



**LIPP, Doug. Academia Disney: o programa de treinamento de uma das mais poderosas marcas do mundo. São Paulo: Saraiva, 2014. 208p.**

Resenhado por Jéssica de Lima SILVA<sup>1</sup>  
Orientado por Jayme BRENER<sup>2</sup>

Antes de ler o livro tinha a impressão de que descobriria todos os segredos por trás da empresa Disney, que faz a alegria de tantas pessoas, mas ao me aprofundar em seu conteúdo percebi que não há uma grande fórmula mágica

de o porquê a Disney consegue manter a magia depois de tantos anos.

Primeiramente é apresentado um relato de toda a história da Disney e situações que ocorreram com o decorrer do tempo, como ela conseguiu superar seus obstáculos e se manter no mercado por tanto tempo, encontrei alguns problemas descritos no livro.

72

Por exemplo, a branca de neve, no parque ela é interpretada por uma pessoa normal, como todo mundo, que tem problemas pessoais no seu dia a dia, assim como todo mundo, como a Disney quer que a branca de neve nunca tenha um dia ruim?

Eles informam aos funcionários que eles estão ali para transformar a Disney no lugar mais feliz da terra e que eles vendem felicidade, como se sua vida não importasse atrás do palco, quando você for à branca de neve ponha um sorriso na cara e vá em frente.

<sup>1</sup> - Discente do 4º ano do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário Filadélfia - UNIFIL.

<sup>2</sup> - Mestre em Administração pela Universidade Estadual de Londrina (2003), especialista em Marketing pela Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro (1993) e Graduado em Administração pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (1988). Atualmente é sócio-gerente da Brener Consultoria e Treinamento Ltda. Docente do Centro Universitário Filadélfia – UniFil. E-mail: jayme.brener@unifil.br

Todos sabem que não podemos deixar nossos problemas interferirem em nosso trabalho, mas isso acaba se tornando meio falso, é claro que não com essas palavras, mas os funcionários devem ser cordiais o tempo todo, porque um bom ambiente de trabalho começa com o relacionamento que você mantém com seus colegas de trabalho.

Como você acha que deve se sentir um funcionário que sabe que trabalha no lugar mais feliz do mundo fingindo que está tudo bem? Que tem várias contas a pagar e seu salário mal dá para se sustentar e o saldo de sua conta negativo? E que não tem expectativa nenhuma de crescimento dentro da empresa?

A Disney encontrou algumas formas de mostrar ao funcionário que ele é realmente importante para a empresa, através de treinamentos, mostrando que a cordialidade entre os colegas de trabalho atrás dos palcos deve ser espelhada na cordialidade com os visitantes.

73

Tudo isso pode parecer ser bom, mas o funcionário quer ser reconhecido, quando parecia que eles iriam explicar como fizeram para os funcionários se sentissem motivados, mas eles pararam a história, simplesmente disseram que os funcionários passam por um programa de treinamento desenvolvido pela universidade da Disney com esse propósito, mas não apresenta o que tem de tão interessante nesse treinamento.

Em outra parte do livro eles mudam o rumo da história a ser contada, imagine uma situação em que você vende os produtos Disney e quando você entra na loja como um consumidor qualquer você percebe que os vendedores não estão atentos às necessidades dos clientes, ficam batendo papo entre eles, já os caixas estão de cara fechada e fazem seu serviço de forma totalmente mecânica, sem lhe dar um sorriso e nem um simples bom dia. Mas qual a colocação e solução a Disney apresenta frente a essa situação?

Coloca os funcionários para irem às lojas e verificarem o que os outros funcionários estão fazendo de errado e ver o que os funcionários dos locais que eles se sentiram bem atendidos estavam fazendo de diferente dos outros, isso o livro mostra como a empresa consegue motivar alguns funcionários.

A narração do livro é inconstante, porque revelar o método que usou para conseguir alcançar o objetivo da situação e em outra se limitar a dizer que eles fazem um treinamento na Universidade Disney? Em minha opinião esse livro é uma boa fonte sobre a vida da empresa Disney e seu criador, as melhores partes do livro são aquelas em que o criador tem a visão de como as coisas deveriam ser no parque, como por exemplo, o fato que ele ficava se abaixando na vitrine das lojas para ter certeza que as crianças conseguiriam ver o interior das lojas, com isso ele traz uma mensagem de que o cliente deve estar em primeiro lugar.

Para mim o livro mostra mais como o Walt Disney pensou no parque e não a forma de como a Academia Disney solucionava os problemas que vinham aparecendo com o longo dos anos.

No final da leitura tive duas certezas, primeiro que o criador Walt Disney era muito determinado em transformar o sonho dele em realidade e trazer a magia para a vida das pessoas enquanto eles estivessem no parque e que para entender toda essa realidade tem que fazer uma visita ao parque para ver todo esse encantamento apresentado no livro. Para um comerciante ler esse livro seria interessante, pois assim você poderá adquirir todos os ensinamentos de Walt, por isso recomendo o mesmo.