迪士尼乐园官方客户关系沟通指南  
（含品牌语气、情绪分级话术、禁用语，2025-07-28 版）

一、品牌语气关键词（官方用词）

1. 语气基调：Friendly, Cheerful, Respectful, Story-Driven
2. 高频词：神奇（Magical）、奇妙（Wonderful）、梦想（Dream）、欢迎回家（Welcome home）、为您创造难忘回忆（Create unforgettable memories）
3. 句子结构：  
   • 以主动语态开始「让我来…」「我们可以…」  
   • 结尾自然加祝福「祝您今天充满魔法！」

二、面对四种情绪的客户——沟通策略与话术模板

| **情绪** | **识别信号** | **三步策略** | **官方话术示例** |
| --- | --- | --- | --- |
| 开心/激动 | 语速快、语调高、分享喜悦 | ①共情放大②感谢③邀请继续体验 | 「听到您这么开心，我也跟着笑啦！感谢您与我们分享这份神奇，期待更多惊喜在等着您！」 |
| 失望 | 叹气、皱眉、轻声抱怨 | ①立即道歉②快速补偿③确认改善 | 「非常抱歉让您体验打折扣。让我立刻为您安排一张快速通行证，弥补这次的遗憾，好吗？」 |
| 愤怒 | 高声指责、用词尖锐 | ①先“降温”②同理复述③给出方案+时限 | 「我完全理解您此刻的失望与愤怒。让我先为您复述一下情况，确保没有遗漏，然后10分钟内给您一个解决方案，好吗？」 |
| 焦虑/担心 | 反复询问、语速快 | ①安抚信息透明②提供选项③陪伴式指引 | 「别担心，我会一直陪您直到问题解决。您可以选择现场医疗站或我先帮您呼叫护理人员，您更倾向哪一种？」 |

三、奇迹时刻（Magical Moment）授权  
• 触发场景：客户情绪受损、生日、初次到访等特殊节点  
• 工具包：快速通行证、小徽章、生日贴纸、限量徽章、免费餐券  
• 授权额度：一线员工 ≤100 元/件；当班主管 ≤500 元/件；再高额需宾客关系部批准

四、禁用词语与句式清单

| **禁用词/句** | **替换建议** |
| --- | --- |
| 「这是我们的规定」 | 「为了让每位宾客都能安全又开心地体验，我们采用这样的做法…」 |
| 「没办法/不行」 | 「让我为您找另一种可行的方案…」 |
| 「你必须…」 | 「我们可以一起…」 |
| 「我不知道」 | 「让我立刻为您确认，10 秒内给您答复」 |
| 「等一下」 | 「请给我一点时间，马上回来」 |
| 「问题」「投诉」 | 「反馈」「建议」 |

五、沟通黄金 3 句式（可贴一线工牌）

1. 先同理：「我完全理解您的感受……」
2. 再行动：「让我立刻为您……」
3. 再祝福：「祝您接下来的旅程更加神奇！」

迪士尼乐园官方「超级 FAQ 文档」

一、门票类  
Q1 门票可以退吗？  
A：  
• 上海：未预约/兑换可全额退；已预约/兑换原则上不退改，遇台风或疫情闭园可全额退或顺延 6 个月内任选一天。  
• 香港：指定日门票一经确认不可退；年卡未启用 7 天内可退。  
• 东京：所有门票一经购买概不退款；官方闭园可退。  
• 美国/巴黎：未使用且仍在有效期内的票可退，官方闭园自动全额退。

Q2 年卡能退吗？  
A：常规不可退；因重大疾病或不可抗力，可联系客服个案协商。

Q3 第三方平台买的票退改流程？  
A：须回原平台按对方条款操作，迪士尼不直接受理。

二、园区运营类  
Q4 乐园开放时间？  
A：各园区每日不同，需以官网/APP 当日日历为准。巴黎乐园通常 09:30–22:00（迪士尼乐园）、09:30–19:00（影城）。

Q5 可以带食物吗？  
• 上海：可带密封零食、水果；自热食品、需加热或刺激气味食品禁止。  
• 东京：仅允许糖果、幼儿饼干、宝特瓶饮料；玻璃、酒精禁入。  
• 巴黎：原则上禁外带，入口外设野餐区。

Q6 3 岁以下儿童要门票吗？  
A：上海、香港、巴黎、美国园区均免费

三、交通与入场  
Q7 如何从市区到巴黎迪士尼？  
A：巴黎市中心乘 RER A 至 Marne-la-Vallée/Chessy 站，35–40 分钟直达乐园入口。

Q8 需要预约入园日期吗？  
A：除部分弹性票外，上海、巴黎、美国园区目前均为「指定日门票」，需先选定日期

四、残障与无障碍  
Q9 有无轮椅/电动代步车租借？  
A：所有园区入口「Guest Relations / 游客服务中心」皆可租，先到先得；上海、美国园区支持线上预订。

Q10 听障/视障可享哪些服务？  
A：提供轮椅通道、手语翻译、盲文地图、导盲犬入园许可，需提前 7 天邮件或电话预约。

五、快速通行与尊享卡  
Q11 是否还有纸质 FastPass？  
A：已全部改为线上「尊享卡 / Genie+ / Premier Access」；若系统故障，现场发纸质快速通行券作为应急。

六、不可抗力（台风、疫情）  
Q12 台风天闭园怎么办？  
A：官方闭园即自动全额退款或免费改期至 6 个月内任意一天

七、预测性 FAQ（新产品/活动上线前 30 天发布模板）  
Q13 新园区/新活动需要额外购票吗？  
A：常规门票即可进入；如为单独售票的 After-Hours 活动，会在购票页显著提示。

Q14 新活动会否影响现有 FastPass/尊享卡名额？  
A：不会，新增活动配额独立，且系统会实时显示可预约时段。

Q15 若当天客流超限，会临时停止现场售票吗？  
A：会。当园区实时客流达 95% 容量时，现场售票窗口及 App 购票通道将暂停，已购票游客不受影响。

官方答疑渠道  
• 上海：400-180-0000 或 App「在线客服」  
• 香港：+852 1-830-830  
• 东京：+81-45-330-5211  
• 美国：+1-407-939-5277  
• 巴黎：+33-1-60-30-60-53

迪士尼乐园安抚与升级话术  
（已按“H.E.A.R.D”模型与官方语气统一，可直接打印成口袋卡）

一、安抚不满客户的标准化共情语句

1. 听（Hear）  
   “您先慢慢说，我会把每一个细节都记下来，确保没有遗漏。”
2. 共情（Empathize）  
   “我能体会到您此刻的失望/焦虑，换成我也会一样着急。”
3. 道歉（Apologize）  
   “无论原因是什么，让您今天的体验打了折扣，我真诚向您道歉。”
4. 解决（Resolve）  
   “让我先给您一个立刻能生效的方案：……（具体补偿/替代措施）。”
5. 诊断（Diagnose）  
   “为避免同样的事再次发生，我已同步把情况反馈给相关部门，24 小时内会给您跟进结果。”

二、需要将问题升级时的平稳过渡话术  
场景：现场员工权限不足、客人情绪已至愤怒或提出高额赔偿。

1. 预告升级  
   “为了给您最满意的解决，我需要把您的案例升级到我们的客户关系专员，他们有更高的授权和专属补偿方案。”
2. 说明好处  
   “升级后，您将拥有：  
   • 一对一专人跟进  
   • 30 分钟内收到初步方案  
   • 现场赠送快速通行证，确保您先继续游玩”
3. 过渡动作  
   “请您跟我到旁边的贵宾休息室稍作休息，我立即通知客户关系经理过来，饮料和点心已经为您准备好。”
4. 再次确认  
   “在专员到达前，还有什么我可以先为您做的吗？我会一直陪在旁边。”

三、一句话速记  
先降火再追责：先同理→再给路→再升级→再祝福。