

Hur Disney Systematiserar Gästmötet

Disney är världsledande inom service och gästupplevelser. Deras metodik bygger på tydliga processer, detaljerad träning och en stark kultur av värdskap. Här är några av de nyckelprinciper som Disney använder för att skapa en enastående och systematiserad gästupplevelse:



1. Disney's Service Standards

Disney har fyra serviceprinciper som alla medarbetare följer i prioritetsordning:

Safety (Säkerhet): Gästens säkerhet är alltid högsta prioritet.

Courtesy (Vänlighet): Alla gäster ska bemötas med respekt och omtanke.

Show (Showupplevelse): Upplevelsen ska vara magisk och hålla en hög visuell och emotionell standard.

Efficiency (Effektivitet): Processer ska vara smidiga och optimala för att maximera gästupplevelsen.



2. Onstage vs. Backstage-konceptet

- Disney delar upp arbetsplatsen i 'onstage' (där gästerna är) och 'backstage' (där personalen kan återhämta sig).
- Onstage-miljön ska alltid vara felfri, inbjudande och hålla en hög standard.
- Backstage-miljön är en plats där medarbetare kan ta en paus, men där det fortfarande finns riktlinjer för hur man beter sig.



3. 'Cast Members' och storytelling

- Alla anställda kallas 'Cast Members' för att förstärka känslan av att de är en del av en större show.
- Medarbetare uppmuntras att använda storytelling i sitt bemötande av gäster för att skapa magiska upplevelser.
- Disney tränar sina medarbetare i att alltid vara i roll när de är onstage.



4. Förutse gästernas behov – 'Guestology'

- Disney analyserar gästbeteenden och försöker proaktivt förutse deras behov.
- Exempel: Parkerna är designade så att gäster omedvetet leds mot restauranger eller toaletter just när de statistiskt sett börjar behöva dem.
- Frontline-medlemmar tränas i att känna igen subtila tecken på frustration eller förvirring och agera snabbt.



5. Språk och kommunikation

- Disney har tydliga riktlinjer för hur medarbetare ska kommunicera med gäster.
- Exempel: Medarbetare pekar aldrig med ett finger, utan alltid med två eller hela handen, då det anses mer respektfullt.
- Alla instruktioner och vägledningar ska vara positiva – istället för 'Du får inte stå här' säger man 'Den här platsen är bättre för att se paraden'.



6. Magiska ögonblick och 'plussing'

- Disney kallar det att skapa 'Magiska ögonblick' när en medarbetare gör något extra för en gäst.
- Begreppet 'Plussing' innebär att alltid förbättra detaljer i gästupplevelsen – även de små sakerna ska vara genomtänkta.
- Exempel: Om en gäst tappar sin glass, ersätts den direkt utan diskussion för att skapa en positiv upplevelse.



7. Teknologi och flödesoptimering

- Disney använder avancerad teknologi för att optimera gästupplevelsen, t.ex.:
- MagicBands: Armband som fungerar som biljett, rumsnyckel och betalningsmetod, vilket eliminerar friktion.
- Virtuella köer: Gäster kan boka tid för attraktioner i förväg och slippa fysiska köer.
- Live crowd management: Parker använder AI och data för att styra gästflöden och undvika trängsel.



8. Medarbetarträning – 'Traditions' och Disney University

- Alla nya anställda går igenom Disney's 'Traditions' utbildning där de lär sig kultur, serviceprinciper och beteenden.
- Disney University erbjuder vidareutbildning i service, ledarskap och storytelling.
- Gästservice mäts och analyseras kontinuerligt genom Mystery Shopping och gästfeedback.



Lärdomar från Disney som kan överföras till andra branscher:

- Tydliga serviceprinciper skapar en konsekvent gästupplevelse.
- Onstage vs. Backstage-konceptet hjälper till att hålla en professionell standard i gästkontakt.
- Storytelling och rollspel kan förstärka gästupplevelsen i allt från hotell till restauranger.
- Att förutse gästernas behov ökar nöjdhet och minskar frustration.



**På School of Service hjälper vi
företag att bygga
servicekoncept där systematik
och värdskap går hand i hand.
Läs mer om hur:
[Service Design Gästfokus 360](#)**

Oscar Lindeberg VD



School of service