

<<迪士尼乐园的成功奥秘>>

图书基本信息

书名：<<迪士尼乐园的成功奥秘>>

13位ISBN编号：9787121010873

10位ISBN编号：7121010879

出版时间：2005-5-1

出版时间：电子工业出版社

作者：芳中

页数：193

字数：100000

译者：张鸥,王晓萃,吕文辉

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>

<<迪士尼乐园的成功奥秘>>

内容概要

迪士尼乐园在全世界都拥有良好的口碑，成为全世界人们都向往的地方。

其奥妙就在于迪士尼乐园完善周到的服务。

迪士尼乐园的服务体系堪称服务业学习的典范。

作者芳中晃先生拥有在美国迪士尼和日本迪士尼工作的丰富经历，通过本书我们可以学习到迪士尼的内部运营方式，感受到高质量服务的点滴细节，体味到一流服务的细致入微。

此外，作者还结合了日本的服务现状作为参考，彻底剖析了其中的不足。

这无疑对于我国尚处于发展中的服务行业具有极大的益处。

每年游客流量约为2400万人次的东京迪士尼乐园，被誉为“日本唯一成国的主题公园”。

迪士尼乐园为什么会如此成功呢？

因为它拥有服务的精髓来让游客满意；因为它通过看不见的因素带给游客感动；因为它注重后台建设来使服务更加完美；因为它重视员工的教育和训练来不断提高服务的质量；……因为这一切，游客脸上才永远洋溢着甜蜜的笑容；因为这一切，游客才会源源不断地再次光临；也因为这一切，迪士尼公园才能成为全世界服务型企业的学习楷模。

<<迪士尼乐园的成功奥秘>>

作者简介

芳中晃，生于昭和28年（1953年）。
现居住在日本千叶县市川市。

毕业于东京YMCA国际饭店管理学校。
之后取得了Paul Smith大学饭店管理专业的应用科学准学士学位。
从该校毕业后，双在佛罗里达国际大学饭店管理专业取得了理学士学位。
昭和54年（1979年）7月进入美国迪士

<<迪士尼乐园的成功奥秘>>

书籍目录

导言第一章 迪士尼服务的精髓 实现乐园主题的关键词“SCCE”：安全、礼貌、表演、效率。

“人财”是企业的重要资产第二章 何谓真正的服务 确保回头客 增加服务附加值 看不到的因素带给顾客一份感动第三章 重要的眼睛无法看到的因素 “软件的构筑”是关键所在 重视软件的构筑 负责接待客人的损工都需要佩戴胸牌 采取措施限制游客的入场人数 采取入场限制以应对天气变化 所有细节都体现出对公园主题的执著追求 遵循实物至上理念第四章 后台的建设 建立援助制度 修建梦幻般的地下设施 快餐店里独特的食品摆放顺序 先时的物流设地和设施第五章 应该这样进行教育和训练 真正为顾客提供服务的是中低层员工 员工培训的关键在于教育和训练协调进行 让他们认为“这儿最棒”的新员工培训 吉祥物完美营造培训气氛 不是“实施”面试而是“接受”面试 提高服务的专业化意识 做给他们看，说给他们听 训练中要考虑因地制宜 绝不能把顾客卷入训练中 训练中也要引进心理学 首先从提高短期工的稳定性开始吧结束语

<<迪士尼乐园的成功奥秘>>

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>