

أسرار الجودة في الخدمات قراءة في تجربة والت ديزني العالمية



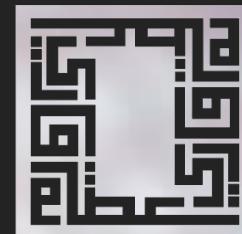
مطور برامج الفجوة الرقمية
مدير تدريب المفاهيم في الخطوط السعودية



عصام ياسين قاري



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ





改善

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(تعلموا ما شئتم ، فلن ينفعكم الله بالعلم حتى تعملوا)

مَقْوِلَةُ مَعَاذُ بْنُ حَبْلَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ

(كتاب : رجال حول الرسول صلى الله عليه وسلم ، إعداد : خالد محمد خالد ، دار الكتب العلمية ، بيروت)

هذا الدليل ملك :
تاريخ النشاط :

التعريف بمقدمة المادة





عصام ياسين قاري

- استشاري التدريب
- مدير تدريب مفاهيم التسويق في الخطوط السعودية
- مؤسس مركز التطوير المستمر

Isam Yasin Gari

- Training Consultant
- Manager of Concept Training Saudia Airlines
- CIC Founder & C.E.O



Mob. +966 505 668619
Tel/Fax. +966 12 6946557
email. isamsv@hotmail.com
www.isamgari.com



isamgari



isamgari



isam.y.gari

أسرار الجودة في الخدمات
قراءة في تجربة والت ديزني العالمية

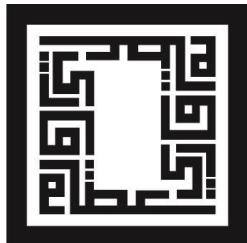
7 صفر 1438
7 نوفمبر 2016

أعضاء المجلس و الضيوف

المستفیدون

المنظمون

المنفذون



آداب المجالس



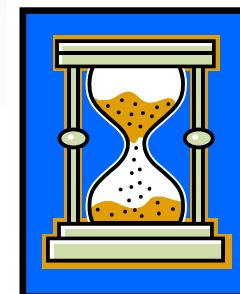
التفاعل



الاستفناح



الشکر



الطول



كيف تتعامل مع افكار الندوة؟

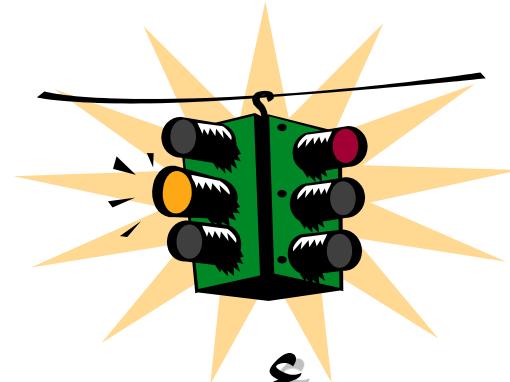


S1 ! الأفكار العلاجية !

S2 ! الأفكار التأسيسية !

S3 ! الأفكار التطويرية !

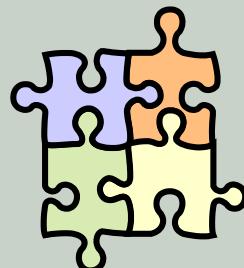
صاف مسند وان !



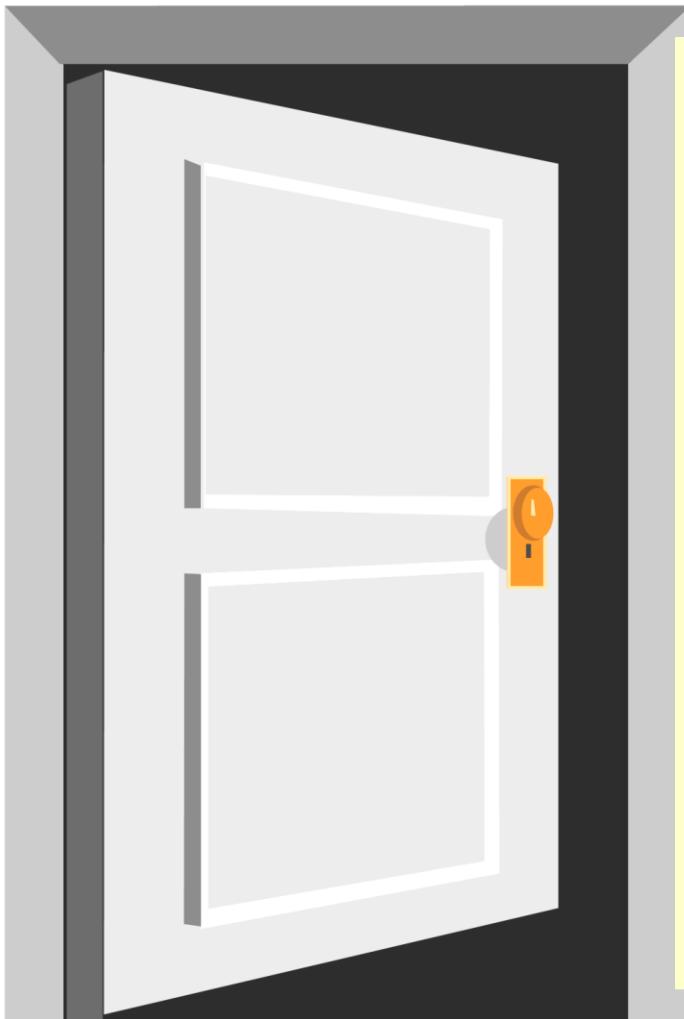
ماذا سنقدم لكم
في هذه الندوة
المباركة ؟

W.I.I.F.M?

M.A.S.K

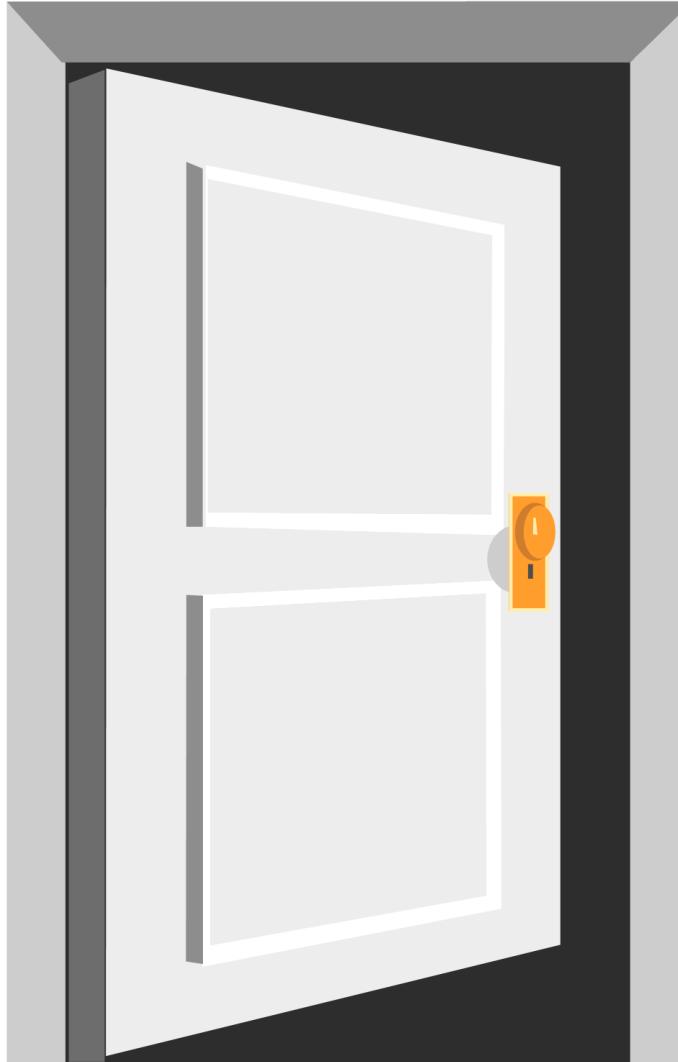


تصفح في محطات الندوة



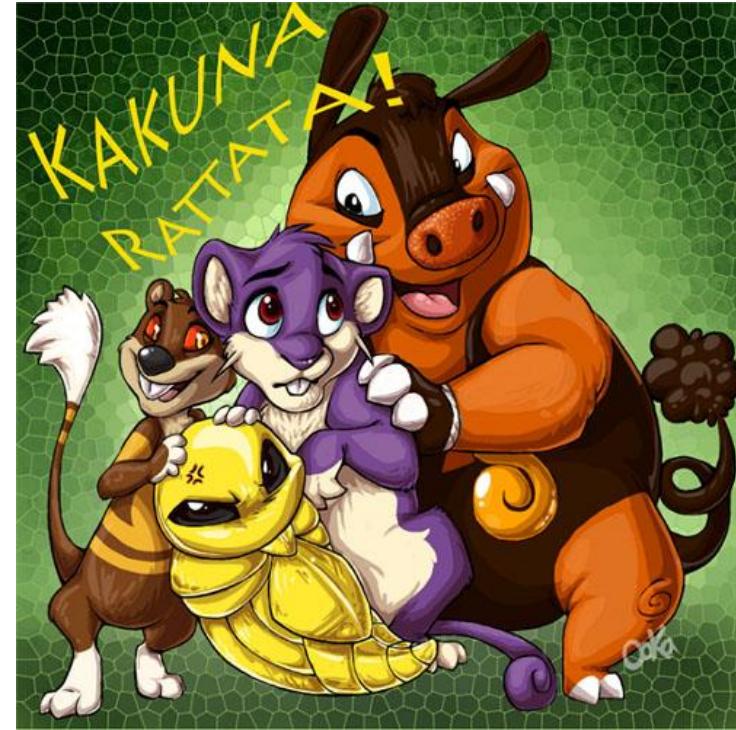
- أولاً - لماذا والت ديزني ؟
- ثانياً - قصة الموظفة جولي الحزينة
- ثالثاً - إحصائيات عن مبيعات ديزني
- رابعاً - نشاطات ومؤلفات ديزني في الادارة و التسويق
- خامسًا - أسرار ديزني

التصنيفات و خطة التطبيق



أولاًً - لماذا والت ديزني ؟



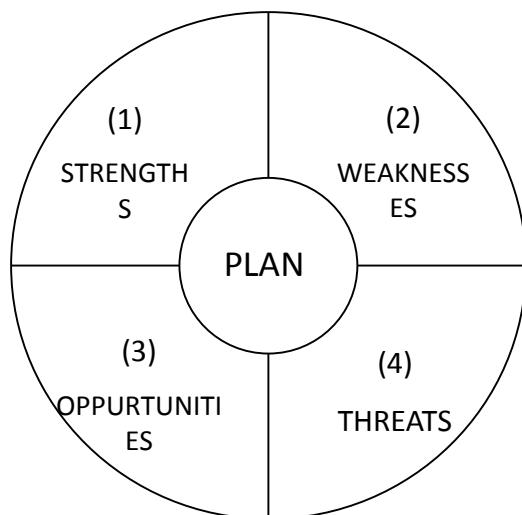


في عالم ديزني
يدخل العميل
و يخرج



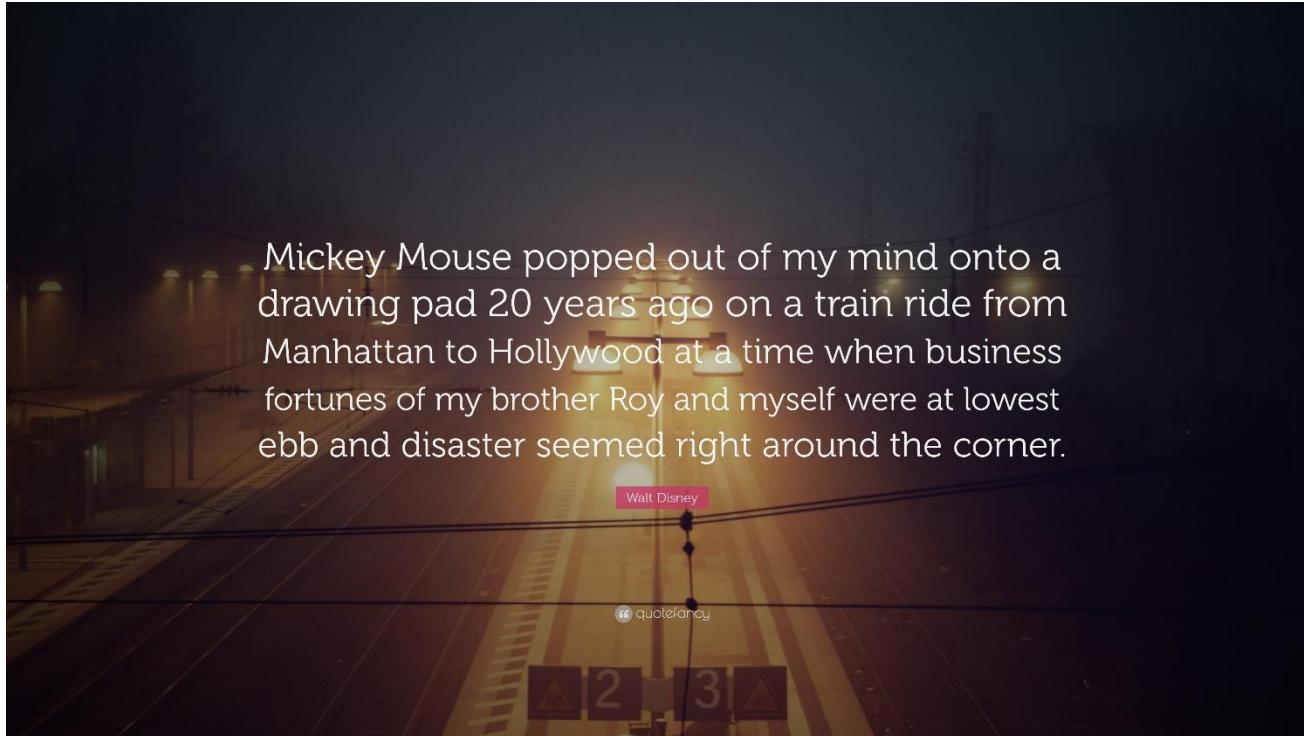
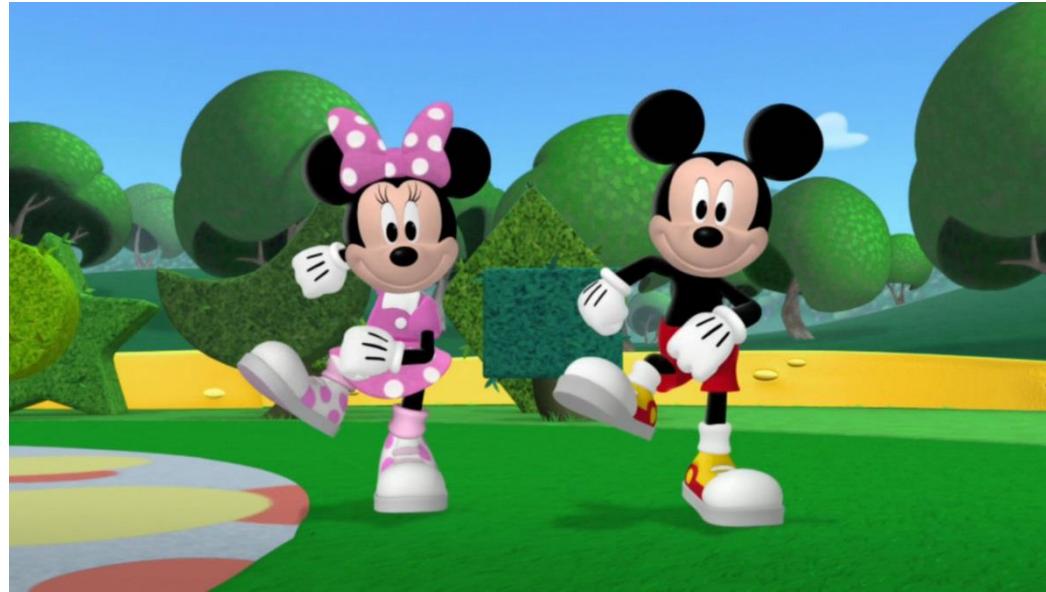
“That's the real trouble with the world,
too many people *grow up.*”

-WALT DISNEY



للتخطيط **SWOT** منظومة

hakuna
matata





والتر إلياس "والت" ديزني
وُلد في 5 ديسمبر 1901
تُوفي ديزني في بربانك ب كاليفورنيا في 15 ديسمبر
عام 1966 بسبب سرطان الرئة

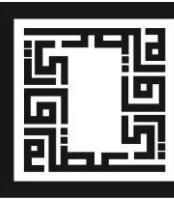


نَفَّذَ أَخْوَهُ رُوِيَّ مَشْرُوعَ الْمَدِينَةِ التَّرَفيهِيَّةِ
بِفَلُورِيدَا، وَقَدْ أَصَرَّ عَلَى تَسْمِيَّتِهَا "عَالَمُ وَالْتَّرَفِيَّةِ
دِيْزِنِي" تَكْرِيمًا لِأَخِيهِ. تُوْفِيَ رُوِيَّ بَعْدَ ثَلَاثَةِ
أَشْهُرٍ مِنْ افْتِنَاحِ الْمَدِينَةِ عَامَ 1971.



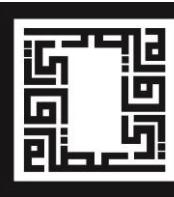
2222-B





“ALL OUR DREAMS CAN COME TRUE,
IF WE HAVE THE COURAGE TO PURSUE THEM”

- WALTER ELIAS DISNEY





انظر الصفحات 1 - 2 - 3 في تحتوي :

Walt Disney Quotes To Live By

Our philosophy

Leadership

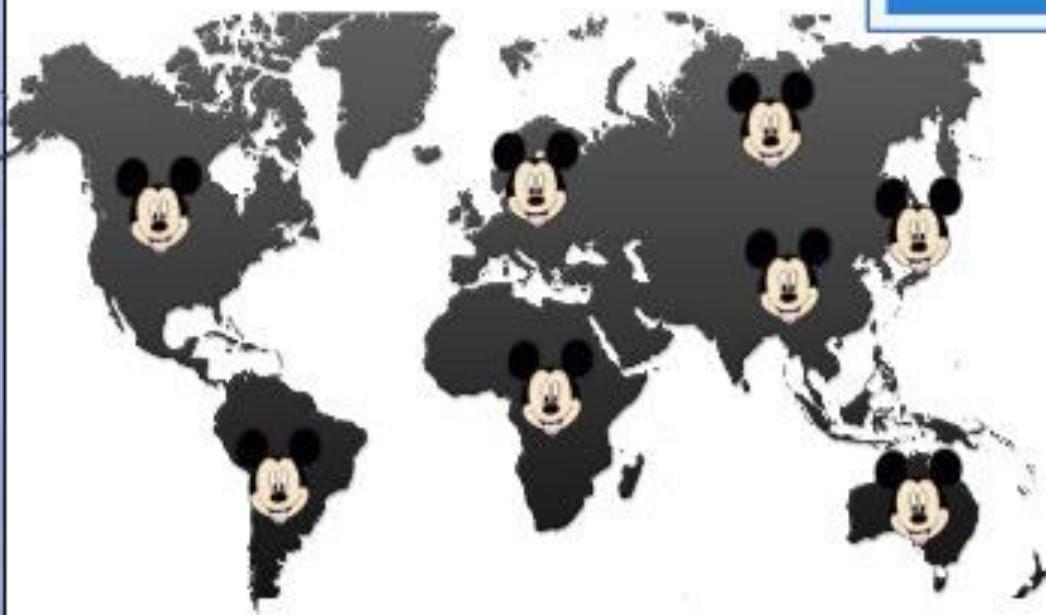
Service

Employee Engagement



Disney branches worldwide

LOCATION MAP



Disney Resorts:

1. California
2. Florida
3. Tokyo
4. Hong Kong
5. Paris



دیزني كاليفورنيا



دیزنی طوکیو



دیزنی فلوریدا



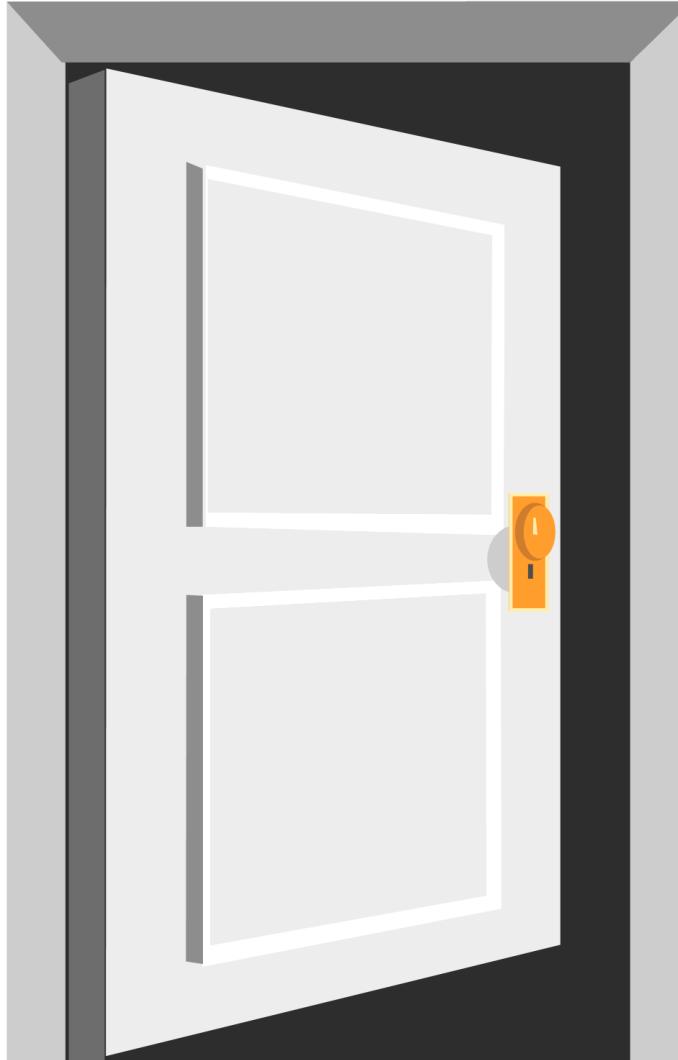
دیزنی باریس



دیزني هونغ كونغ







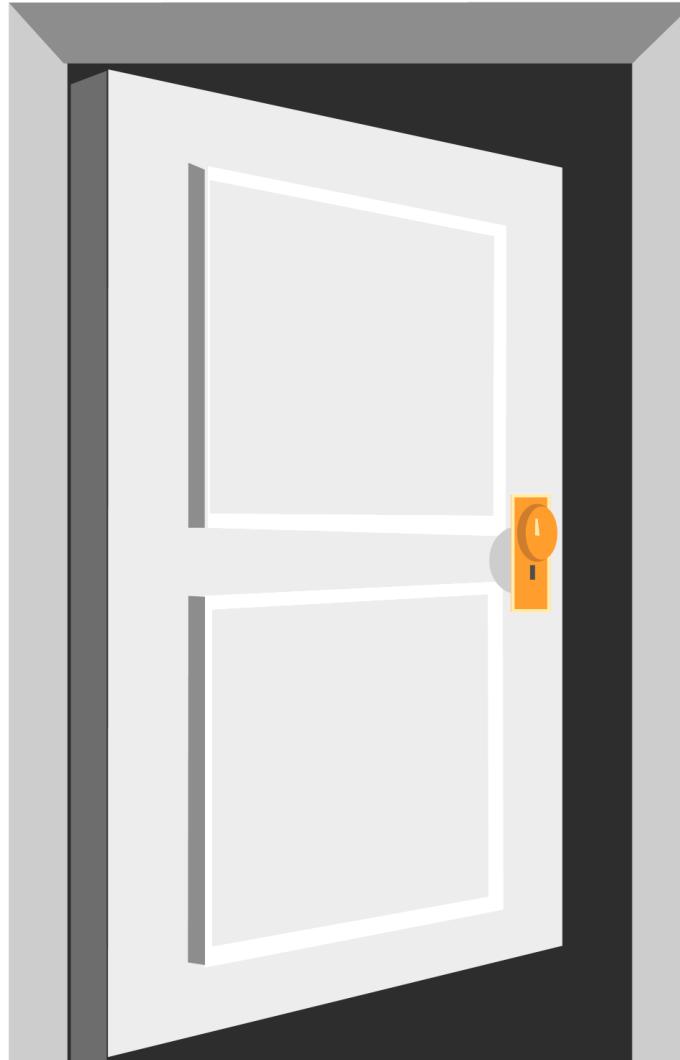
ثانياً - قصة الموظفة جولي الحزينة





ثانياً - قصة الموظفة جولي الحزينة

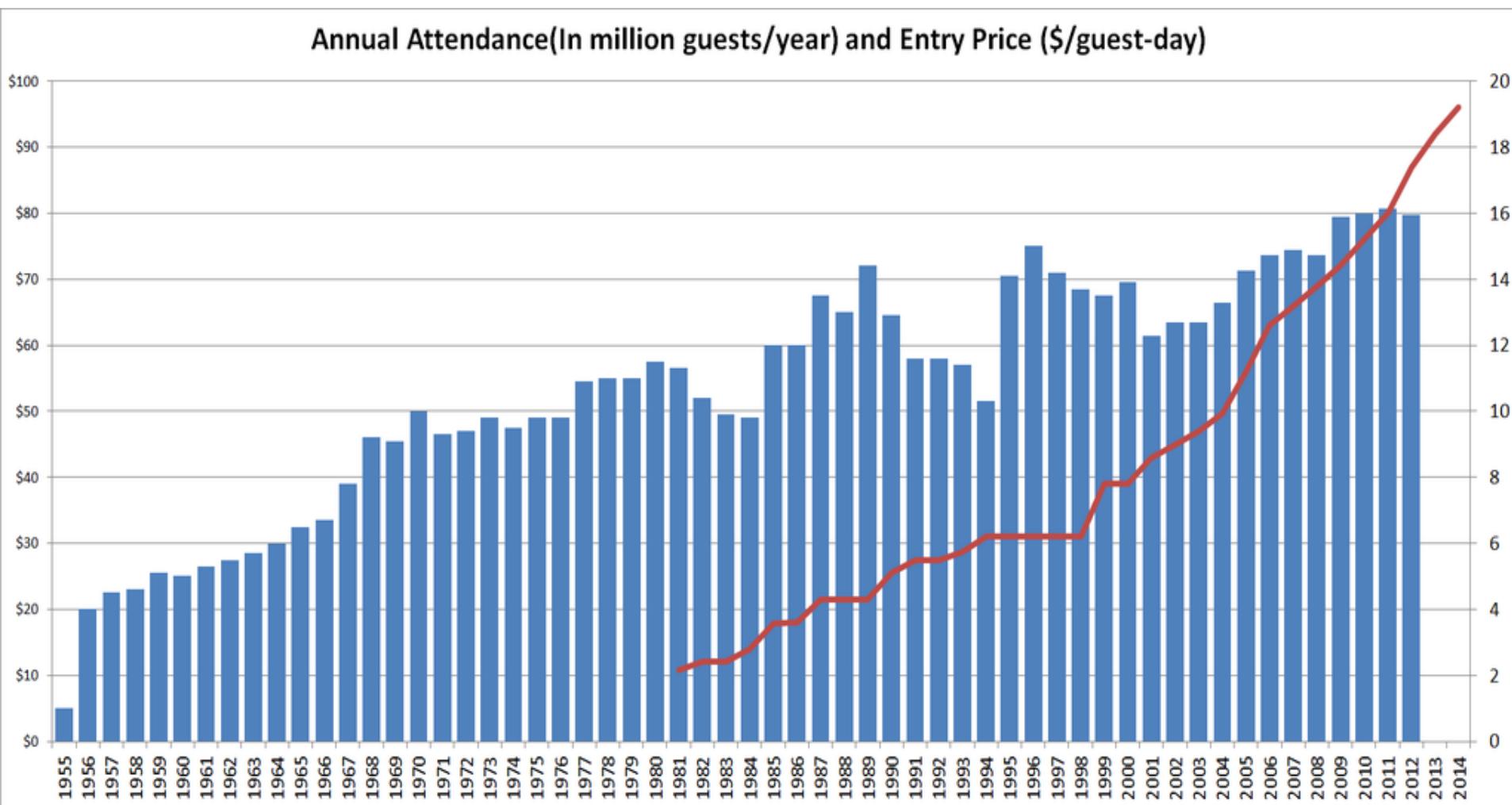




ثالثاً - إحصائيات عن مبيعات ديزني



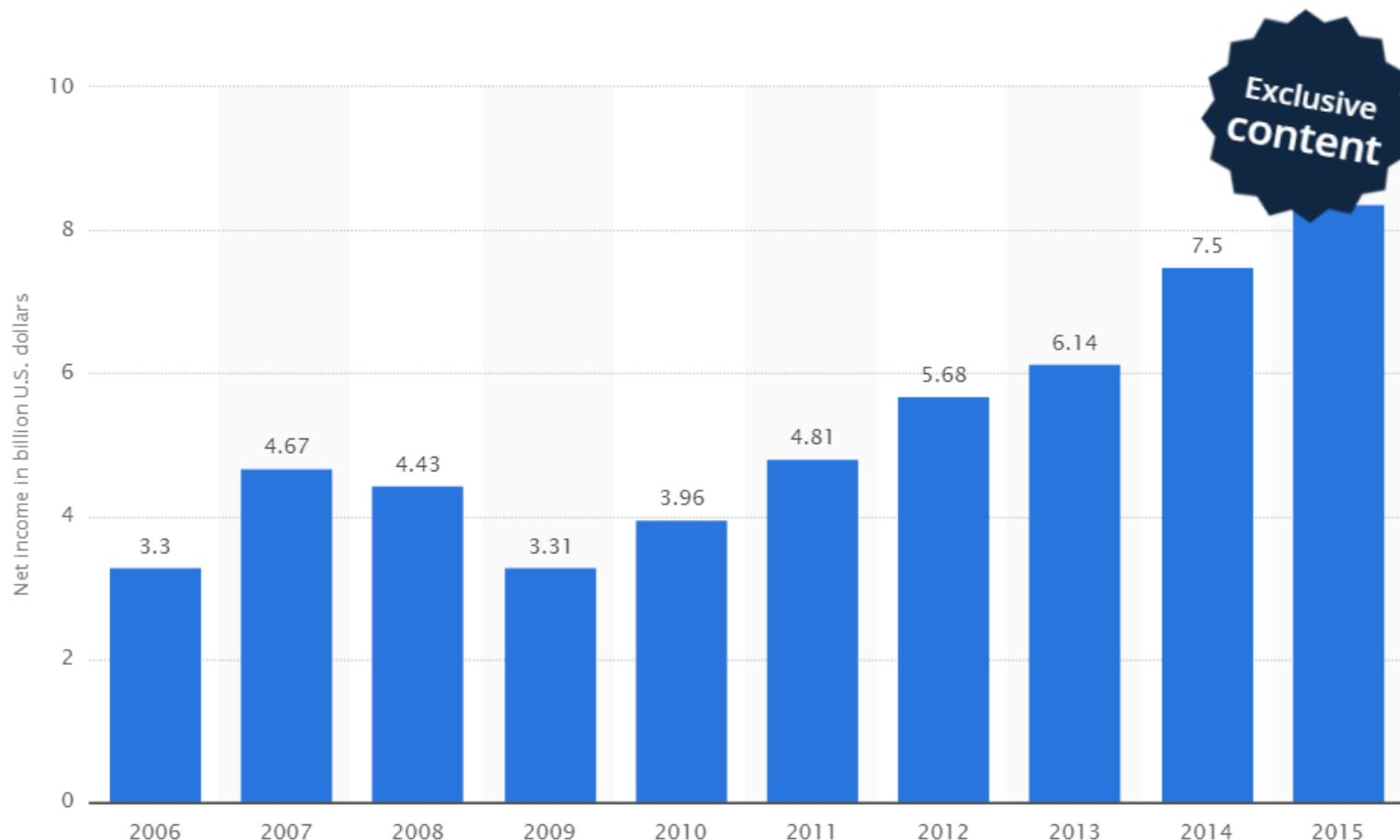
Annual Disneyland Park Attendance 1955 - 2014



Net Income of Walt Disney 2006 - 2015

Net income of the Walt Disney Company in the fiscal years 2006 to 2015 (in billion U.S. dollars)

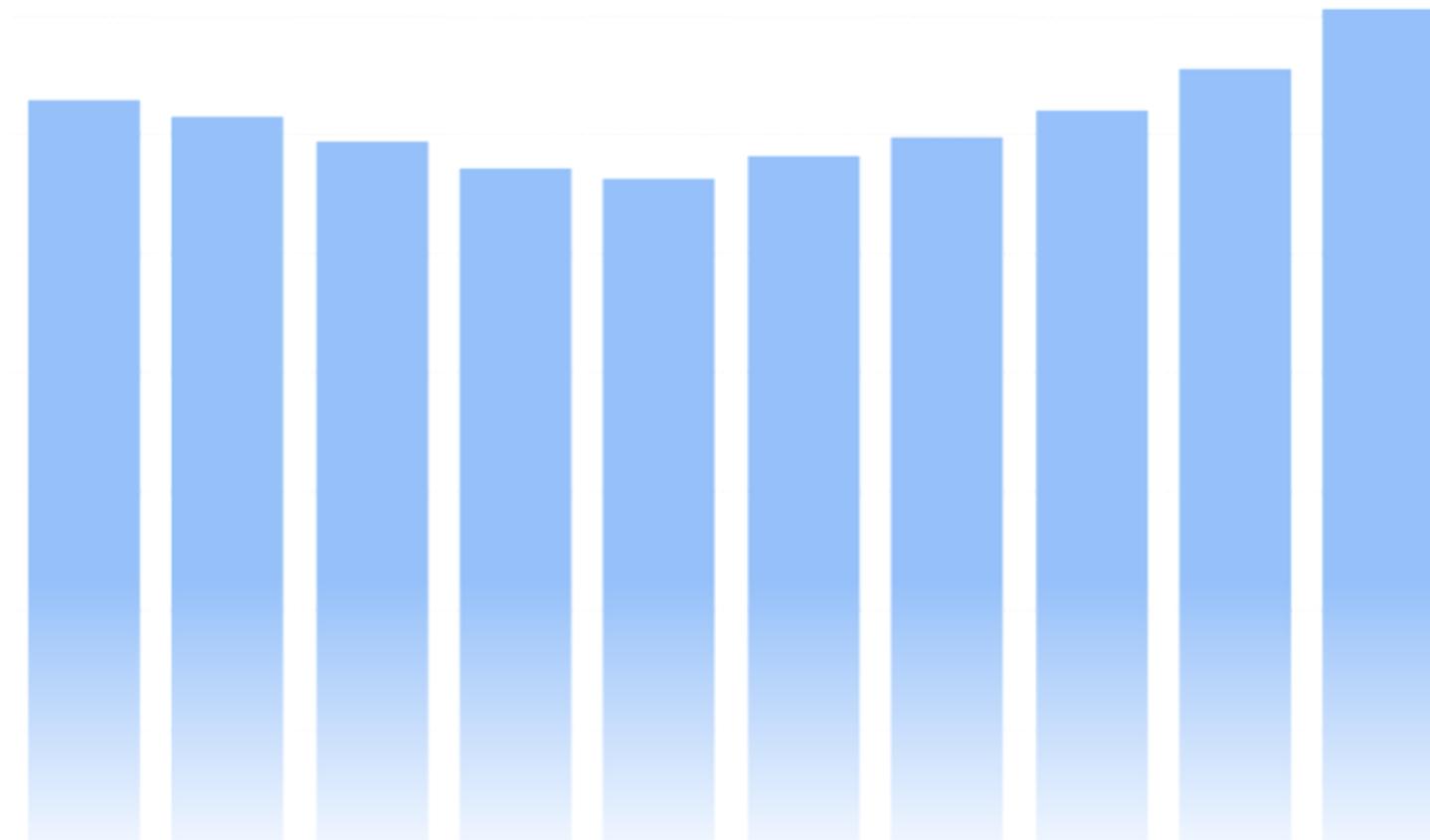
This statistic contains data on the net income of the Walt Disney Company from the fiscal year 2006 to the fiscal year 2015. In 2012, the company earned 5.68 billion US dollars, up by 13 percent from 4.81 billion in 2011.

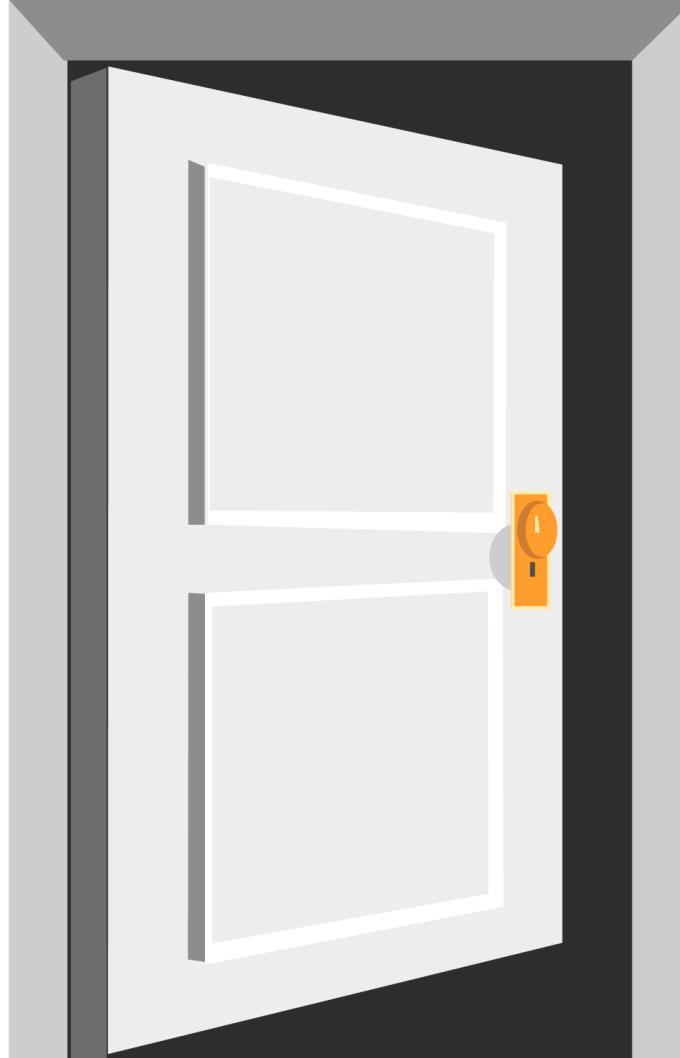


Filmed entertainment revenue in the United States from 2010 to 2019 (in billion U.S. dollars)

The statistic depicts the filmed entertainment industry revenue from 2010 to 2013 with a forecast for 2013 through 2019. According to PwC, the revenue will grow from 29.2 billion U.S. dollars in 2015 to 35.3 billion in 2019.

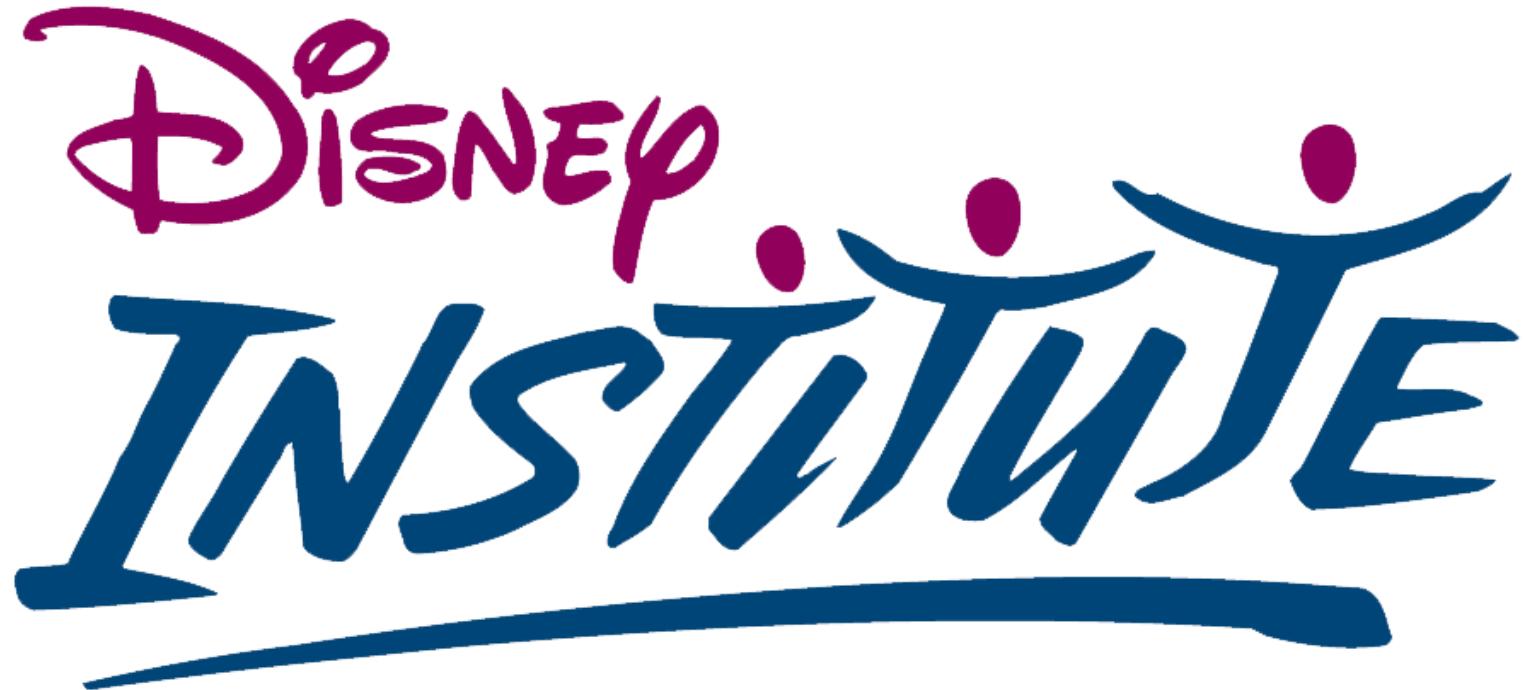
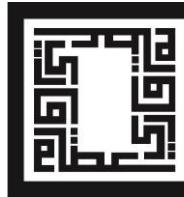
Net Income of Filmed Entertainment 2010 - 2019





رابعاً – نشاطات ومؤلفات ديزني في الادارة و التسويق





Disney INSTITUTE



"... so useful you may whistle while you work."
—*Fortune*

THE Disney Way

HARNESSING THE
MANAGEMENT SECRETS
OF DISNEY IN
YOUR COMPANY

Bill Capodagli & Lynn Jackson

Foreword by Fred Wiersema

coauthor, *The Discipline of Market Leaders*

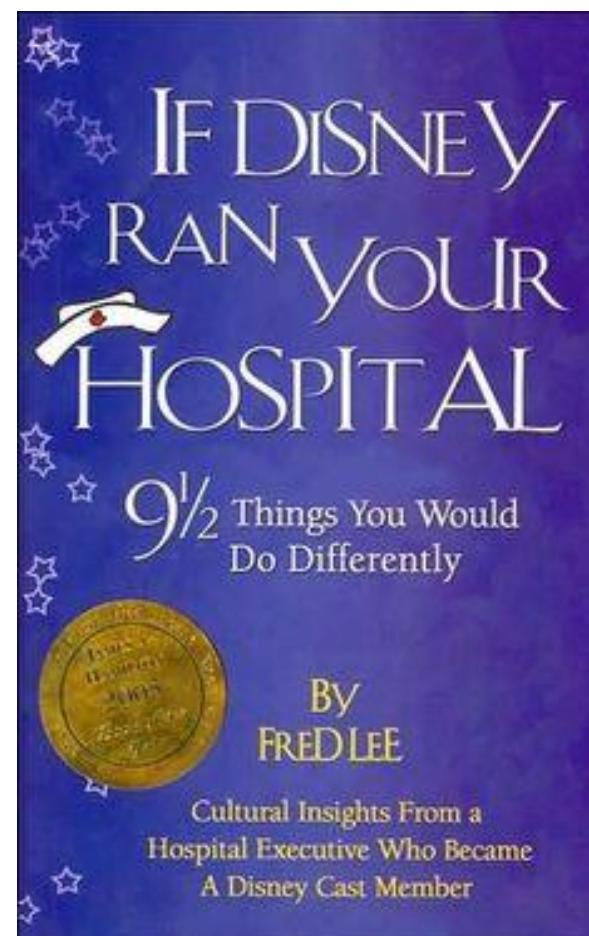
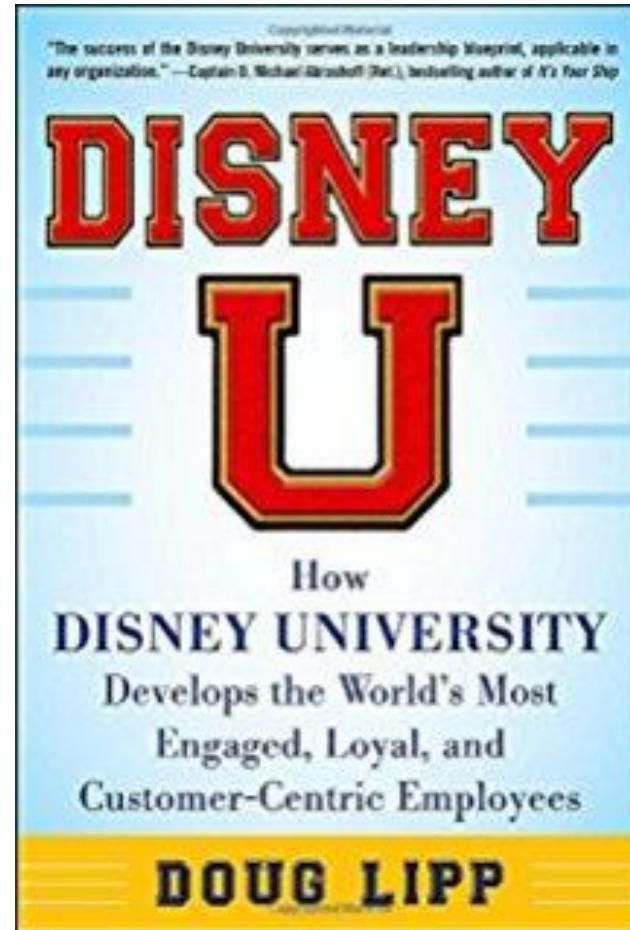
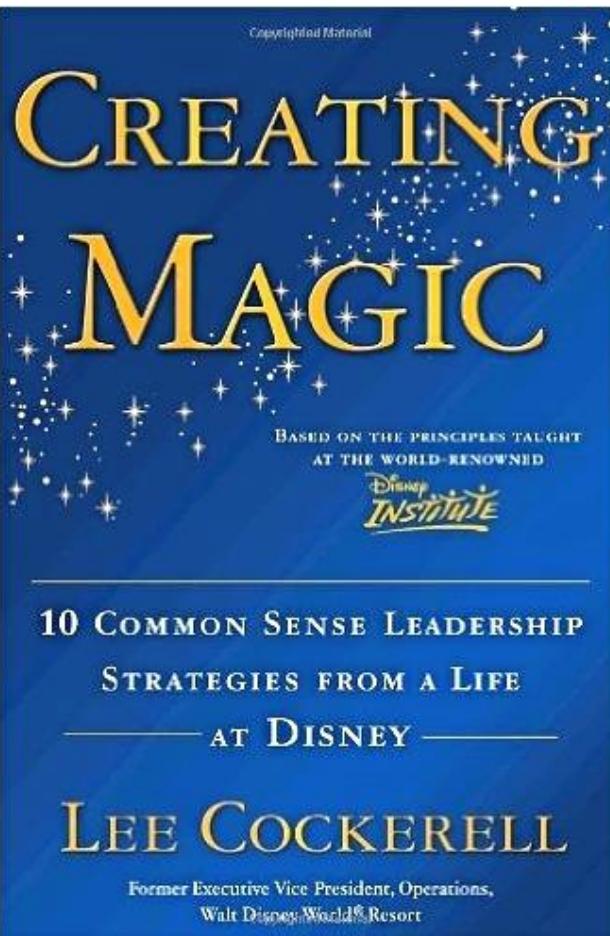
REVISED AND UPDATED EDITION

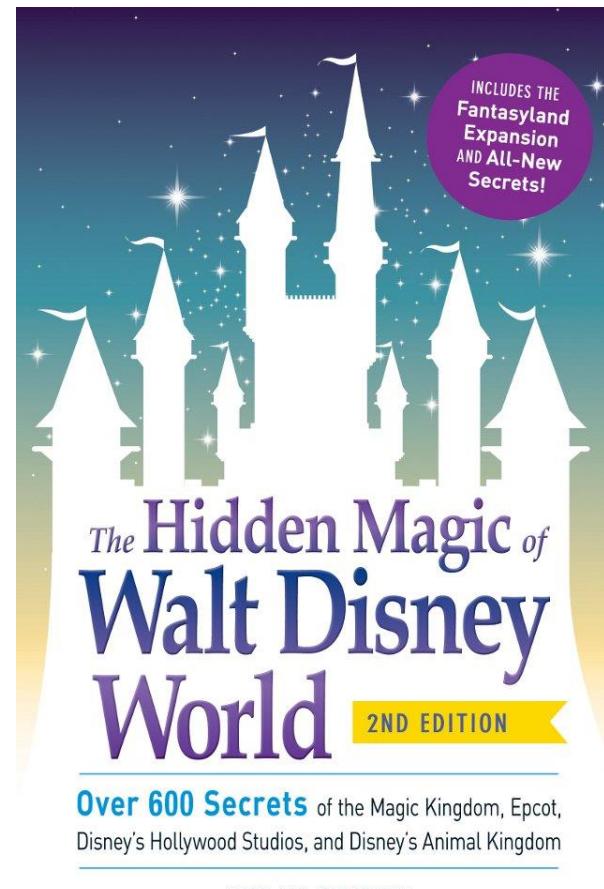
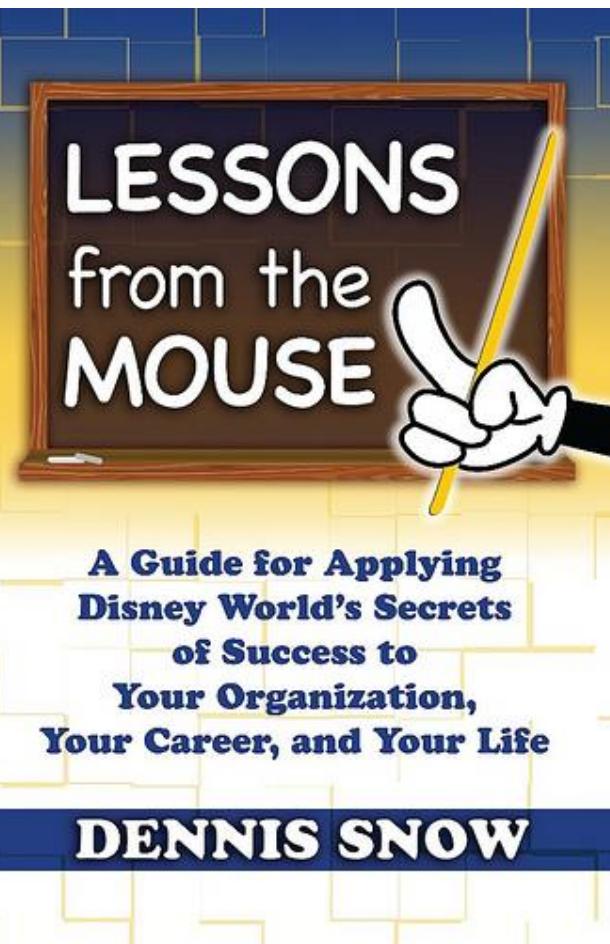
BE OUR GUEST

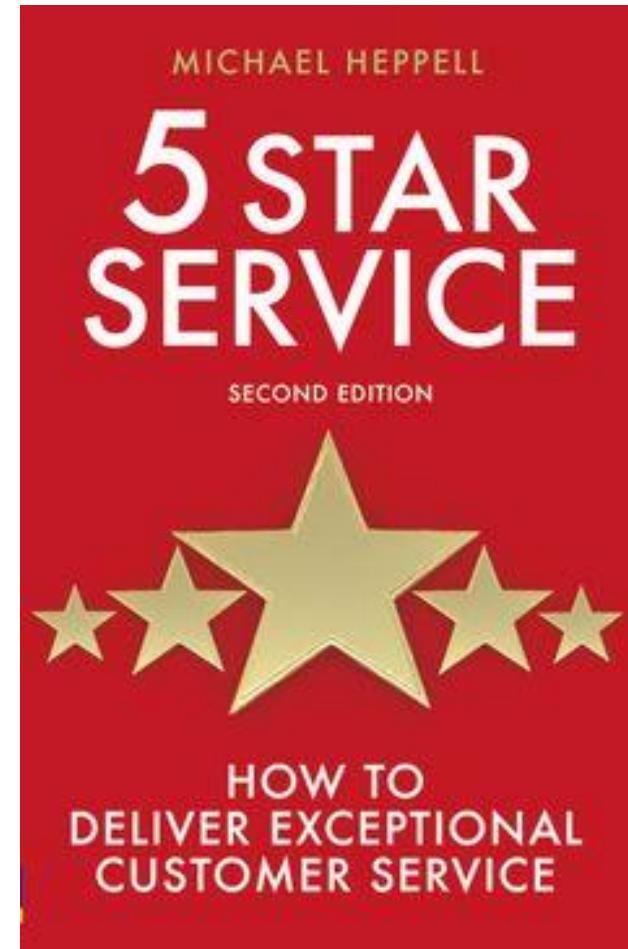
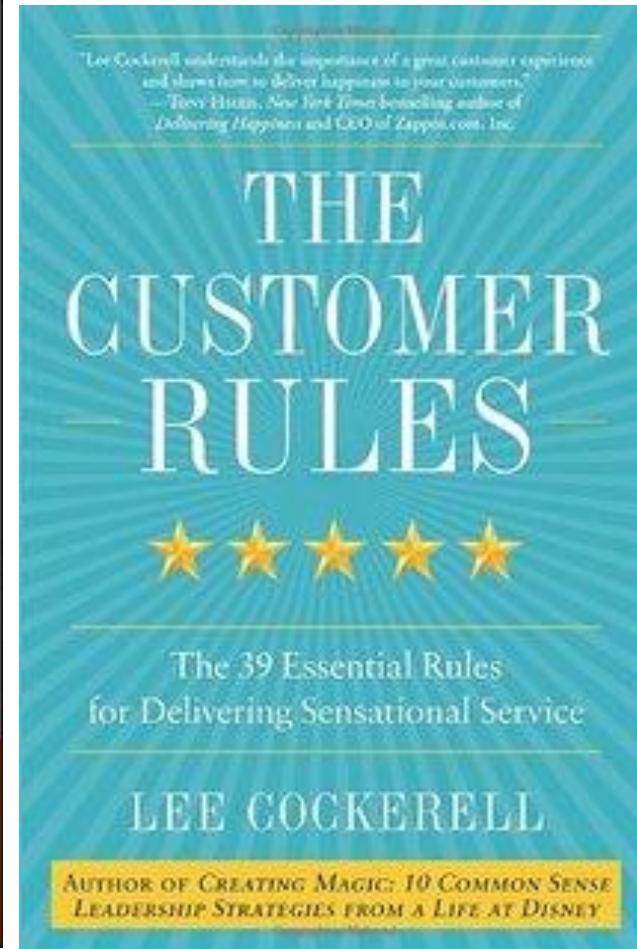
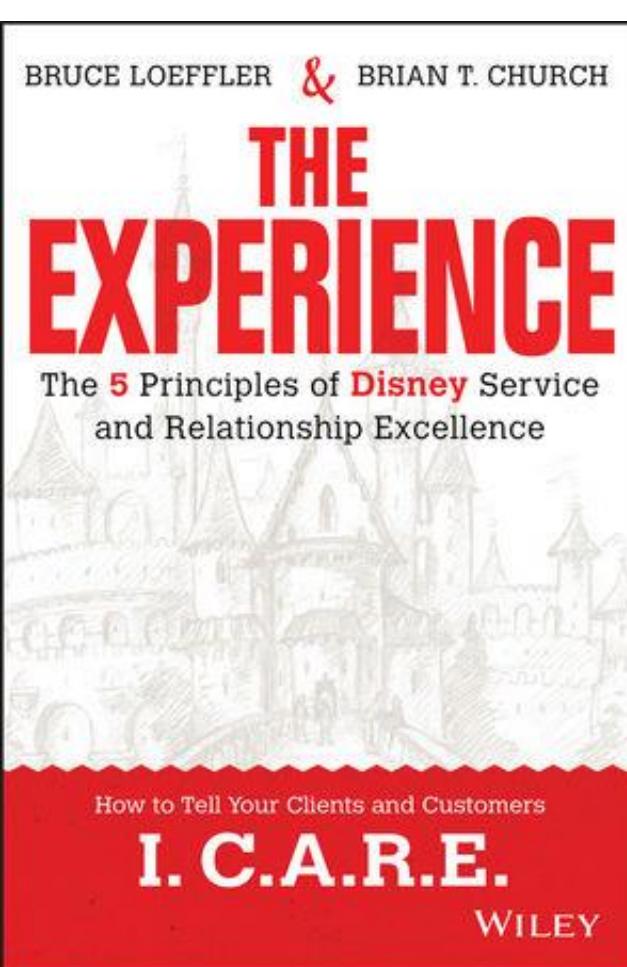
Perfecting the Art
of Customer Service



with Theodore Kinni









HOW TO BE A DISNEY HISTORIAN

Michael Barrier • Alberto Becattini • Jerry Beck

Greg Ehrbar • Jim Fanning • Sam Gennawey

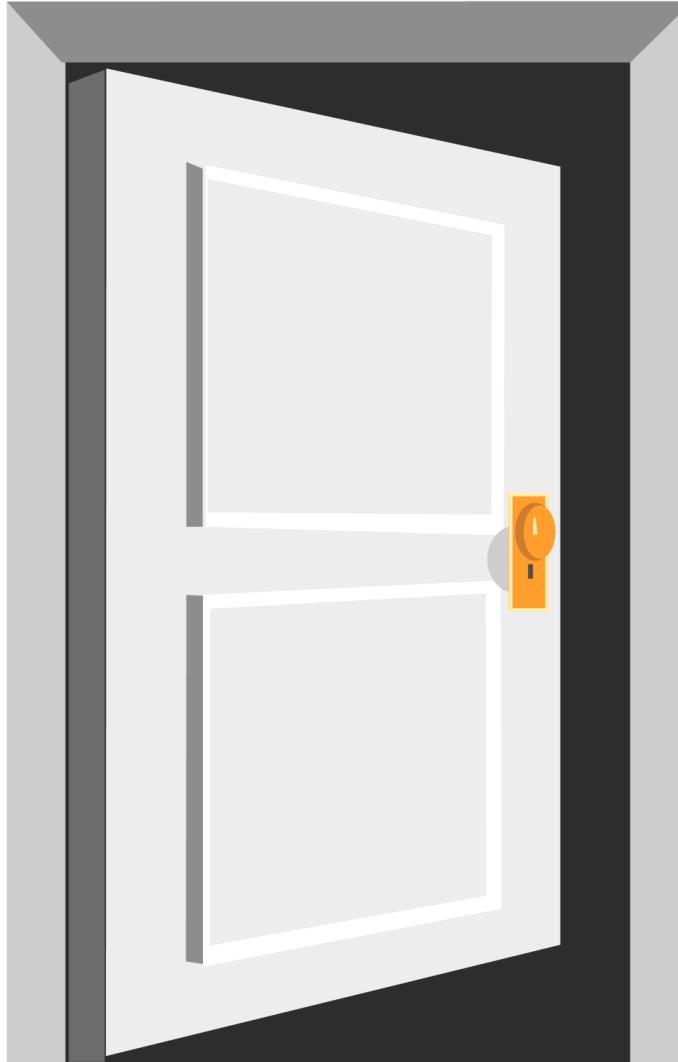
Didier Ghez • J.B. Kaufman • Jeff Kurtti • David Lesjak

Todd James Pierce • Russell Schroeder • Brian Sibley

David R. Smith • Paula Sigman Lowery • Werner Weiss

Jim Korkis

Foreword by Leonard Maltin



خامسًا - أسرار ديزني





مفهوم الادارة بالمرح

MATT WEINSTEIN





الادارة بالمرح

أسلوب قيادي يعطي الفرصة للفريق

للدخول في حالة استرخاء بعد كسر

حاجز العزلة بين بيئة العمل

وحياتنا الطبيعية



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(1)

الربحية

Profitability



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(2)

معدل نمو ثابت

Steady Growth Rate



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(3)

حساب ميزانية وأرباح بتقدير A3
من Poor's & Moody's



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(4)

ارتفاع أسهمها 300% بتقدير
خبرهم في الاستثمار

Peter Lynch



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(5)

السيطرة على سوق الترفيه العائلي

Market Dominances



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(6)

فريق عمل لا يضاهى



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(7)

معدل الهجرة في الموظفين

6.4% a year

Low Turnover



مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(8)

لا فصل من الخدمة

No Firing

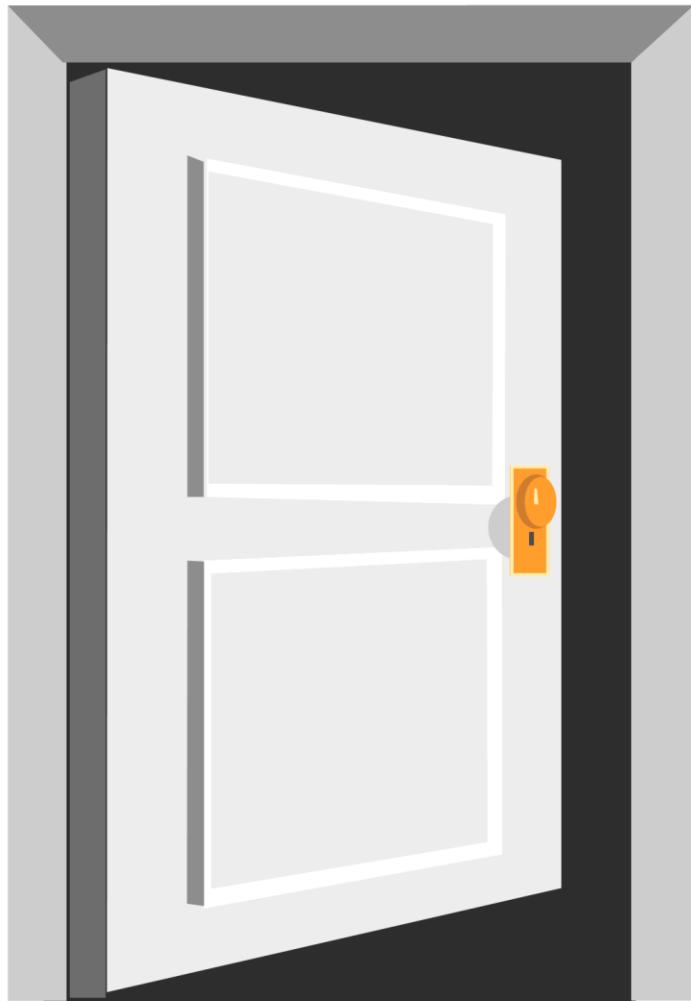


مؤشرات النجاح الحقيقية لشركة

ديزني العالمية

(9)

سجل سلامة خال من الحوادث



خامسًا - أسرار ديزني





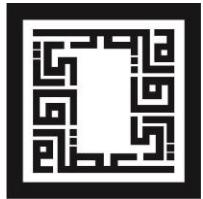
أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(1)

البساطة مفتاح الانضباط

Dare 2 b disciplined



أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS (2)

اختبار أشخاص لهم نفس الروح

HIRING the right people



أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS (3)

حاربوا البيروقراطية

Kill the bureaucracy





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(4)

تصرف بروح المالك

Act like an owner





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(5)

نعلم بلا توقف

Learn like crazy





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(6)

لا خوف من الفشل

Don't fear the failure





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS (7)

حافظ على روح العائلة

Create a legendary Culture





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(8)

طابق الأقوال والأفعال

Preserve what u value





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(9)

احتفوا بإنجاز انكم

Celebrate Milestones





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(10)

قدم الشكر واحتفل بكل المقربين

Honor those you love





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(11)

فرشوا في العمل

Make work fun





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(12)

حركات الحب أفضل من كلماته

Love is action oriented





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(13) ادعوا و اخدموا المجتمع

Compassion for the
community





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS

(14)

ابحث عن طرق جديدة في إعلاناتك

Unconventional Advertising





أسرار التجربة الناجحة

SUCCESS IN NUTSHELLS (15)

دافع عن موظفيك

Customer come second





أسرار التجربة الناجحة

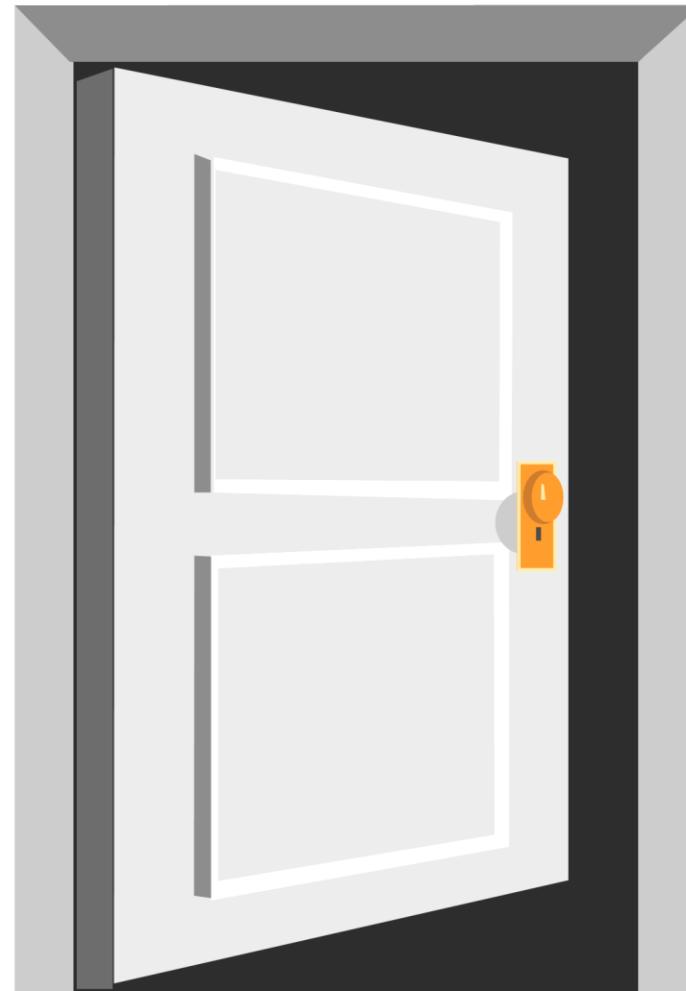
SUCCESS IN NUTSHELLS

(16)

فاجئ الموظفين بكل سبل الرعاية

Employees come first





المراجع
المقدمة
للتوسيع



المراجع العربية :

(1)

جامع الصحاح

(2)

لا تحزن (كتاب/ شريط)



المراجع العربية :

(3)

النبي يبتسّم (شرط)

(4)

ابتسّم



المراجع العربية :

(5)

هموم ضاحكة

(6)

أسعد امرأة في العالم



المراجع الانجليزية :
(1)

The book of Mission
Statement

(2)

The joy of Depression



المراجع الانجليزية :

(3)

Presentation Games

(4)

Play Fair

Matt Weinstein



المراجع الانجليزية :

5- Nuts by

Kevin & Jackie Freiberg

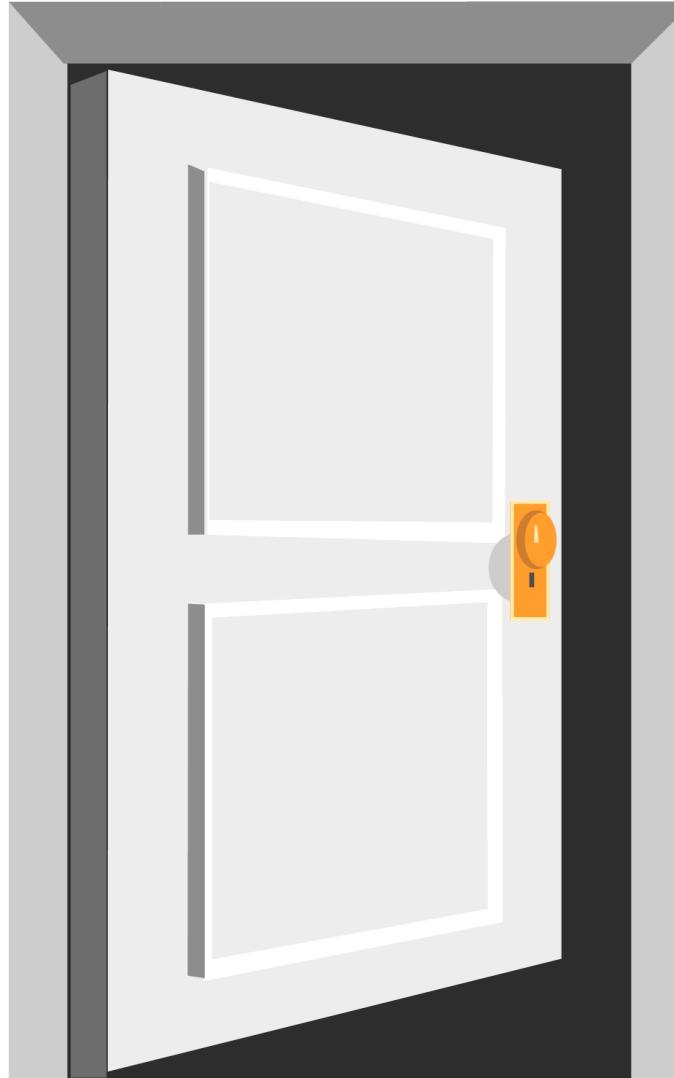
6- Moments of Truth by

Jan Carlson

7- Iacocca Auto

biography





الوصيّات الخطة الشخصيّة



IF U WANT 2 RELAESE

THE POTENTIALS OF UR TEAM...

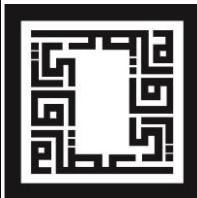
SET THEM FREEEEEEE





لتحصل على أفضل ما عندهم

ضعيهم في كامل حريةهم



Write down ur action plan now !



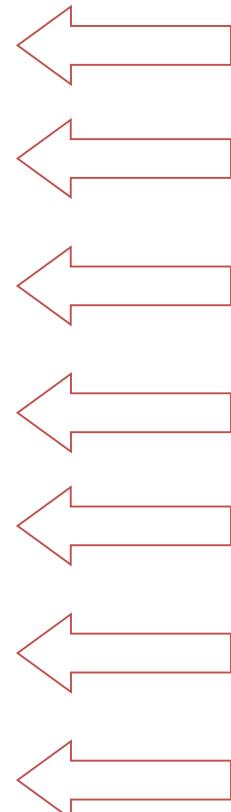
الخطة (الخطة) الـ (الـ)

ACTION PLAN

IDEA	STEPS	RESULTS
الفكرة	الخطوات	النتائج

شروط نجاح الخطة العملية

اكتبها الآن
حدد تاريخ البداية الآن
أجعلها متدرجة
أبدأ بالمناطق المصابة أولاً
أدعو المقربين لفكك الجديد
أقرن النباتات
أشعن بالله و اعتصم بحبله المثين





سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَبِحَمْدِكَ
نَشَهُدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ
نَسْتَغْفِرُكَ وَنَتُوْبُ إِلَيْكَ

