

Fact-Sheet zum Vortrag:

Wo der Zauber beginnt

Was man von dem Konzern mit der Maus alles lernen kann

Erleben Sie, wie Disney in seinen Themenparks, Hotels und Restaurants Gäste total begeistert, und entdecken Sie, was man von dem Konzern mit der Maus noch alles in Sachen Kundenbegeisterung, Kreativität, Vertrieb und Marketing lernen kann.

Disney-Themenparks sind perfekte Entertainment- und Erlebniswelten. An allen relevanten Schnittstellen versteht man es hervorragend, Gäste zu unterhalten, zu begeistern und dabei natürlich gute Umsätze und Gewinne zu erwirtschaften.

Das Schönste dabei ist: Gäste kommen gerne immer wieder, bringen neue Gäste mit, werden zu Fans und berichten begeistert in ihrem Umfeld über das Erlebte. Bei all dem sind sie gerne bereit, mit einem Lächeln im Gesicht sehr viel Geld im Park zu lassen.

Mit anderen Worten ... Disney muss hier etwas absolut richtigmachen.

Um das all zu verstehen ist es ratsam, sich Prozesse, Abläufe, kleine Details und ein großes Erbe genauer anzuschauen. Es ist nicht nur das, was Disney heute ist. Auch die Geschichte steht für ein Fundament, das vieles möglich macht. Der Zauber entfaltet bei den Gästen seine volle Wirkung – doch die Vorbereitung für diesen Zauber beginnt früher ... sehr viel früher.

Genau darum geht es. Es sind fundamentale Grundprinzipien, aber auch die grundsätzliche Herangehensweise, die den Unterschied ausmachen. Die Gäste und die Story – sowie die Art und Weise, wie diese lebendig wird –, stehen immer an erster Stelle. Von da an wird in den blauen Himmel hinein das Unmögliche möglich gemacht – der Zauber beginnt und Träume werden wahr.

Vortrag mit Präsentation

- 45 bis 90 Minuten Dauer
- Sprache: deutsch
- Keynote-/PowerPoint-Präsentation
- Videoeinbindung
- Publikumsinteraktion
- Live-Intervention
- Inspirationskarte als Give-away für alle Teilnehmer

Inhalt

Schwerpunkte nach Absprache. Folgende Inhalte erwarten die Teilnehmer:

- Die Magie entsteht im Team
- Zuerst die Story, dann die Attraktion
- Jedes Detail erzählt einen Teil der Geschichte
- Jeder ist für Kundenbegeisterung verantwortlich
- Zeichen erkennen, Lösung anbieten und Begeisterung stiften
- Traditionen in Standards verwandeln, diese mit und für Kunden leben und kontinuierlich weiterentwickeln
- Kreativität ist ein Prozess, bei dem man ins Blaue hinein verrückt sein darf
- Wage das Unmögliche, damit das Mögliche Realität wird
- Kunden sind Gäste ... keine Beute!
- Controlling, Controlling, Controlling – seit Jahrzehnten Big Data in Reinkultur
- „Content is King“ – die Macht einer packenden Geschichte und der Zauber einer wirkungsvollen und emotionalen Inszenierung
- Wie wollen Sie in den Erzählungen Ihrer Kunden auftauchen?
- Wie Mitarbeiter zur Marke des Unternehmens werden
- Der Schritt vom Service-Design hin zu wahrer Herzlichkeit
- Gib deinen Traum niemals auf
- Weil Walt Disney das heute Existierende gesehen hat, ist es Wirklichkeit geworden

Anschließend (wenn gewünscht) Diskussion bzw. Frage-und-Antwort-Runde.

Technik & Ablauf

- Als Technik benötige ich nur einen Beamer mit Anschluss für mein iPad (VGA-Anschluss) oder MacBook Air (VGA- oder DVI-Anschluss) mit Tonabnahme über 3,5-mm-Klinke. Die Steuerung meiner Präsentation erfolgt über mein iPhone oder die Fernbedienung am MacBook Air.
- Als Mikrofon für die Sprache bevorzuge ich bei größeren Räumen ein Funk-Headset-Mikrofon.
- Für Fragen aus dem Publikum ist ggf. je nach Raumgröße ein Handmikrofon notwendig. Bitte denken Sie daran, dass jemand dem Zuschauer das Mikrofon Rechen muss.
- Für eine spontane Live-Intervention benötige ich ggf. ein Flip-Chart.

Weitere Infos zu den Anforderungen nach Absprache.

Vita Marc Perl-Michel – Fokusveränderer.

Neuer Fokus! Neue Ideen!

Für eine gute Idee braucht man eine neue Sichtweise und viele gute Ideen. Da zählt jeder einzelne Impuls!

Mein Name ist Marc Perl-Michel. Ich bin Jahrgang 1966 und seit meinem ersten Besuch der Walt Disney World in Orlando Florida 1991 ist es um mich geschehen. Ich habe einen Tag lang die Disney-Magie erlebt – das war es. Wenn ich daran zurückdenke, bekomme ich noch heute Gänsehaut.

Seit diesem Besuch war ich regelmäßiger Gast in Florida und ich bin froh, dass meine ganze Familie die Begeisterung teilt. Ich habe viel in den Disney-Parks selbst erlebt oder beobachtet und sehr früh habe ich angefangen, mich mit den Prinzipien zu beschäftigen, die Kunden zu Gästen und Gäste zu Fans werden lässt.

Gerne spreche ich über meine Erlebnisse und gebe Einblicke in die Welt der Maus,

1. die Spaß machen,
2. extrem spannend sind und
3. für Unternehmer und Menschen mit Kundenkontakt viele wertvolle Impulse vermitteln.

Fazit: In diesem kurzweiligen Beitrag ist für jeden etwas dabei.

Darauf können Sie sich verlassen:

- Es wird spannend,
- unterhaltsam,
- interessant,
- informativ und
- in jedem Fall unvergesslich.

Disclaimer

Ich bin seit 1991 Fan der Disney-Parks. Diesen Vortrag halte ich als kritischer Beobachter und als begeisterter Fan und nicht als offizieller Botschafter des Disney-Konzerns. Es gibt keinerlei Verbindungen und sämtliche Marken- und Urheberrechte der benannten Attraktionen, Hotels und sonstigen Einrichtungen liegen bei der Walt Disney Company oder ihren entsprechenden Tochtergesellschaften.