cada aspecto do design no parque, como calçadas curvas e vitrines acessíveis para crianças, é cuidadosamente pensado a partir da perspectiva do convidado, oferecendo uma experiência ainda mais envolvente e amigável.

4. **A Importância do Bem-Estar dos Integrantes do Elenco:** Um ponto crucial discutido é que garantir o bem-estar do elenco é fundamental. Quando os integrantes do elenco são tratados com respeito e cuidado, isso se reflete diretamente na forma como tratam os visitantes, melhorando a experiência geral.

5. **Contexto Histórico e Aprendizado:** Sophie se aventura em um breve estudo sobre a rica história da Disney, incluindo os desafios enfrentados por Walt Disney, o fundador, que estabeleceram padrões altos de qualidade. Este conhecimento não apenas inspira Sophie, mas também fornece um contexto importante que a ajudará em sua função futura.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## Reflexões e Questões

Ao final da orientação, Sophie faz uma introspecção sobre suas próprias experiências como convidada em diferentes serviços. Ela reconhece momentos em que presenciou "mau show" e reflete sobre como essas interações afetam a percepção do cliente. Os treinadores instigam uma discussão sobre a necessidade da harmonia entre a experiência do convidado e a dinâmica dos funcionários, levando Sophie a apreciar a importância de manter altos padrões em todos os aspectos da experiência na Disney.

## Conclusão

Com entusiasmo e muitas perguntas sobre seu futuro papel, Sophie completa sua orientação animada. Sua jornada no mundo da Disney está apenas começando, e ela está pronta para aprender mais sobre como criar momentos mágicos para os visitantes do parque, ciente de que cada pequeno detalhe conta para fazer da Disneyland um lugar especial.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 2 Resumo: AULA 1: Preparando o Cenário para o Sucesso

## Aula 1: Preparando o Cenário para o Sucesso

Na primeira aula, somos apresentados ao surgimento da Academia Disney, uma instituição que não surgiu apenas de uma boa ideia, mas também de um conjunto de circunstâncias benéficas que promoveram seu êxito. A história começa em 1955, quando Van France e Dick Nunis desenvolveram o programa de orientação de funcionários na Disneyland, com foco na felicidade dos visitantes. No entanto, à medida que o parque crescia, Van percebeu um declínio no moral dos funcionários, além de métodos de treinamento que estavam se tornando defasados.

Diante da insatisfação da equipe, Van teve a visão de criar um espaço onde os valores da Disney pudessem ser ensinados e vivenciados. Assim, nasceu a ideia de expandir o programa de orientação para uma instituição de treinamento mais abrangente, que viria a se tornar a Academia Disney.

O reconhecimento da Academia não se deve a um nome grandioso, mas sim a sua abordagem estruturada, fundamentada nas chamadas Quatro Circunstâncias. Esses pilares são essenciais para garantir um engajamento significativo e um treinamento efetivo dos funcionários, entre eles:

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

1. **Inovação:** Van desafiou os métodos tradicionais de treinamento, criando uma cultura de aprendizado que valoriza a praticidade e a criatividade.
2. **Apoio Organizacional:** A força de liderança, representada por figuras como Walt Disney e Dick Nunis, foi fundamental para manter as iniciativas de treinamento enraizadas na missão da empresa.
3. **Educação:** Em conformidade com o legado de Walt para um treinamento personalizado, a Academia foi projetada para desenvolver funcionários especializados em criar experiências memoráveis para os visitantes.
4. **Entretenimento:** O treinamento é sinônimo de diversão, misturando aprendizado com entretenimento para maximizar a eficácia das aulas.

Assim, o que torna a Academia Disney notável não é apenas sua ideia, mas também a parceria forte entre líderes e o comprometimento com os valores que fundamentam a cultura organizacional. Essa aliança garantiu que a Academia se tornasse um modelo de referência global no treinamento de funcionários.

Os segredos da longevidade da Academia incluem a inclusão dos colaboradores nas discussões de liderança, reconhecimento dentro da cultura organizacional, o desenvolvimento de programas sustentáveis e a inovação constante nas abordagens de treinamento. Esses aspectos não apenas

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

aumentaram a motivação dos funcionários, mas também forneceram valiosas lições que ressoam com organizações em diversos setores até hoje.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 3 Resumo: LIÇÃO 2: Capturando Corações e Mentes

### LIÇÃO 2: Capturando Corações e Mentes

## É Mais do que Mickey Mouse e Pato Donald

Em 1982, Dick Nunis, então presidente da Divisão de Recreação ao Ar Livre da The Walt Disney Company, estava focado na abertura do EPCOT Center, uma ambiciosa atração do Walt Disney World. Nunis compreendia que o sucesso da Disney dependia de um atendimento ao cliente excepcional, herança deixada por Walt Disney e seu mentor Van France. Apesar das pressões de seu cargo, ele exibia um entusiasmo contagiante, fundamental para motivar a equipe de 2.000 membros da atração.

## A Academia Disney É um Lugar Divertido para Trabalhar

A Academia Disney se destaca como um espaço de treinamento dinâmico, projetado para engajar e inspirar os funcionários. O ambiente vibrante é enriquecido com visuais clássicos e colecionáveis da Disney, criando uma experiência de aprendizado positiva. Contudo, é um equívoco acreditar que a própria marca Disney assegura um treinamento eficiente; o verdadeiro alicerce do sucesso reside nos valores e no empenho por trás dessas

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

experiências.

## **Um Provedor de Valores, Não Apenas de Coisas**

O êxito da Academia Disney fundamenta-se na promoção de valores profundos, ao invés de um apelo meramente superficial. Embora a ambientação e os recursos sejam significativos, eles não substituem a necessidade de uma equipe motivada e realizada. A ênfase em valores fundamentais é crucial para manter uma cultura empresarial saudável e garantir um serviço ao cliente de excelência. Muitas organizações falham ao priorizar aspectos tangíveis em detrimento dos valores, que são essenciais para uma prosperidade duradoura.

## **Desvendando os Bastidores**

Thor Degelmann, especialista em operações da Disney, salienta que o sucesso da empresa é impulsionado por valores organizacionais que cultivam trabalho em equipe e envolvimento no treinamento. Cada colaborador, independentemente de sua função, é ensinado sobre a filosofia da Disney, assegurando uma experiência uniforme para os visitantes e reafirmando o compromisso corporativo com um treinamento orientado por valores.

## **É Trabalho de Todos**

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

A filosofia de Walt Disney eleva a qualidade e a satisfação do visitante como prioridade. Todos os funcionários, desde aqueles na linha de frente até a gerência, compartilham essa visão, garantindo que os parques mantenham altos padrões de manutenção e eficiência. Esse comprometimento requer investimentos significativos em treinamento e uma crença coletiva nos valores organizacionais.

## **Capturando Corações e Mentes**

Muitas organizações enfrentam dificuldades, apesar de disponibilizarem recursos para treinamento, frequentemente não conseguem engajar seus funcionários ou manter o ímpeto. Um treinamento efetivo reflete valores mais profundos e demanda envolvimento ativo em todos os níveis da gestão. Assim, questionar a abordagem institucional pode facilitar melhorias na eficácia do treinamento. Incorporar elementos de entretenimento a essa capacitação pode aumentar o envolvimento e a retenção do conhecimento.

A Academia Disney é um exemplo notável de como um ambiente de treinamento atrativo, aliado a um comprometimento com valores universais e um investimento pessoal da liderança, pode resultar em um engajamento excepcional dos funcionários e em um sucesso empresarial significativo. O legado da Disney transcende personagens icônicos; trata-se de cultivar uma cultura de positividade e excelência em todos os aspectos da operação.

**Teste gratuito com Bookey**



Digitalize para baixar

# Capítulo 4: AULA 3: Arte e Ciência em Ação

## Arte e Ciência em Ação: Resumo dos Capítulos

### Visão Geral

A operação da Disneyland exige um investimento robusto, tanto financeiro quanto em termos de recursos humanos. Esse investimento não se limita apenas a novas atrações, mas se estende à formação de uma equipe eficiente e ao estabelecimento de altos padrões de desempenho para os funcionários.

### Expectativas de Walt Disney

Walt Disney era um defensor da qualidade e demonstrou isso ao se mostrar insatisfeito com a falta de entusiasmo de um capitão do Jungle Cruise. Ele acreditava que cada passeio deveria ser encarado com a mesma energia e emoção do primeiro, o que levou à implementação de programas de treinamento intensivos para instigar e manter o entusiasmo da equipe.

### Equilibrando Arte e Ciência

A parceria de Walt Disney com Van France evidenciou a importância de equilibrar os aspectos técnicos e artísticos na administração da Disneyland.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

A limpeza, a manutenção e a cordialidade notável dos funcionários são diferenciadores cruciais que aprimoram a experiência do público, especialmente quando comparados a concorrentes que frequentemente negligenciam esses elementos.

## **Mantendo o Parque Sempre Novo**

Walt tinha uma visão clara sobre a necessidade de inovações constantes para garantir que a Disneyland continuasse atraente. Em seu décimo aniversário, ele reforçou que suas melhorias eram apenas o começo e que a complacência não era uma opção. É vital atualizar tanto as atrações quanto o treinamento dos membros do elenco, assegurando uma experiência sempre vibrante e dinâmica.

## **Dividindo o Palco**

Na Disneyland, todos, desde os membros do elenco até os convidados, compartilham um espaço único que requer a colaboração de todos para uma experiência perfeita. Os desafios são enfrentados por todos os funcionários, refletindo a importância da conexão entre os papéis desempenhados.

## **A Importância dos Papéis em Conjunto**

Cada membro do elenco, independentemente de sua função, é essencial para

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

a construção da experiência dos convidados. Treinos específicos revelam como atos pequenos, mas significativos, podem ter um impacto duradouro e positivo na percepção dos visitantes.

Treinamento para Simpatia e Competência

**Instale o app Bookey para desbloquear o texto completo e o áudio**

Teste gratuito com Bookey





# Por que o Bookey é um aplicativo indispensável para amantes de livros



## Conteúdo de 30min

Quanto mais profunda e clara for a interpretação que fornecemos, melhor será sua compreensão de cada título.



## Clipes de Ideias de 3min

Impulsione seu progresso.



## Questionário

Verifique se você dominou o que acabou de aprender.



## E mais

Várias fontes, Caminhos em andamento, Coleções...

Teste gratuito com Bookey



# Capítulo 5 Resumo: AULA 4: Coletar Fatos e Sentimentos

## Coletando Fatos e Sentimentos na Disneyland

### Introdução à Rotina de Van

Walt Disney tinha o hábito de caminhar pela Disneyland, buscando constantemente problemas e áreas que precisavam de melhorias. Ele cultivou um ambiente onde sugestões dos colaboradores eram sempre bem-vindas. Inspirado por essa abordagem, Van France iniciou sua própria rotina no parque, concentrando-se não apenas em aspectos factuais, mas também nas experiências emocionais dos Membros do Elenco.

### Estratégia de Engajamento de Van

Munido de uma câmera, Van se conectou com visitantes e Membros do Elenco em todo o parque, utilizando a fotografia como uma ferramenta acessível para criar laços. Ele fazia perguntas simples e engajadoras, como "Como está seu dia?" e "Você está se divertindo?", com o objetivo de coletar percepções valiosas sobre a experiência vivida no parque.

### Importância da Perspectiva

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

Walt Disney acreditava que compreender o parque através dos olhos dos visitantes era fundamental. Ele frequentemente interagiu pessoalmente com funcionários e hóspedes para se manter informado sobre suas experiências. Essa prática garantiu que as atrações fossem projetadas em sintonia com as necessidades das crianças e demais visitantes, mantendo a essência da Disneyland.

### **Influência e Adaptação de Van**

Assim como seu mentor, Van buscou ativamente contribuições de diversas vozes dentro do parque, dando valor tanto às opiniões dos Membros do Elenco da linha de frente quanto aos da equipe de apoio. Essa abordagem permitiu que Van coletasse insights significativos durante um período de crescimento e transformação da Disneyland.

### **Evolução da Disneyland e Desafios dos Funcionários**

Com a evolução contínua da Disneyland, surgiram desafios, incluindo a diminuição da moral entre os funcionários e a necessidade de um sistema de treinamento mais eficaz. Van percebeu que as atuais práticas de orientação, que haviam sido adequadas nos primeiros anos do parque, precisavam ser modernizadas para atender as crescentes complexidades da operação.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## **Equilibrando Tradição com Necessidades Futuras**

Van se empenhou em atualizar o programa de orientação do parque, garantindo ao mesmo tempo a preservação dos elementos que haviam garantido o sucesso da Disneyland. Ele identificou a necessidade de um treinamento consistente e de melhorar as habilidades de liderança dos gerentes, trabalhando em uma nova abordagem que honrasse o legado de Disney enquanto preparava os Membros do Elenco para os desafios do futuro.

### **Conclusão**

Por meio de sua estratégia de percorrer o parque e coletar tanto dados quanto sentimentos, Van, assim como Walt, modelou um estilo de liderança que priorizava a comunicação e a conexão em todos os níveis da Disneyland. Esse foco na interação e na experiência dos colaboradores acabou levando à criação da Academia Disney, um passo significativo na profissionalização e motivação do ambiente de trabalho no parque.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 6 Resumo: LIÇÃO 5: Esteja Disposto a Mudar ou Esteja Disposto a Perecer

## ### LIÇÃO 5: Esteja Disposto a Mudar ou Esteja Disposto a Perecer

### #### O Nascimento da Academia Disney

No outono de 1962, Jim, um chefe de equipe na atração Matterhorn da Disneyland, percebeu a necessidade urgente de um programa de treinamento mais eficaz para os funcionários. Influenciado por sua experiência no treinamento militar, Jim propôs a implementação de um sistema padronizado que capturou a atenção de Walt Disney. Este, reconhecendo o potencial da ideia, direcionou Jim para Van France, um visionário em treinamento que estava em processo de estabelecer a Universidade Disneyland, uma resposta crucial ao crescimento da organização e à necessidade de melhores práticas de capacitação.

### #### Mais do que uma Universidade de Nome Apenas

Sete anos após a inauguração da Disneyland, a Academia Disney surgiu como evolução necessária dos métodos de orientação que já não atendiam às demandas de uma equipe crescente e diversa. Van France, percebendo as falhas nos treinamentos anteriores, buscou a inovação, integrando novas abordagens que atendiam às expectativas contemporâneas da força de trabalho.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

#### #### Conteúdo Aplicável, Entrega Credível

Para reformar o programa de treinamento, Van recrutou funcionários da linha de frente que compartilhavam a visão transformadora de Walt. Entre eles, estava Jim, cuja experiência prática e credibilidade foram essenciais para o sucesso do treinamento. Van enfatizou a importância de os treinadores possuírem experiência real nas operações, assegurando que o aprendizado refletisse as realidades do ambiente de trabalho, o que tornava o ensino mais relevante e aplicável.

#### #### Além da Orientação

Van aspirava a colocar a Academia Disney como uma instituição de referência em treinamento, focando no desenvolvimento de "especialistas em Disneyland". O programa abrangia liderança, habilidades interpessoais, ofícios técnicos e uma compreensão profunda da rica história e dos valores da Disney. O objetivo era transformar o trabalho na Disneyland em uma profissão respeitada, reconhecendo o papel vital que cada funcionário desempenha na experiência do visitante.

#### #### Academia Disney: Onde Todos se Especializam em "Pessoas"

O sucesso da universidade estava enraizado em um propósito claro: aprimorar as interações entre funcionários e convidados. A Academia visava cultivar habilidades interpessoais robustas, reconhecendo que essas habilidades são fundamentais para o sucesso operacional e a satisfação dos

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

visitantes na Disneyland.

#### #### Academia Disney: Tradição e Inovação

Após a morte de Walt Disney em 1966, Van enfrentou o desafio de manter a ética e a visão que o fundador havia implantado. Com o apoio de sua equipe, ele desenvolveu materiais de formação que preservavam o legado de Walt, ao mesmo tempo que se adaptavam às mudanças inevitáveis no ambiente organizacional. A liderança de Van representava um equilíbrio entre honrar os valores passados e adotar inovações necessárias para a relevância da organização.

#### #### Van France, o Mentor

Jim, inicialmente responsável pela proposta de um novo programa de treinamento, aprendeu e se desenvolveu sob a mentoria de Van. Ao longo de sua longa carreira, Jim incorporou as estratégias inovadoras que aprendeu, e a proposta de um treinamento padronizado se solidificou como uma prática essencial na Disneyland, estabelecendo as bases para abordagens consistentes de treinamento em todos os parques Disney ao redor do mundo.

#### #### REVISÃO DA LIÇÃO: Esteja Disposto a Mudar ou Esteja Disposto a Perecer

Esta narrativa enfatiza a importância da adaptabilidade e da inovação contínua no treinamento organizacional. Através da criação e evolução da Academia Disney, a necessidade de enfrentar os desafios contemporâneos

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

enquanto se preservam valores fundamentais é destacada como crucial para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo da organização.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 7 Resumo: LIÇÃO 6: Simplificar o Complexo

## ### LIÇÃO 6: Simplificar o Complexo

### Introdução ao Desafio

Michael Eisner e Frank Wells, dois líderes influentes da Disney, levantaram preocupações sobre o atendimento ao cliente na nova loja da Disney. Eles ressaltaram a necessidade de um programa robusto para que essa loja estivesse à altura dos altos padrões da Disney, reconhecida por sua excelência em atendimento.

### Resposta de Emergência da Academia Disney

Em resposta imediata a essa necessidade, a equipe de treinamento da Academia Disney desenvolveu um novo programa de orientação intitulado "A Experiência de Compras Disney". O principal objetivo desse programa era simplificar as operações de atendimento ao cliente, criando um sistema coeso e eficaz.

### Princípios Chave do SCSE

Central ao programa estava o modelo SCSE, que consiste em quatro

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

princípios fundamentais: Segurança, Cortesia, Show e Eficiência. Esses princípios formaram uma estrutura clara para as operações do atendimento ao cliente.

1. **Segurança:** A segurança dos clientes e funcionários é a prioridade máxima.
2. **Cortesia:** Interações positivas com os clientes são essenciais para aprimorar suas experiências.
3. **Show:** A aparência das atrações e dos membros do elenco deve ser sempre mantida em alto padrão.
4. **Eficiência:** A experiência do cliente deve ser maximizada, priorizando as três primeiras diretrizes.

## **Implementação do Treinamento**

Com o novo programa em vigor, os membros do elenco passaram por avaliações secretas para identificar áreas onde o atendimento poderia ser melhorado, comparando suas experiências com outros estabelecimentos.

## **Técnicas de Treinamento Transformadoras**

A equipe da Academia Disney utilizou técnicas práticas, como a criação de um ambiente de "mal show", para destacar a importância da apresentação e do serviço de alto padrão. Essa abordagem prática demonstrou de forma

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

eficaz o impacto visual e emocional que um bom atendimento tem no cliente.

## **Utilizando Personagens da Disney**

Brinquedos de personagens icônicos da Disney foram utilizados como ferramentas no treinamento, ajudando os membros do elenco a se envolverem com os clientes de maneira mais autêntica, criando assim interações memoráveis que melhoravam a experiência do consumidor.

## **Lições Aprendidas**

O treinamento reiterou que cada membro do elenco tem um papel crítico na experiência do cliente, consolidando a importância do modelo SCSE em todas as operações e reforçando a cultura de excelência da Disney.

## **Conclusão**

Por meio de um treinamento inovador e da ênfase em prioridades claramente definidas, a loja Disney não apenas melhorou seu atendimento ao cliente, mas também garantiu que as experiências de compras fossem memoráveis, alinhando-se aos princípios fundamentais defendidos por Van France e Walt Disney.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

### ### REVISÃO DA LIÇÃO: Simplificar o Complexo

- O programa de treinamento efetivamente vinculou mensagens simples a um envolvimento ativo dos funcionários.
- A participação nas avaliações transformou os trainees em agentes proativos de mudança.
- Um ambiente refletindo as melhores práticas ensinou a distinção entre bom e mau atendimento.
- Os membros do elenco aprenderam novas estratégias para causar impressões iniciais marcantes.
- As prioridades do SCSE foram delineadas de forma clara e consistente em todas as operações.

### ### Aplicação e Reflexão

Considere como sua organização comunica processos complexos e verifique se as prioridades essenciais são compreendidas e memoráveis. Engaje os funcionários como agentes ativos de mudança, buscando continuamente a melhoria da qualidade do serviço.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## Capítulo 8: LIÇÃO 7: A Lua de Mel Chega ao Fim

### A LUA DE MEL CHEGA AO FIM: O CASTELO DA CINDERELA E A MUDANÇA CULTURAL

Após a emocionante fase de namoro que representa os primeiros momentos de um relacionamento, o casamento frequentemente traz consigo uma nova realidade. Esta analogia é uma forma de ilustrar a transição enfrentada pela Academia Disney, que foi marcada por um descontentamento crescente entre seus funcionários. Com uma alarmante taxa de rotatividade de 83%, a equipe e os líderes de divisão se reuniram em uma sala austera e sem janelas no topo do icônico Castelo da Cinderela. Este ambiente, que simboliza a magia e os sonhos, contrastava com a seriedade da situação, onde estavam decididos a traçar um plano para enfrentar o aumento do descontentamento entre a equipe.

### A CRISE DO WALT DISNEY WORLD

O ano de 1973 simbolizou um momento crítico para a Academia Disney, especialmente à medida que o entusiasmo posterior à inauguração do Walt Disney World em 1971 começou a desvanecer. Embora o parque tenha atraído quase 11 milhões de visitantes em seu ano inaugural, a força de

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

trabalho enfrentava desafios cada vez mais insolúveis. O resort, cuja escala era comparável a uma pequena cidade, exigia uma verdadeira força de trabalho, que passara de 5.500 para quase 10.000 funcionários em poucos anos. Tal crescimento desproporcional trouxe uma pressão insustentável para a equipe.

## **Instale o app Bookey para desbloquear o texto completo e o áudio**

Teste gratuito com Bookey





App Store  
Escolha dos Editores



22k avaliações de 5 estrelas

## Feedback Positivo

Afonso Silva

... cada resumo de livro não só  
...o, mas também tornam o  
...n divertido e envolvente. O  
...ntou a leitura para mim.

**Fantástico!**



Estou maravilhado com a variedade de livros e idiomas que o Bookey suporta. Não é apenas um aplicativo, é um portal para o conhecimento global. Além disso, ganhar pontos para caridade é um grande bônus!

Brígida Santos

FI



O  
só  
o  
O

na Oliveira

...correr as  
...ém me dá  
...omprar a  
...ar!

**Adoro!**



Usar o Bookey ajudou-me a cultivar um hábito de leitura sem sobrecarregar minha agenda. O design do aplicativo e suas funcionalidades são amigáveis, tornando o crescimento intelectual acessível a todos.

Duarte Costa

**Economiza tempo!**



O Bookey é o meu apli  
crescimento intelectual  
perspicazes e lindame  
um mundo de conheci

**Aplicativo incrível!**



Eu amo audiolivros, mas nem sempre tenho tempo para ouvir o livro inteiro! O Bookey permite-me obter um resumo dos destaques do livro que me interessa!!! Que ótimo conceito!!! Altamente recomendado!

Estevão Pereira

**Aplicativo lindo**



Este aplicativo é um salva-vidas para de livros com agendas lotadas. Os reprecisos, e os mapas mentais ajudar o que aprendi. Altamente recomend

Teste gratuito com Bookey



# Capítulo 9 Resumo: AULA 8: Continue a Melhorar o Show

## Capítulo 8: Continuar a Melhorar o Show

### Introdução

Walt Disney sempre ressaltou a importância de aprimorar a experiência dos visitantes na Disneyland, um princípio central da filosofia da empresa. No entanto, em 1980, Van France percebeu que a equipe de gestão estava enfrentando uma mentalidade negativa, exacerbada por pressões econômicas e limitações de recursos. Para reverter essa situação, ele estava determinado a revitalizar o foco no atendimento ao cliente.

### Desafios Enfrentados

A Disneyland passava por um período turbulento, enfrentando três desafios principais: uma recessão global que havia reduzido o número de visitantes, o exigente desenvolvimento do EPCOT que diluía os recursos disponíveis e a iminente abertura da Disneyland em Tóquio, que ameaçava direcionar parte da amizade para a nova atração. Essa combinação de fatores resultou em uma equipe de gestão ansiosa e preocupada com a manutenção da excelência do serviço que os visitantes esperavam.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## A Abordagem de Van France

Para lidar com essa mentalidade de vítima que estava se espalhando entre os gerentes, Van France implementou um programa de treinamento chamado "Senhores, Este é um Visitante!" Esse treinamento de baixo custo tinha como objetivo lembrar os gerentes da importância da hospitalidade e do atendimento ao cliente. Mesmo em tempos difíceis, Van acreditava que era possível elevar a experiência do visitante e a qualidade do serviço oferecido.

### Pontos Chave do Treinamento de Van

1. **Responsabilidade:** Os gerentes devem assumir um papel ativo na satisfação dos visitantes, entendendo que isso também protege seus próprios interesses.
2. **Foco no Atendimento:** Em vez de buscar culpados para as falhas, deveriam se concentrar em melhorar a simpatia e o prazer proporcionado aos visitantes.
3. **Colaboração em Equipe:** Criar um ambiente de trabalho colaborativo em que as culpas não sejam direcionadas a indivíduos, mas sim que todos trabalhem em conjunto pelos mesmos objetivos.

### A Importância da Diferenciação

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

Em um mercado competitivo, a maneira como uma organização engaja seus funcionários e oferece atendimento ao cliente é crucial. Independentemente do estado da economia, as empresas precisam destacar-se para sobreviver. Aqueles que negligenciam o treinamento e o desenvolvimento correm o risco de estagnar e comprometer sua competitividade.

## **Desculpas vs. Soluções**

Van France notou que muitas organizações frequentemente utilizam a situação econômica como uma desculpa para a falta de treinamento e desenvolvimento. Contudo, empresas bem-sucedidas buscam avaliar continuamente a eficácia dos seus programas de treinamento, assegurando que estes estejam alinhados com seus objetivos e contribuam para a moral dos funcionários.

## **Melhoria Contínua**

A filosofia de Walt Disney de "melhorar cada vez mais" é um chamado à ação para um aprimoramento constante nos serviços e experiências. Van motivou os gerentes a adotar essa Mentalidade de Melhoria Contínua, aplicando-a em todos os aspectos do trabalho diário, desde pequenos gestos de simpatia até implementações significativas que poderiam melhorar o serviço.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## Conclusão

Para manter o renomado padrão Disney, a gestão da Disneyland precisa priorizar a felicidade dos visitantes e ser proativa nas suas funções. Ao se recusar a aceitar desculpas e abraçar a ideia de melhoria contínua, a Disneyland não só pode superar os desafios, mas também continuar a proporcionar experiências excepcionais em todos os momentos, mesmo em tempos adversos.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 10 Resumo: AULA 9: Além da Orientação

### Aula 9: Além da Orientação: Desenvolvimento Executivo: Dos Silos à Sinergia

## Introdução à Filosofia de Liderança da Disney

Walt Disney elaborou uma visão clara para a Disneylândia, onde o sonho central orientava as operações da empresa. Ele acreditava na importância da gestão dos egos dentro da organização, o que se tornou fundamental para o desenvolvimento do seminário "Disney Dimensions". Este seminário visava fortalecer a comunicação entre as diversas divisões da Walt Disney Company, especialmente em resposta à crescente formação de silos de comunicação que dificultavam a colaboração.

## A Criação do Disney Dimensions

Os executivos Frank Wells e Michael Eisner perceberam que os silos, resultado das suas lideranças, estavam gerando perdas significativas de oportunidades. A cultura empreendedora que instigaram fomentou a criatividade de seus funcionários, mas, as equipes acabaram por focar rigidamente em suas próprias áreas. Para solucionar essas questões, o "Disney Dimensions" foi desenvolvido, promovendo discussões abertas e resolução colaborativa de problemas.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

## **Aprendendo com a Experiência da Pequena Sereia**

O lançamento bem-sucedido de "A Pequena Sereia" serviu como um alerta sobre oportunidades de merchandising que foram negligenciadas. Essa situação ocorreu, em parte, pela falta de comunicação efetiva entre as equipes responsáveis por diferentes aspectos do filme. Com isso, a Academia Disney surgiu com a missão de aprimorar a colaboração, implementando o aprendizado experiencial como uma ferramenta para reforçar a comunicação entre departamentos.

## **Implementando Aprendizado Experiencial**

O programa "Disney Dimensions" incorporou atividades envolventes baseadas nos métodos de treinamento de Van France. Estas atividades foram projetadas para serem agradáveis e memoráveis, como passeios pelos parques da Disney e sessões interativas que expuseram os executivos a diferentes unidades de negócios. Esse aprendizado vivencial foi crucial para mudar a dinâmica de trabalho da empresa.

## **A Experiência do Sinal Verde**

Um exercício central do programa foi voltado ao entendimento do processo de tomada de decisão relacionado às aprovações de projetos. Os executivos

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

passaram por uma simulação que os ajudou a compreender as complexidades envolvidas em dar sinal verde para novos filmes. Essa experiência reforçou a relevância da comunicação e colaboração entre as divisões.

## **Criando Sinergia**

Diversos exercícios estimulavam sessões de brainstorming e colaboração entre os executivos. Essa abordagem favoreceu o desenvolvimento de uma sabedoria coletiva e melhorou a sinergia entre as equipes. O programa, que se estendeu por uma semana, funcionou como um laboratório vivo, permitindo que desafios reais de negócios fossem tratados em tempo real.

## **Conclusão e Revisão**

O "Disney Dimensions" representou uma abordagem exemplificada de treinamento eficaz, criando um espaço que incentivava apoio, aprendizado e diversão. Embora não tenha eliminado completamente os silos, o seminário destacou a importância de uma tensão criativa entre as unidades, essencial para a inovação e o sucesso nos negócios.

## **Revisão da Aula: Principais Aprendizados**

- A liderança de Eisner e Wells, embora criativa, resultou na formação de silos que ocasionaram perdas de oportunidades colaborativas.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

- A comunicação eficaz é vital entre todas as divisões de negócios.
- O aprendizado experiencial proporciona aos participantes desafios reais que aprimoram as estratégias colaborativas.

## **Aplicando Lições à Sua Organização**

- Avalie como o desenvolvimento executivo é abordado na sua empresa e verifique se isso incentiva o engajamento entre departamentos.
- Utilize problemas de negócios em tempo real em programas de treinamento e desenvolvimento para promover um ambiente de abertura e confiança.

Essa aula reflete a essência da necessidade de comunicação e colaboração em uma organização, mostrando que o sucesso depende da sinergia entre as diferentes partes que a compõem.

**Teste gratuito com Bookey**



Digitalize para baixar

# Capítulo 11 Resumo: LIÇÃO 10: A Linguagem do Sucesso

## ### Criando uma Cultura de Felicidade

Doug Lipp, ao longo de sua carreira, destaca que a maioria das pessoas anseia por se conectar a um propósito maior em suas vidas profissionais. Ele ilustra essa ideia com a história de dois pedreiros: um vê seu trabalho como uma tarefa mecânica de colocar tijolos, enquanto o outro sente que está contribuindo para a construção de uma catedral. Essa narrativa ressalta a importância da perspectiva e do significado que se atribui ao trabalho.

Durante uma conferência da Academia Disney, Van France buscou transmitir a "magia da Disneyland" aos gerentes da empresa japonesa que estava prestes a abrir a Disneyland de Tóquio. Ele enfatizou a importância da cultura Disney, que coloca as pessoas em primeiro lugar e prioriza a qualidade e o respeito na experiência do visitante.

## ### Transformando Linguagem e Perspectiva

Desde a sua fundação, a terminologia na Disneyland foi transformada para fomentar uma cultura organizacional única. Os funcionários passaram a ser conhecidos como "Membros do Elenco", enquanto os clientes foram

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

redesignados como "Convidados". Essa mudança de linguagem visa cultivar um sentido de orgulho entre os funcionários, conscientizando-os de que são parte de uma experiência significativa que traz felicidade aos outros.

### ### Mais do que Apenas Palavras

Entretanto, Van France alertou que simplesmente alterar a linguagem não é o suficiente. Para que haja verdadeiro sucesso, é fundamental que a cultura organizacional se baseie em respeito e ações positivas, onde a liderança exemplifique os valores que deseja inculcar nos funcionários. A verdadeira cultura Disney exige excelência em todos os aspectos, desde a limpeza ao trabalho em equipe, refletindo um profundo orgulho no que se faz.

### ### Ações Refletem Valores

Um dos princípios centrais do sucesso da Disneyland, defendido por Walt Disney, é o compromisso com a limpeza. A gestão prática da Disney demonstrava diariamente os princípios que promovia, desenvolvendo confiança entre os funcionários e assegurando que o ambiente fosse sempre limpo e acolhedor para os convidados. Essa cultura enfatiza o trabalho em equipe e a responsabilidade compartilhada entre todos os membros do elenco, estimulando o aprendizado através da ação e do apoio mútuo.

### ### Empoderando os Funcionários

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

Uma representação clara do empoderamento dos funcionários é evidenciada no exemplo de Timothy, um membro do elenco de serviços gerais. Ele toma a iniciativa de oferecer uma nova caixa de pipoca a uma criança aflita, não apenas resolvendo um problema imediato, mas também criando uma conexão de confiança e demonstrando como funcionários empoderados podem enriquecer a experiência de seus convidados.

### ### Recrutamento como Experiência

O processo de recrutamento da Disney está intrinsecamente ligado aos seus valores, criando uma experiência de contratação que é tanto acolhedora quanto eficiente. O foco principal é encontrar pessoas que se conectem à missão e visão da Disney, reforçando um ambiente que corresponda aos valores que Walt Disney sempre valorizou.

### ### Colocando as Pessoas em Primeiro Lugar

Ron Miller elucida a crença de Walt Disney de que a conexão humana é vital para o sucesso. A organização prospera tratando todos com respeito, o que fortalece os laços entre a equipe e os convidados. A Academia Disney incorpora esses princípios, almejando perpetuar uma cultura de cuidado, respeito e orgulho que deve ser evidente em todos os níveis da empresa.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

### ### Conclusão: A Linguagem do Sucesso

Na sua apresentação para os gerentes da Disneyland de Tóquio, Van France enfatizava a importância de inculcar a cultura fundamental da Disney, garantindo que os valores cultivados na Califórnia se propagassem no Japão. A lição é poderosa: uma cultura organizacional de sucesso se constrói sobre respeito, empoderamento e um propósito compartilhado, onde as ações estão sempre alinhadas à linguagem do sucesso.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 12: AULA 11: Contribuir

## Capítulo 11: Contribuir

Neste capítulo, Doug Lipp aborda a relevância da contribuição para a comunidade, utilizando um exemplo marcante: a visita de estudantes do ensino médio ao estúdio da Disney, onde interagem com Ron Miller, ex-presidente e CEO da empresa. Essa visita ilustra como a cidadania corporativa pode ter um impacto significativo na formação de jovens.

Os alunos participam do programa Junior Achievement, que proporciona ensino sobre habilidades empresariais fundamentais e oportunidades para enfrentar desafios práticos, como a criação de um produto. A experiência culmina em uma apresentação para Ron Miller, que fornece orientações sobre negócios e perseverança, enfatizando a importância de sonhar grande e trabalhar duro.

Lipp destaca a relevância da cidadania corporativa, que se expressa através de diversas iniciativas filantrópicas, como o voluntariado dos funcionários e doações. Este envolvimento não só cria um ambiente de trabalho mais positivo, aumentando a moral dos colaboradores, mas também gera respeito e lealdade entre os clientes. Ele menciona o legado de Walt Disney e sua dedicação ao apoio comunitário, exemplificado na Clínica John Tracy, que

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

ajuda crianças com problemas auditivos.

Um programa que reflete essa tradição é o Disney VoluntEARS, que incentiva os funcionários a se engajarem em serviços comunitários. Este programa promove o desenvolvimento de habilidades enquanto os colaboradores ajudam a melhorar a sociedade, reforçando o compromisso da Disney com o serviço e o respeito à comunidade.

O capítulo também descreve a colaboração entre executivos da Academia Disney e o Prefeito de São Francisco para desenvolver abrigos para pessoas em situação de rua. Essa iniciativa visa aplicar a ética de serviço da Disneyland para transformações positivas na vida dos indivíduos sem-teto e nos funcionários envolvidos.

As principais lições extraídas deste capítulo ressaltam que a contribuição vai além de donativos financeiros. A cidadania corporativa traz benefícios significativos, melhorando a satisfação tanto dos funcionários quanto dos clientes. Além disso, é essencial que a liderança participe de atividades filantrópicas, demonstrando um firme compromisso com a comunidade. Ao promover uma cultura de contribuição, as organizações não apenas enriquecem sua própria identidade, mas também fortalecem os laços com as comunidades em que operam.

Em uma revisão do capítulo, Lipp destaca a importância do voluntariado e

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

da filantropia estratégica, que refletem a cultura organizacional.

Funcionários e clientes tendem a se atrair por empresas admiradas e respeitáveis, e o legado de engajamento da Disney, evidenciado em programas como o Disney VoluntEARS, demonstra que a filantropia vai além das doações monetárias.

Por fim, Lipp propõe algumas perguntas para reflexão: O voluntariado faz parte da cultura de sua organização? Como sua empresa se envolve na filantropia? E como a liderança pode fortalecer seu envolvimento em iniciativas de contribuição? Essas questões instigam uma análise mais profunda sobre o papel social das organizações e seu impacto na comunidade.

**Instale o app Bookey para desbloquear o texto completo e o áudio**

Teste gratuito com Bookey





# Ler, Compartilhar, Empoderar

Conclua Seu Desafio de Leitura, Doe Livros para Crianças Africanas.

## O Conceito



Esta atividade de doação de livros está sendo realizada em conjunto com a Books For Africa. Lançamos este projeto porque compartilhamos a mesma crença que a BFA: Para muitas crianças na África, o presente de livros é verdadeiramente um presente de esperança.

## A Regra



Ganhe 100 pontos

Resgate um livro

Doe para a África

Seu aprendizado não traz apenas conhecimento, mas também permite que você ganhe pontos para causas beneficentes! Para cada 100 pontos ganhos, um livro será doado para a África.

Teste gratuito com Bookey

# Capítulo 13 Resumo: LIÇÃO 12: Comunique-se Globalmente

### LIÇÃO 12: Comunique-se Globalmente: Superando as Diferenças—Culturais, Linguísticas e Geracionais

#### Introdução aos Desafios de Comunicação

O Tokyo Disneyland (TDL), como o primeiro parque temático da Disney fora dos Estados Unidos, enfrentou desafios únicos de comunicação provocados por sua localização, diversidade de funções e variação cultural. A atenção mediática na inauguração revelava a necessidade de um evento de imprensa coordenado para atrair visitantes.

#### Preparação para o Evento de Imprensa

Preparativos intensivos foram feitos para o evento, que incluíram passeios e prévias das atrações para a mídia. Milhares de membros do elenco, a maioria inexperientes e treinados por profissionais da Disneyland, participaram de um ensaio crítico. Entretanto, pequenos erros emergiram durante os preparativos que foram significativos.

#### O Incidente da Mansão Assombrada

Um exemplo notável de desvio aconteceu na Mansão Assombrada, onde a equipe de limpeza, buscando perfeição, removeu elementos que davam ao local sua atmosfera fantasmagórica. Tal erro resultou de uma interpretação

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

equivocada das expectativas sobre "limpeza", onde os padrões pessoais dos funcionários colidiram com as necessidades estilísticas do parque.

#### #### Divisão Cultural: Compreendendo 'Limpo'

Este incidente ilustra como as diferenças culturais e linguísticas podem gerar mal-entendidos. Funcionários de variados contextos contribuía com suas percepções sobre o que significa um ambiente "limpo", afetando a estética geral do parque.

#### #### A Analogia do Iceberg Cultural

A comunicação é comparada a um iceberg, onde a parte visível representa a língua e os estilos, mas os valores e crenças mais profundas—frequentemente inconscientes—permanecem submersos. Em contextos multiculturais, o reconhecimento e a compreensão desses "icebergs" são essenciais para interações eficazes.

#### #### Necessidade de Clareza na Comunicação

Desentendimentos muitas vezes se originam de expectativas e suposições não verbalizadas. Assim, é fundamental comunicar claramente o que constitui "limpeza" em diferentes contextos culturais.

#### #### Bairros dentro das Organizações

Van France introduziu o conceito de "bairros" na Disneyland, que representa subgrupos dentro da organização com suas próprias culturas e experiências.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

Essa noção sublinha a importância da compreensão entre esses diversos bairros para fomentar comunicação e colaboração.

#### #### Flexibilidade Cultural e Desafios

Os líderes enfrentam o desafio de alinhar os valores corporativos com as expectativas de uma força de trabalho diversificada. Casos específicos, como políticas sobre consumo de álcool em diferentes parques, reforçam a necessidade de adaptar as abordagens em resposta a diferentes contextos culturais.

#### #### A Importância dos Nomes e Relacionamentos

A informalidade promovida por Walt Disney, que incentivava o uso do primeiro nome, contrastava fortemente com a cultura japonesa, que valoriza o uso formal de sobrenomes. Um compromisso foi estabelecido para respeitar ambas as práticas, destacando a flexibilidade e compreensividade necessárias nas interações interculturais.

#### #### Lições Finais

A abordagem de Van France não apenas abordou questões práticas enfrentadas pelo TDL, mas também ressaltou a importância do diálogo, da compreensão e do respeito pelas diferenças culturais entre os funcionários. Organizações que buscam prosperar devem se engajar ativamente com esses desafios.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

#### #### Revisão da Lição

- A Mansão Assombrada exemplifica como superar barreiras culturais e geracionais.
- A analogia do iceberg cultural ajuda a compreender a complexidade da comunicação.
- O conceito de "bairros" é crucial para a integração em equipes diversas.
- Flexibilidade cultural é vital na tomada de decisões e pode melhorar o sucesso organizacional.
- Um espírito de abertura e respeito fomenta um ambiente criativo, beneficiando toda a equipe.

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

# Capítulo 14 Resumo: AULA 13: Trabalhe Duro, Brinque Duro

## ### AULA 13: Trabalhe Duro, Brinque Duro

### #### O Espírito de Diversão nos Negócios

Van France destaca que o engajamento dos funcionários é crucial para o sucesso empresarial; se os colaboradores não se divertem, é improvável que o público valorize seus produtos e serviços. Um exemplo prático dessa filosofia é a participação de Sophie nas Corridas de Canoas do Elenco na Disneyland, um evento que incarna entusiasmo e competição saudável.

### #### As Corridas de Canoas do Elenco

Durante o verão, membros da equipe da Disney se reúnem para competir nas Corridas de Canoas, onde o espírito de camaradagem prevalece, mesmo diante da necessidade de treinos rigorosos e horários desafiadores. Equipes, como os "Paddlers da Rua da Dor," exemplificam a cultura de diversão e colaboração que a Disney promove entre seus funcionários, criando laços que fortalecem o trabalho em equipe.

### #### Uma Tradição de Diversão

As Corridas de Canoas se transformaram em uma tradição emblemática da Disneyland, promovendo um ambiente lúdico que reforça o espírito de

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

equipe e a moral. Esses eventos são uma forma eficaz de aliviar o estresse, destacando a filosofia de “trabalhar duro e brincar duro”.

#### #### Humor e Cultura no Local de Trabalho

Dentro da Disney, o humor é um elemento essencial que permeia a cultura organizacional, chegando até mesmo aos documentos formais, como manuais de funcionários. Van France percebeu a importância de integrar o humor nas políticas da empresa, utilizando ilustrações e mensagens cativantes que tornam as normas mais relatáveis e memoráveis.

#### #### O Nascimento de Atividades Recreativas

A experiência de Van levou à criação de programas recreativos, como o Clube de Recreação da Disneyland, que organiza diversas atividades para os funcionários. Concursos de padaria e eventos temáticos, como as Olimpíadas do Estacionamento, transformam tarefas comuns em competições engajantes, quebrando a rotina e promovendo a diversão.

#### #### Comunicação Eficaz

A Disney prioriza uma comunicação aberta entre gerência e funcionários, utilizando boletins informativos e publicações que fortalecem o ambiente motivacional. Essas ferramentas, repletas de honestidade e humor, ajudam a unir a equipe e a criar um laço forte entre todos os níveis da organização.

#### #### Eventos Engajadores para Membros do Elenco

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

Eventos como a Loucura da Luz da Lua da Minnie ilustram a filosofia da Disney de promover aprendizado através da diversão. Misturando caças ao tesouro e competições de trivia, esses eventos não apenas proporcionam entretenimento, mas também arrecadam fundos para caridade, reforçando a responsabilidade social da empresa.

#### #### Conclusão

As estratégias da Disney enfatizam a importância do engajamento dos funcionários através da diversão e da criatividade. Essa abordagem não apenas mantém o legado de Walt Disney, mas também sustenta uma cultura vibrante e envolvente, onde os funcionários se sentem valorizados e motivados.

#### #### REVISÃO DA AULA

- A cultura da Disney é construída sobre humor e criatividade, elevando a moral dos funcionários.
- A realização de eventos como as Corridas de Canoas é essencial para energizar a equipe durante períodos intensos.
- Transformar atividades rotineiras em competições criativas é um sinal de inovação no engajamento dos funcionários.

#### #### Perguntas para Reflexão

- De que maneira sua organização incorpora a diversão na cultura de trabalho?

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar

- Qual é a influência do humor no ambiente profissional?
- Que melhorias você pode implementar em eventos para incentivar a participação e promover o espírito de equipe?

Teste gratuito com Bookey



Digitalize para baixar