

<<作客迪斯尼>>

图书基本信息

书名：<<作客迪斯尼>>

13位ISBN编号：9787111184331

10位ISBN编号：7111184335

出版时间：2006-4

出版时间：机械工业

作者：埃斯纳

页数：136

字数：117000

译者：王华玉

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<作客迪斯尼>>

内容概要

本书是“世界500强企业发展丛书”中的一本。

随着服务经济的崛起和走向顶峰、体验经济的异军突起，即使传统业务被认为是生产型的公司也逐渐认识到他们同样处于服务业中，在每一项业务中都有基于服务的流程。

来自35个国家40个行业的几十万人来到迪斯尼学院学习这个享誉全球的娱乐公司如何以魔力般的服务创造世界级的基准、如何创建品牌。本书完整清晰地阐述了服务经济与体验经济模式下一种非常有效的企业运营思想。

同时，作者通过取材于迪斯尼公司大量真实的奇闻轶事，使得读者能够在轻松愉快的情况下完成本书的阅读并掌握品质服务循环思想的真谛。

本书读者对象：企业管理者，客户服务人员。

<<作客迪斯尼>>

作者简介

迈克尔 D.埃斯纳，现年63岁，1984 ~ 2005年9月任迪斯尼公司总裁，1984 ~ 2004年3月任迪斯尼公司董事长。

在迪斯尼任职期间，埃斯纳改革了公司经营，把公司发展成为行业领头羊。

<<作客迪斯尼>>

书籍目录

争创世界500强，振兴我国民族经济——“世界500强企业发展丛书”序主编絮语译者序前言引言第1章 服务、迪斯尼的风格 实用魔力 组织中的魔力 界定实用魔力 介绍品质服务循环第2章 服务的魔力 揭示客户不 认知并理解客人 服务主题的力量 确定服务主题的承诺 履行承诺 第3章 员工的魔力 建立第一印象 装备员工、提供服务 品质服务的行为 全球化思维、本地化表演 建立执行文化第4章 场景的魔力 场景传递服务 想象+工程=梦幻工程 通过场景传递信息 导引客人体验 吸引所有五官感官 台前和幕后 场景的维护第5章 流程的魔力 流程和燃点 客流 员工与客人的沟通 服务关注 服务流程调整 第6章 整合的魔力 整合品质服务 整合矩阵 迪斯尼度假俱乐部的整合服务 魔力服务瞬间的三要素 一件终极法宝：情节串连图板

<<作客迪斯尼>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>