

# 《迪士尼乐园的成功奥秘》

## 书籍信息

版次：1

页数：193

字数：100000

印刷时间：2005年05月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787121010873

## 编辑推荐

“在与迪士尼相伴的日子里，每天都会获得一份感动。”在与这本书相伴的每一分钟，您同样也会获得一份惊奇和收获。

《迪士尼乐园的成功奥秘》让您：

了解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；

发掘到出色服务的真正奥秘。

## 内容简介

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；

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。

## 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

## 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

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)