

《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)