

# 《超越迪士尼》

## 图书基本信息

书名：《超越迪士尼》

13位ISBN编号：9789869057098

出版时间：2015-3-30

作者：鎌田洋

页数：224

译者：汪平

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《超越迪士尼》

## 內容概要

東京迪士尼開園33年，擁有95%驚人回客率，

他們如何創造夢幻的高人氣數字？

只要掌握六個原則、建立五項制度，

你也能移植迪士尼服務精華，把過客統統變主顧客。

作者在迪士尼樂園工作15年，發現東京迪士尼樂園營收持續增長的祕密！迪士尼樂園透過制度性的規定，幫助員工保持熱情、全心待客，讓遊客覺得備受尊寵，締造每年超過95%的回客率。

作者認為，提升顧客滿意度，是公司提高業績的不二法門。

首先，企業要明確訂出使命，當員工之間有了共同想法，就能發揮最佳效果、創造最大戰力。再者，經由培訓溝通，並在商品開發、分享資訊、人事評價等流程上，隨時確保符合顧客需求。最後，則要週期性地改變商品與服務，持續提供新的價值，才能超越顧客期待。

借鏡東京迪士尼的經營哲學，各行各業都能創造自己的奇蹟，讓顧客變粉絲。

# 《超越迪士尼》

## 作者簡介

鎌田洋 著

1950年出生於日本宮城縣，1982年隨著東京迪士尼樂園開幕，成為第一任夜間清掃部門的訓練師兼督導，培訓夜間掃除人員。1990年進入教育部門，擔任代理部長，指導和培訓園區內的所有員工。1999年成立「日本夢想家」公司，擔任董事長，致力為所有人圓夢。其著作《原來我的工作如此令人感動》一書，在日本累積銷售75萬冊。

汪平 譯

男，1961年生。現任南京大學外語學院副院長兼日語系教授。

譯有《誰殺了珍妮》（實學社出版2003年）、《葡萄酒的世界史》（玉山社出版2004年）、《「日本人論」中的日本人》（南京大學出版社2008年）、《手機小說的秘密》（合譯，南京大學出版社2010年）、《茶道的歷史》（合譯，南京大學出版社2011年）、《輿論與「世論」》（合譯，南京大學出版社2013年）等。

## 書籍目錄

- 前言 迪士尼樂園的不敗傳奇
- 第1章 提高銷售的關鍵字：幸福感
- 01「讓人開心」是商業活動的原點
- 02滿足老顧客比開發新客容易
- 03迪士尼的回客率超過95%
- 04提高顧客滿意度六大原則
- 第2章 企業成功第一步：先有「想法」
- 01營造自然和睦的相處環境
- 02想法！要整合在經營理念中
- 03確認理想 不能混淆展望與策略
- 04共有「想法」提升滿意度
- 05「想法」的傳遞要通俗易懂
- 第3章 把口號變行動：五大制度落實想法
- 01商品開發制度：要忠於企業理念
- 02教育制度：引發同仁共鳴
- 03資訊共用制度：彙編案例手冊
- 04人事評價制度：MAGIC五階段晉升
- 05服務制度：設計巧思展現熱情
- 第4章 最關鍵的一步：將理念化為行動
- 「理念、機制、行動」三者缺一不可
- 「二．六．二法則」的員工素質比
- 行動者的特徵一：僅有八成的掌握力
- 行動者的特徵二：期待行動後的回報
- 第5章 不可忽略的拼圖：員工的自豪感
- 01對工作自豪，顧客滿意度才會提升
- 02缺乏自豪感，對顧客便會愛理不理
- 03影響員工自豪感的六大因素
- 第6章 滿意度最高層次：超越預期的感動
- 01突破回客率低迷困境
- 02問卷調查無法製造「感動」
- 03「意想不到」的服務才動人
- 04不必花錢也能創造感動
- 第7章 企業須看重的價值：員工主體性
- 01擁有主體性 才能提供SOP外的服務
- 02辨別「主體性」和「自主性」
- 03理想組織：不抹煞個人風格 保留主體性
- 04有主體性的人 能改變職場
- 第8章 提高顧客滿意度的對策：五大週期性步驟
- 穩健提高滿意度的對策
- ．使命感
  - ．體系化
  - ．行動
  - ．結果
  - ．需求的檢證
  - ．主體性
- 第9章 有多少「謝謝您」，就有多少幸福感！
- 顧客滿意度是組織文化體現

## 《超越迪士尼》

不信任人的組織 滿意度不會高  
帶給遊客快樂 就能獲得最大滿足

結語 企業有夢想，才能永續

附錄 從遊客變迪士尼「掃除之神」 文 / 王一芝

# 《超越迪士尼》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)