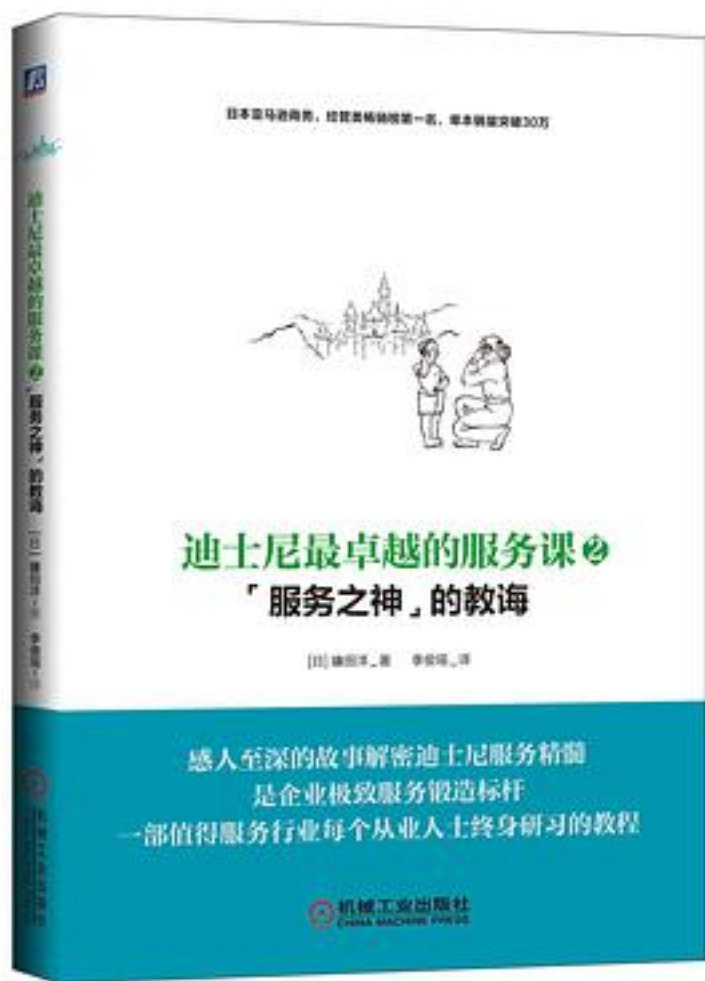


迪士尼最卓越的服务课



[迪士尼最卓越的服务课_下载链接1](#)

著者:[日]镰田洋

出版者:机械工业出版社

出版时间:2015-3-20

装帧:平装

isbn:9787111490562

上海迪士尼乐园开园在即，除了对完美建设的高要求，迪士尼也极其重视管理和服务人才的培养，已派遣200余名大中专学生前往美国佛罗里达奥兰多迪士尼世界实习，为上

海迪士尼乐园开园做好充足的人才储备。

为什么迪士尼会如此重视员工培养？

因为对于“梦之国”而言，提供极致服务的员工才是一切奇迹的创造者，而这极致的服务才真正代表迪士尼的精神和迪士尼向这个世界所传达的爱和正能量。

在中国第一个迪士尼乐园即将开园之际，我社从日本引进这套“迪士尼最卓越的服务课”系列丛书（共计4册），以发生在东京迪士尼世界里的一个个感人至深的小故事来陪您一同感受迪士尼的服务精髓。日本的周到服务享誉世界，迪士尼的极致服务感动全球，当“周到”遇到“极致”，又将碰撞出怎样的震撼，给我们带来怎样的启示。敬请关注。

日本亚马逊商务、经管类畅销榜第一名，单本销量突破30万

感人至深的故事解密迪士尼服务精髓

是企业极致服务锻造标杆

一部值得服务行业每个从业人士终身研习的教程

提升服务是最好的营销和品牌建设战略，好的服务既可留住老主顾、又可开拓新用户，没有什么比顾客的忠诚度对企业更为重要。

一旦你的顾客忠诚于你，他便对价格不敏感、能够容许小错误，并且成为你最自动的代言人，帮你推广你的品牌，而你需要做的，就是用你的服务让他有回家的感觉。

迪士尼“清扫之神”告诉你：真诚提供服务的你，是社会大舞台上最棒的表演艺术家。

作者介绍:

镰田洋

迪士尼卓越服务践行者与传播者。1982年日本东京迪士尼乐园成立，他作为第一代清扫部门负责人，为迪士尼追求极致的品质服务做出突出贡献。1990年，他出任教育部代理部长，指导和培养公司全体员工。后来，他为了将迪士尼的管理智慧和服务精神推广到更多的企业，于1999年成立了自己的公司Visionary・Japan株式会社，并出任董事长。

目录: 序言 命运的通行证

第1章 梦之国遗失物

第2章 月光下的表演艺术家

第3章 魔法的口袋

第4章 梦想的，那个前方

结束语 感动的源头，那就是天真（innocence）

• • • • • [\(收起\)](#)

[迪士尼最卓越的服务课_下载链接1](#)

标签

感动

别人在读

2016年读书

2016

评论

迪式惊喜，见怪还是怪，眼泪止不住……2016.5.14@ BJ→SH高铁

简短的小故事，常见于企业培训讲师的口中

[迪士尼最卓越的服务课_下载链接1](#)

书评

[迪士尼最卓越的服务课_下载链接1](#)