

UniAbrapp: Surpreender para encantar com o Padrão Disney

A UniAbrapp encerra o ano de 2018 em grande estilo com quatro turmas in company do treinamento “Aprendendo com o Padrão Disney de Excelência”. Foram duas turmas no Nucleos, no dia 7 de dezembro (manhã e tarde); outra na Valia, em 8 de dezembro; e a última na Funcef, nesta terça, 11 de dezembro. No total, 219 colaboradores das três entidades participaram do curso. Com isso, a UniAbrapp fecha 2018 com crescimento acima das expectativas, com 60% a mais de alunos atendidos em comparação ao ano anterior ([leia mais](#)).

“Vou para os treinamentos para falar de encantamento, de como surpreender para encantar tanto o cliente interno quanto o externo, que é o participante, mas ao final, eu mesma acabo saindo encantada. Nosso objetivo é entregar excelência naquilo que fazemos”, diz Marisa Santoro Bravi, Especialista da UniAbrapp e coordenadora do curso. Segundo Marisa, cada entidade criou um ambiente adequado ao seu estilo, adaptado à sua estrutura. Algumas fizeram camisetas personalizadas, outras produziram painéis, balões e até cakes com temas da Disney.

O formato “in company”, que permite a realização do treinamento dentro da entidade, tem a vantagem de permitir a participação de maior quantidade de colaboradores. Em alguns casos, participaram todos os membros das equipes de relacionamento e atendimento. Em outros, participaram todos os dirigentes e equipes de todas as áreas. “O treinamento dentro da entidade permite maior alinhamento e unidade de informação”, diz a Especialista.

A realização do curso dentro da entidade permite uma redução de custos de deslocamento. “O formato permite participação de maior número de colaboradores com um custo mais reduzido. Não seria possível realizar o treinamento com mais de 50 pessoas se tivéssemos de custear o deslocamento de todo o grupo para outro estado”, diz Liliâne Lima Monteiro, Gerente de Atendimento Corporativo da Valia (ler depoimentos abaixo).

Marisa explica que “o padrão Disney de Excelência ensina a sonhar e agir, ensina a transformar os sonhos em realidade, ensina a importância de fazermos o melhor que pudermos, independentemente da função que cada um exerce”. Ela defende que é necessário investir na preparação das pessoas para atuar com grande excelência, ainda mais em um momento de lançamento de novos produtos, como por exemplo, os planos voltados aos familiares de participantes.

“O nosso objetivo principal é atender o participante. Espero que todos aqui levem algo de bom nesse sentido, tenho certeza que sim, porque é muito bom ver o entusiasmo dos que estavam aqui”, disse Délvio Brito, Diretor de Benefícios da Funcef, no dia do treinamento.

Confira abaixo depoimentos dos gestores das entidades:

Com relação ao treinamento que teve o tema “Aprendendo com Disney”, gostaria de parabenizá-los pelo conteúdo, metodologia e a forma de apresentação que, certamente, vai enriquecer o relacionamento interno da equipe do Nucleos e o externo com os participantes. Marisa e equipe, tenham certeza que todos os participantes saíram emocionados e seus ensinamentos vão se estender não só no âmbito profissional de cada colaborador do Nucleos, mas também na vida pessoal. Grato por agregar valor em nossas atividades que são voltadas para nossos clientes (participantes e assistidos), que depositaram no Nucleos não só seus recursos financeiros, mas também suas esperanças manterem uma qualidade de vida digna após a aposentadoria. Parabéns! (**Armindo D’Ascensão Silva, Diretor Presidente do Nucleos**)

O treinamento foi muito relevante. Contou com a excelente condução da Marisa. Muito adequado para uma equipe como a nossa que busca uma melhoria constante com o foco nos serviços aos participantes. A Valia é uma organização referenciada, que busca o encantamento de nossos clientes. Temos uma equipe com pessoas especiais, é um time bastante maduro. O curso trouxe novas ideias, traz uma nova energia. O formato in company permite maior número de inputs do dia-a-dia, de como aplicar a metodologia dentro da entidade. É uma troca muito rica de experiências e de exemplos. (**Liliane Lima Monteiro, Gerente de Atendimento Corporativo da Valia**)

Todos ficaram com o olhar da expectativa positiva. Muitos nos falaram: porque isso não foi feito antes? O treinamento trouxe motivação. E motivação mobiliza a emoção, que por sua vez, causa amor. É tudo o que precisamos transmitir aos participantes. Tudo foi preparado com

muito carinho. Recebemos muito mais do que esperávamos. Nunca tivemos algo semelhante. Era o que precisávamos para abrir a perspectiva para um 2019 mais positivo. (**Myrinha Vasconcellos, Gerente de Relacionamento da Funcef**)

Fonte: Abrapp, Acontece, em 13.12.2018.
