

Lee Cockerell

ex-vice-presidente da Disney



do atendimento

As 18 regras essenciais para
criar um serviço excepcional

“A Disney tem o maior dos maiores
desafios de qualquer empresa.”
Michael D. Hammer

Disney
INSTITUTE

O jeito
Disney
de encantar
os clientes

 Editora
Saraiva

Lee Cockerell

O jeito Disney de encantar os clientes

A Magia do atendimento

311

Resumo de A Magia do Atendimento + O Jeito Disney de Encantar Clientes - Caixa Disney

O cliente tem sempre razão? É claro que sim, mas esta máxima do bom atendimento não basta para fazer com que ele sempre volte. Em A magia do atendimento, Lee Cockerell revela as 39 regras que criou para liderar um impressionante time de 40 mil funcionários, durante os 10 anos em que foi responsável por coordenar as operações do Walt Disney World Resort.

São técnicas simples, porém extremamente eficazes, que podem ser aplicadas em multinacionais ou pequenos empreendimentos, em centenárias corporações ou em startups. Pela primeira vez, o Disney Institute revela um dos elementos mais importantes de seu sucesso: o atendimento de qualidade que transforma a estadia de qualquer visitante em um momento mágico.

Nesse livro, você conhecerá os bastidores desta gigante do entretenimento e verá, na prática, os princípios de atendimento de qualidade da simpatia e organização dos funcionários até a proatividade na hora de resolver conflitos ou ajudar os convidados, que você poderá aplicar em seu negócio, independentemente do seu setor de atuação.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)