

目的: 顧客満足を上げるためのコツが知りたい

@sanada3730

誰もごきんぱー



レッスン7

自分ごやているの、どうでもいい仕事じゃない、と思うときがある。だ、そんな風に思えたとき、わたしごなごくっこっているタイプライターを思い出した。ごいつも調子よくタイプライターを打てる、と、これのキカご動にな...

ディズニー 7の法則 トム・コネラン著

レッスン6

報い認め 言える

激しく非難されるより 無視されるほうが つかい時もある

"評価なし"のあつしさを 肝に命じておく

レッスン5

耳がたつほど 顧客の声はよく 聞ける

会社の全員が 顧客に対して 責任をもつべき

ゲストからの手紙を読めば キャストが どういう態度でゲストに 接しているかよくわかる

レッスン4

おバこの物か語りかけ歩み寄る

キャストはゲストのために 働いている

ゲストがいたら、キャストには 何の仕事もないから ゲストがいたら、おバこが消えてしまう...

レッスン1

顧客が比べるすべての企業が 競争相手

ディズニーで深い満足を受けられたのは、ほかの会社にも、それと同じくらい質の高い サービスを求めるにちがいない...

レッスン2

細部にこだわる

ゲストが魔法にかかったような体験をするためには、キャストは全力を尽くす。悪魔は細部に宿る

レッスン3

おバこの人か語りかけ歩み寄る

顧客と接する機会があれば、それはおバこの価値を創造するチャンス

チャンス

活かす → 競争に勝つ
棒に振る → 競争に負ける