

<<经营快乐>>

图书基本信息

书名：<<经营快乐>>

13位ISBN编号：9787511319647

10位ISBN编号：7511319645

出版时间：2012-4

出版时间：中国华侨出版社

作者：福岛文二郎

页数：160

译者：胡小颖

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：<http://www.tushu007.com>

<<经营快乐>>

前言

序曲 九成兼职员工何以能够打造最优质服务？

“为什么东京迪士尼乐园的员工面对顾客总能面带笑容，精神饱满？

” 迪士尼主题公园分布于美国加利福尼亚、法国巴黎、中国香港等世界各地，其中又以佛罗里达迪士尼乐园占地面积最大，足足有山手线1环括范围大小。

除了迪士尼之外，全球还有许多其他的主题公园。

但是，面积不大的东京迪士尼乐园的入园人数却偏偏独占鳌头。

东京迪士尼乐园，接待游客人数每年高达1500万人次。

高的“顾客满意度”，自然就会带来游客的高回头率。

统计数字表明，每年东京迪士尼乐园的顾客回头率都能够达到98%左右。

似乎为了印证这一点，像“只要进入东京迪士尼乐园的话，就能听到员工非常热情而亲切的问候”“员工们总是用笑容相迎，让我非常舒服呢”等诸如此类的赞扬声总是不绝于耳。

东京迪士尼乐园回头客多的一个重要原因，可能是因为它总能带给很多人小小的感动。

而与此同时，抱有以下疑问的人恐怕不在少数。

乐园里没有凌乱的垃圾，他们是怎么做到的？

不管何时来玩，乐园里的玻璃窗上都没有一点尘埃和水污，他们是怎么做到的？

即使是寒冬，草坪也依然绿意如织，他们是怎么做到的？

厕所总是能保持干净而亮洁，他们是怎么做到的？

丛林探险的“船长”，明明总说相同的对白，却依然那么努力，他们是怎么做到的？

即使在雨中，也一定要擦拭户外舞台演出的椅子，他们是怎么做到的？

迪士尼的任何一位员工，都能够蹲下身子认真地跟孩子们讲话，他们是怎么做到的？

客人在游览过程中不小心将隐形眼镜丢失，员工竟然都可以找到，这究竟是怎么做到的？

其实这些只不过是冰山一角，除此之外，还有更多能让您发出“这怎么可能”的疑问和惊叹的场面。

那么，迪士尼的员工能够提供让绝大多数游客都赞叹、吃惊的高品质服务的秘诀究竟是什么呢？

每一名员工都有领导能力 换句话说，就是谁都不会偷懒怠工。

每位员工都以客人的安全为第一考量，都为了把最棒的表演带给大家而努力。

这就可以解释前面很多人的疑问和惊叹了。

那么，又是什么缘由使得大家不会去偷懒的呢？

在迪士尼里，工作中的上司·前辈们虽然经常监督后辈们，不过，老虎也有打盹的时候，一天之中总有注意不到的时候。

所以，若是想偷懒怠工，也不是不可能，可实际上却没有任何一个人偷懒，这又是为什么呢？

这就是由于每个员工都拥有领导能力。

关于领导能力将会在本书中作详细介绍，那么所谓的“拥有领导能力”，直截了当地讲，就是要拥有一颗“体谅之心”，行动时以身作则。

在迪士尼，上司和前辈平日都是以这种领导者的态度来与后辈接触交流的。

这样做，能够使后辈们产生“好想变得跟那个上司或前辈一样啊”的想法，从而以上司·前辈为榜样来完善自己。

也就是说，每个员工都是像上司和前辈一般以领导者的态度和能力来进行工作。

正因为如此，在日常工作方面他们自然不会懈怠偷懒，相反，还会努力以积极的态度去了解顾客的需求。

简单地说，他们都拥有并坚持着一种对工作自主而积极的信条。

这也是历经四分之一世纪，无论何时光顾东京迪士尼乐园，它依然散发着如初的热情与活力的原因。

另外一件让人格外吃惊的事是：在迪士尼工作的员工几乎都是兼职的。

<<经营快乐>>

迪士尼的育人之道——“人可以用经验改变、培养” 丽思卡尔顿是世界闻名的高级酒店，它因为提供高品质服务而为大家所熟知。

这个公司聘用职员的两大大特点是：第一，与公司理念不一致不会被录用；第二，被判断为不适合于服务行业的人，也绝对不会被录用。

即使是打工人员也要经过彻底性的选拔测试。

我并非认为丽思卡尔顿的用人理念有错，不过，与此相对，迪士尼却是采用“欢迎”理念，即对于打工人员的任用，基本上采取应征人员全员通过的处理方式。

在迪士尼，维护日常运作的兼职人员大概有18000人，虽然根据每年的具体情况会有些微变化，但因为兼职的特殊性质，一年之中，会有近9000名兼职人员离职。

因此迪士尼每年都会举行3次大型招聘会，每次招用3000人左右，初步估算应聘者约有5万人以上。

因名额有限自然不可能录用所有应聘者。

不过，来者不拒的“欢迎”态度的确是迪士尼的基本姿态。

当然，因为“不能微笑”会给客人带来不满的感觉，所以在面试时，被要求“请您微笑”却无论如何也笑不出来的应聘者，是不会被录用的。

还有，不能进行人际间基本问候、不能很好地遵守迪士尼礼节规定的应聘者也不会被录用。

还有一些因时间原因或其他特殊情况会被婉拒的人。

对于迪士尼来说，在主题公园的经营上确实需要大量聘用人员，想要管理教育好实在不易，可是迪士尼却拥有“人可以用经验来改变、培养”这样的理念。

人拥有被改变、被教育成才的可能性，而把这种可能性变为现实，就是迪士尼能够维持高品质服务的秘笈。

为此，本书将为您介绍与此相关的研修、培训计划，兼职人员与正式员工之间的实际事例等各种经过实践检验的方法。

我经常听到“那是因为，是迪士尼才能做得到吧”这样的话。

不过，实际上却并非如此。

我为何这么说？

那是因为迪士尼的教育研修、策划背景等基本的理念，实际上适用于各种规模、行业、经营状态的企业、盈利单位。

自然，可以直接借鉴的东西也数不胜数。

举个例子，就说迪士尼经常强调的“问候”和“微笑”吧，不仅要访问乐园的客人如此，就连兼职人员和正式员工之间也被要求如此。

这看似只是人的一种最基本的礼貌，实际上却发挥着重要作用。

它能和谐职场人际关系，使兼职者和正式员工人人身处良好向上的工作氛围，还可以带给客人感动。

相反，没有问候与笑容的职场，不仅员工之间的互信感稀薄，也很少能形成良好向上的工作氛围。

于是导致客户满意度低下，毋庸置疑就会造成企业衰退的恶果。

将问候、笑容付诸实践的企业单位才能良好发展。

迪士尼的教育培训、策划结构、文化环境都是为了架构员工、顾客、企业之间的信赖关系，即为了实现“三信赖”而不断研究出的理念与方法。

精心于后辈教育的每个上司·前辈都为了后辈的成才与自立，最大限度地活化、使用这些理念与方法。

<<经营快乐>>

内容概要

面积不大的东京迪士尼乐园的入园人数为何能独占鳌头？
每年顾客回头率高达98%是如何做到的？
90%的员工是兼职，依然能持续提供120%的优质服务，这是怎么做到的？

超人气培训师、迪士尼元老级人物福岛文二郎总结自己二十五年的经验后认为：迪士尼的经营之道核心是人。
拥有优秀的员工是迪士尼一路领先、持续卓越的关键。

对迪士尼来说，在主题公园的经营上确实需要大量聘用人员，想要管理教育好实在不易，可是迪士尼坚信“人可以用经验来改变、培养”。
人拥有被改变，被教育成才的可能性，而把这种可能性变为现实，就是迪士尼能够维持高品质的秘笈。

<<经营快乐>>

作者简介

（日）福岛文二郎，日本超人气企业培训讲师，开发一百种以上的迪士尼人材训练研修课程。
现为JS Partner
股份有限公司负责人。

1962年生。
1983年东京迪士尼乐园开园第一期正式员工。

退休之后，继续活跃于培训、筹划、指导、顾问等领域，2009年成立JSPartner股份有限公司。
现在不仅对服务行业，还面向电力公司和制造业等各种行业，进行职员的教育培训工作。

<<经营快乐>>

书籍目录

第一章 育人之前 巩固教育一方必备知识

第一讲 对于后辈来说自己究竟是怎样的上司?前辈
迪士尼所认为的理想上司?前辈究竟是怎样的?

何谓理想的上司?前辈?

何谓最差上司?前辈?

第二讲 究竟以怎样的思维来知道后辈呢?

没有“教的乐趣”便培养不出优秀后辈
在迪士尼,充满热情的前辈会被选拔为指导者
何谓培育后辈所不可缺的三要点?

第三讲 教导后辈的态度是够存在问题?

后辈如何被对待,他便如何对待别人
在迪士尼,前辈如接待顾客一般迎接后辈
前辈以笑容面对后辈是最理所当然的
第四讲 教导后辈的方法是否正确?

敷衍教育法教不出好角色
激发后辈“干劲儿”的迪士尼企划
教导方法的偏差会造成企业损失
第五讲 所有后辈努力的方向是否一致呢?

正确理解使命并向后辈传达
迪士尼?使命——旨在为每个客人带来幸福
您的公司有“使命”吗?

所有企业?组织的共同使命——教育以人为本
上司?前辈要准确地理解何为“使命”
第六讲 后辈做事顺序的选择是否正确呢?

以行动指南为方向,明确优先顺序
行动指南绝不是装饰品
若有行动指南,做事便不会迷惑
您的企业也能活用迪士尼的行动指南

第二章 构建与后辈的信赖关系

第一讲 是否成为后辈的表率?

与后辈相处要具备领导能力
领导能力所需的两个必要条件

第二讲 是否关注后辈行为?

<<经营快乐>>

给后辈以“我总在关注你”的认知

重点在于大方地对后辈进行关注

“关注”能让后辈拥有公平感与认同感

“关注”能提高后辈的工作积极性

第三讲 只是“看”的话可是不够的

关注时有何感想，要马上“出声提醒”

“出声”教育能让人有被关注的真实感

第四讲 是否认同了后辈的努力呢？

不可只注重工作成果

只注重工作的成果，会损害后辈对您的信赖

表扬后辈竭尽全力的态度

第五讲 是否对后辈的错误视而不见呢？

被错误想法影响的后辈是可以改变的

习惯一旦扎根想要改变实在不易

当我被分到忘记原本使命的职场赴任

接到顾客投诉

孤独——“50 VS 1”的战斗

正确使命的复活！

让“人是可以被改变的”的话变为现实

第三章 提高后辈的沟通能力

第一讲 您是否忘记了对后辈进行抚慰鼓励呢？

认同后辈的“存在”

用面对面的方式处理问题

第二讲 后辈是否为他人考虑、体谅他人呢？

让后辈时常怀着体谅之心行动

付诸行动的体谅，可以感动对方

“员工们的体谅理解之心创造了奇迹！”

为了育成体谅之心而制定规则

让后辈关注到自己的成长

第三讲 对于后辈的情况您了解多少呢？

共有价值观

努力创造共有价值观，能优化人际关系

积极地“传播”和“搜集”信息非常重要

第四讲 对于后辈的情况您了解多少呢？

与后辈之间的面谈?交流，需要非常注意

与后辈交谈的两个重点

要如何得知后辈状态

第五讲 给后辈的建议是否切实可行？

根据后辈的实际状态相应改变处理方式

<<经营快乐>>

针对身心健康充实的后辈——为他设定目标

第四章 提高后辈的工作士气

第一讲 职场中的人际关系是否有问题？

营造充满笑容的团队氛围

工作能力高的团队都有哪些共同之处呢？

第二讲 后辈中有没有人在不情不愿地工作呢？

引导后辈认识工作的重要性

反复传达工作的重要性

在保洁部门实习一个月是新人培训的重要内容

今天，社长也是保洁员

兼职人员自发提高工作水平

第三讲 工作场所的环境有没有问题呢？

营造有自豪感的环境

心怀自豪感的迪士尼员工们

言行不一——只能让后辈的士气越发下降

第四讲 对后辈下达指示时，是否只下命令不言理由？

作指示，一定言明缘由

解释指示的意义是在迪士尼工作的常识

第五讲 是否总是责备后辈？

发现后辈优点，马上表扬

迪士尼有一种“员工表扬员工”的特殊体制

全力表扬后辈所作出的努力

第五章 树立后辈的自立自主意识

第一讲 您是否忽视了后辈的努力？

带给后辈自信

回馈带来自信

来自上司?前辈、同事们的回馈很重要

第二讲 后辈是否制订了自己的目标？

帮助后辈制订小目标

制订的目标越大，失败的可能性越大

身边的上司?前辈才是最佳学习对象

不断挑战阶段性小目标的迪士尼员工们

第三讲 是否对后辈的自主性进行了确认呢？

给予后辈自立的机会

迪士尼里让后辈们自立起来的规则

迪士尼有尊重后辈自主性的氛围

结束语

<<经营快乐>>

编辑推荐

90%都是兼职员工，为何依然能够成功？

迪士尼元老首度公开征服人心的好员工养成法。

让经营简单快乐，让工作轻松快乐，让顾客满意快乐！

《经营快乐：迪士尼的卓越人才养成法》一本可以轻松提升工作能力的实践指导书。

迪士尼元老首度公开“卓越人才养成法”。

案例、图表相结合，最通俗易懂的员工提升秘籍。

日本销量迄今超过500000册。

人，如何被对待，就如何对待别人，前辈以笑容面对后辈是最理所当然的。

培训员们常说“自己能够看到，通过培训而不断成长的后辈的样子，非常开心。

”比起金钱、地位等等这些，培育人才更有“快感”，更值得去做。

人这种生物，如果不能从他人之处得到慰藉，就没有办法确认自己的存在。

自己不能确认自身存在的话，不要说他人的信赖，就连自己的成长也会觉得不安起来。

将体谅之心付诸于行动，不仅可以将员工的心情传递出去，还可以让客人从心底萌生出感动和信赖。

如果发现正在努力的后辈的身影，一定要说上一句“你很努力啊！

”的鼓励。

另外，如果能将努力之处写到一张漂亮的小卡片上，交给后辈的话，他一定会非常惊喜。

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:<http://www.tushu007.com>