

# 《迪斯尼乐园制造欢乐的七大秘诀》

## 书籍信息

版次：1

页数：170

字数：100000

印刷时间：1999年02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：9787503626807

## 内容简介

去迪斯尼乐园玩是所有孩子的\*梦想，也是许多大人的愿望，而去过迪斯尼的游客中有近百分之七十会再度光临。探究这神奇王国吸引人潮之处，除了米老鼠、白雪公主、城堡所构成的童话世界外，还有什么维系客户的特殊魅力？

比尔、卡门、唐、茱蒂、亚伦，这五个来自银行业、保健业、自动设备制造业、电力设备业、电脑软件业的专业人士为什么会千里迢迢地跑去迪斯尼观摩？又有什么意想不到的发现呢？作者借着他们不同角度的思考与观察，披露迪斯尼乐园制造欢乐、刺激再消费的秘诀。

本书讨论如何让个人、团队以及企业提升客户满意度，并提供一个良好的学习模式。迪斯尼的神奇王国堪称个中典范，虽然迪斯尼和神奇王国是本书的全部，但也可以说与本书毫无相关。

说它是本书的全部，是因为作者在书中引用一些例子：关于迪斯尼的员工如何竭诚地付出，使其客人受到贵宾般礼遇的方法；大多数的例子则是来自于作者与现在及过去迪斯尼的员工、演出人员——可说上自资深副总裁，下至园内漫步的大玩偶，以及你我从未谋面的幕后工作人员面谈中——所学习到的。其他的例子，则来自于作者所参加的迪斯尼研习会。另有少数的一些例子，则是从许多与迪斯尼有关的著作中研究而来。

## 作者简介

托马斯·K.康奈兰是北美少数几位擅长以组织变革来创造高绩效、维持客户、提升服务品质的权威之一。他每年皆举办巡回讲演。风趣、生动、极富教育价值的演说，有效地帮助了许多企业建立更强固的客户关系。

## 目录

### 前言

### 第一章 前往奥兰多

### 第二章 五人齐聚迪斯尼

### 第三章 谁是你真正的对手

### 第四章 小兵可以立大功

### 第五章 麦可·艾斯纳首创纪录

### 第六章 潜藏事物的重要性

### 第七章 用心倾听

### 第八章 延续魔术神话

### 第九章 在表象之后

第十章 要打破小组织是很容易的

第十一章 迪斯尼如何选才

第十二章 谁来维护客户

第十三章 建立良好的事业关系

第十四章 有热情的人将

主管的工具手册

摘记

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)