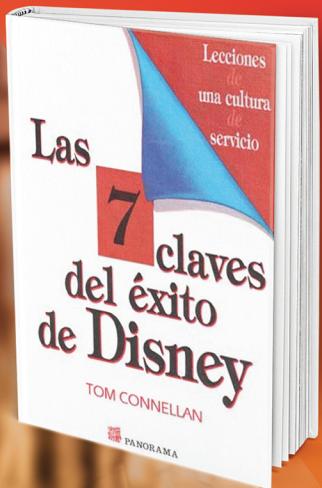


# RECOMENDACIÓN LITERARIA

## BIBLIOTECA JOSÉ FRANCISCO FUENTES ESPERÓN



LAS 7 CLAVES DEL  
ÉXITO DE DISNEY:  
LECCIONES DE UNA CULTURA  
DE SERVICIO  
CONNELLAN TOM

UBICACIÓN: P5509.B87 C65

## Sinopsis:

Una de las características envidiables de Disney World es que hace de sus invitados, clientes cautivos, adjetivo muy difícil de adoptar en las empresas para sus propios clientes y lo cual causa una tremenda curiosidad entre los empresarios, puesto que como todos, lo importante es hacer que el cliente regrese o que de buenas referencias del servicio, para poder seguir como una buena opción en el mercado. Tom Connellan, autor del libro, nos narra una historia ficticia basada en técnicas reales para revelarnos la forma en que Disney World hace su trabajo; revela siete lecciones fundamentales que pueden aplicarse a cualquier empresa y que proporcionan poderosos ejemplos que ayudarán a los empleados de todos los niveles a orientarse más hacia los clientes.