


目的: 感動を生み出すコツを知りたい!

@sanada3730 



笑顔で接すれば

笑顔が返ってくる

つくり笑顔でも

素晴らしい可能性

を秘めている

P178

9割がバイトでも最高の感動が生まれる

ディズニーのホスピタリティ

福島文二郎 著

ホスピタリティを伝えるために必要な7つのスキル

P164

P38 ホスピタリティとサービスはどっちが先なのか?

ホスピタリティ → 相手に対する主体的な思いやり

サービス → 義務的な作業

① 笑顔

② 挨拶

③アイコンタクト

④身だしなみ

⑤言葉

⑥話し方

⑦ホテイング-ミ

働く人がいる職場のつくり方

P148

キャスト同士が

笑顔で明るく挨拶を

交わしている

⑧

P114 ミッションと行動指針がホスピタリティの「基礎」

行動指針 → SCSE

Safety 安全性

Courtesy 礼儀正し

Show ショー

Efficiency 効率

P70 ホスピタリティが信頼を生み人脈をつくる

実際に接した個人を通じてその人間の属する組織や会社も同じように見える

★お客様に信頼されれば組織・会社からも信頼される

P100

問題点を指摘し改善するディズニーの「修正力」

キャストが問題点の慢性化を防ぐ