

<<迪士尼乐园>>

图书基本信息

书名：<<迪士尼乐园>>

13位ISBN编号：9787810788373

10位ISBN编号：781078837X

出版时间：2007-6

出版时间：外经贸大学

作者：陈静华

页数：219

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>

<<迪士尼乐园>>

内容概要

《标杆·服务王牌》是博维管理咨询书库中又一套大型管理类丛书，该书系由著名战略和领导力专家莫少昆教授担纲主编，华新博维管理咨询公司管理传播部策划和编辑，同时还邀请了国内多位知名企业家出任顾问。

该套丛书通过对标杆企业发展历程的回顾，全面展示其发展战略和文化标准，分析与故事相结合，可读性强。

本书是《标杆·服务王牌》书系其中的《迪士尼乐园：贩卖快乐》。

通过分析迪士尼乐园的发展历程，帮助企业寻找服务差距，通过对标杆企业的学习全面提高服务质量的的大型丛书。

<<迪士尼乐园>>

书籍目录

第一章 童话世界的传奇 第一节 四位掌门人 1.乐园之父——华特·迪士尼 2.乐园继任者——朗·米勒和小罗伊·迪士尼 3.乐园拯救者——迈克尔·艾斯纳 4.乐园新掌门——罗伯特·艾格
第二节 五个迪士尼乐园度假区 1.加州迪士尼乐园度假区 2.佛罗里达华特·迪士尼世界度假区
3.东京迪士尼度假区 4.巴黎迪士尼乐园度假区 5.香港迪士尼乐园度假区第二章 迪士尼的服务战略 第一节 华特·迪士尼时代 1.成长战略——树立迪士尼品牌 2.多元化战略——放大迪士尼的品牌价值 第二节 迈克尔·艾斯纳时代 1.复兴战略——唤醒沉睡的“公主” 2.全球化战略——让世界充满快乐 3.竞争战略——抢占数字化的制高地第三章 迪士尼的服务文化 第一节 迪士尼的使命：为大众制造快乐 1.用服务向游客播撒快乐 2.员工是顾客快乐之源 第二节 迪士尼的核心价值观 1.创新 2.高品质 3.共享 4.故事性 5.乐观 6.尊重第四章 迪士尼服务标准的执行第五章 博维服务点评主要参考书目和资料

<<迪士尼乐园>>

编辑推荐

《标杆·服务王牌》是博维管理咨询书库中又一套大型管理类丛书，该书系由著名战略和领导力专家莫少昆教授担纲主编，华新博维管理咨询公司管理传播部策划和编辑，同时还邀请了国内多位知名企业家出任顾问。

该套丛书通过对标杆企业发展历程的回顾，全面展示其发展战略和文化标准，分析与故事相结合，可读性强。

本书是《标杆·服务王牌》书系其中的《迪士尼乐园：贩卖快乐》。

通过分析迪士尼乐园的发展历程，帮助企业寻找服务差距，通过对标杆企业的学习全面提高服务水平的质量的大型丛书。

<<迪士尼乐园>>

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>