#1: Trazer nova Magia para o Reino

Objetivos de Aprendizado:

Compreender a “avaliação de necessidades” e as implicações das decisões estratégicas.

Tarefa dos participantes:

A construção de novos passeios e atrações no Walt Disney World pode levar de 2 a 4 anos. Isso reflete a complexidade necessária para novas atrações usando alguns dos últimos desenvolvimentos tecnológicos para parques temáticos. Com seu extenso portfólio de Propriedades Intelectuais e seu vasto poder criativo, a Disney tem uma infinidade de oportunidades ao seu alcance.

Sua equipe de Operações é responsável por trazer uma nova atração para o Magic Kingdom. Antes de você se envolver com os Imagineiros da Walt Disney e encarregá-los de criar e construir o novo passeio, quais critérios você levará em consideração como parte do processo de tomada de decisão?

#2: Explorando as Chaves Mágicas

Objetivos de Aprendizado:

Explorar as estratégias por trás da magia durante a visita e a experiência no parque.

Tarefa dos participantes:

Identificar as cinco chaves em diferentes momentos e experiências no parque, e trazer para a sala de aula 3 pontos observados em momentos e experiências distintas durante o dia no Magic Kingdom para cada chave: **Segurança, Cortesia, Eficiência, Show e Inclusão.**

#3: O Tempo nas Filas: Experiência e Percepção

Objetivos de Aprendizado:

Observar a experiência e percepção nas filas das atrações

Tarefa dos participantes:

Destacar 5 pontos de destaque sobre a experiência: como são melhoradas intencionalmente para proporcionar uma experiência agradável durante o tempo de espera.

#4: Design de Banheiros

Objetivos de Aprendizado:

Compreender e usar corretamente um Processo de Design Thinking Centrado no cliente.

Os participantes identificam corretamente os critérios necessários para atender às necessidades inerentes do Magic Kingdom.

Tarefa dos participantes:

Você e sua equipe foram encarregados de projetar novas instalações sanitárias para o parque. Qual processo você usaria? Quais critérios você levaria em consideração? Quais são algumas das recomendações que você faria em um ambiente de parque temático?

#5: Good Show vs. Bad Show

Objetivos de Aprendizado:

Observar o conceito de "Good Show" e "Bad Show" e como lidar com o "Bad Show".

Tarefa dos participantes:

Levantar 3 pontos sobre cada um desses pontos.

#6: Observando os Detalhes Mágicos

Objetivos de Aprendizado:

Observar a limpeza das lixeiras, a quantidade delas, os pontos de alimentação e vendas de bebidas, e os personagens no parque.

Tarefa dos participantes:

Levantar 3 ou mais insights sobre cada um desses pontos.

#7: Desfile no Magic Kingdom

Objetivos de Aprendizado:

Compreender como os padrões de qualidade estão sendo operacionalizado e apoiados através de comportamentos específicos de cada departamento.

Tarefa dos participantes:

Ao visitar o Walt Disney World, observe e desfrute do famoso Desfile no Magic Kingdom. É o destaque do dia para a maioria dos convidados, pois essa experiência linda e cheia de magia percorre o parque em um espetáculo de desfile emocionante.

A Disney promete a proporcionar a seus convidados a melhor experiência possível e a organização está comprometida em cumprir seus padrões de qualidade.

A Disney passou por um processo minucioso para identificar os muitos detalhes do desfile e projetou uma experiência que cumpre as 5 chaves da Disney.

Em Grupo, liste todos os detalhes e comportamentos que você percebe que apoiam cada uma das 5 chaves. Em outras palavras, como os membros do elenco da Disney garantem Segurança, Cortesia, Espetáculo, Eficiência e Inclusão durante o desfile.

Você pode usar seu pensamento criativo e crítico para adicionar à lista os comportamentos ou processos que você acha que acontecem "nos bastidores".