



Euro Attractions Show  
January 23-25, 2008

Mittwoch, January 23, 2008

15:30 – 16:15

Motivate Me!  
(John Holland)

Euro Attractions Show

January 23 -25, 2008 Nice France

# The Disney APPROACH to Employee Retention

John Holland  
General Manager,  
Disney's Animal Kingdom.





WALT Disney World Resort

## Engagement & Emotionales Commitment

Engagement bedeutet, in wie fern "Cast-Mitglieder" bereit sind, sich zu etwas oder jemandem zu "committen", wie hart sie arbeiten und wie lange sie bei uns bleiben - als Resultat dieses Commitments.

### 2 Commitment-Typen

 **Commitment über den Kopf**  
(Rational)  
In wie fern glauben "Cast-Mitglieder", dass ihre Vorgesetzten, ihr Team oder ihr Unternehmen in ihrem eigenen Interesse sind (finanziell, entwicklungsmässig, professionell)?

 **Commitment übers Herz**  
(Emotional)  
In wie fern messen Cast-Mitglieder ihren berufl. Aufgaben Wert bei, machen sie ihnen Spass und glauben sie an ihre Jobs, Leader, Teams und an ihr Unternehmen?

### 4 "Commitment"- Punkte

Tagtägl. Arbeit

Team

Direkte Leader

Unternehmen

### Resultat

**Handlungs- und  
Ermessensfreiheit**  
"Über sich hinaus  
wachsen"

**Absicht/Wunsch,  
zu bleiben**

WALT Disney World Resort

## Engagement / Zufriedenheit

### *Zufriedene Angestellte*

Zufriedene Angestellte sind freundlich und fühlen sich zufrieden und dankbar dafür, dass ihre Bedürfnisse erfüllt worden sind.

### *Engagierte Angestellte*

Engagierte Angestellte sind dynamisch, begeistert, involviert, loyal und engagiert.

WALT DISNEY World Resort

## Wie stark engagiert sich die gesamte Belegschaft?

13%

... aller Mitarbeiter zeigen ein starkes Desinteresse.

'Die Gleichgültigen'

76%

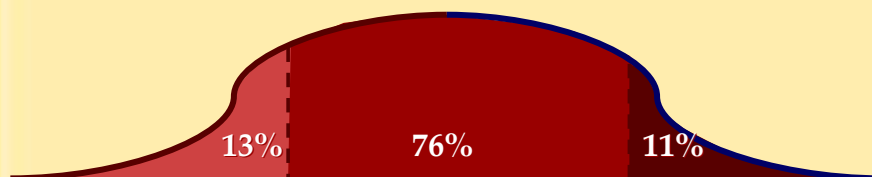
... aller Mitarbeiter sind weder wirklich noch gar nicht engagiert.

'Die Agnostiker?'

11%

...aller Mitarbeiter sind stark engagiert.

'Die Überzeugten'



Quellenangabe: "Corporate Leadership Council" 2004 – Umfrage zum Engagement der Mitarbeiter

WALT DISNEY World Resort

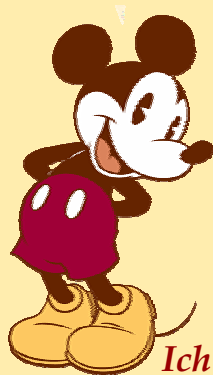
## Sich vorwärts bewegen - in Richtung der 'Basics'

- Unsere Manager darauf orientieren, Engagement und Entwicklung unserer Cast-Mitglieder zu fördern: das Besuchererlebnis "zur eigenen Sache" machen
- Unsere internen Abläufe, Lernprozesse, Massnahmen und Tools aufeinander abstimmen
- Die Leistungserwartungen für Cast-Mitglieder vereinfachen und stärkere Verbindungen zum übergeordneten Ziel herstellen

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort

## Die "Disney Service Basics"



- Ich strahle ein positives Image und Energie aus
- Ich bin höflich und respektvoll zu allen Besuchern, auch zu den Kindern
- Ich spiele meine Rolle und bleibe ihr getreu
- Ich übertreffe mich selbst

*Ich kann für den Besucher etwas bewirken –  
"I can make a difference for a guest"*

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort

## Die "Disney Leader Basics"



- Ich bin gegenüber den Cast-Mitglieder loyal und engagiert
- Ich kenne und manage meine Aufgaben und gebe mein Wissen an andere Cast-Mitglieder weiter
- Ich leite und überwache die Cast Performance sowie operative Verbesserungen

*"Ich kann für Besucher und Cast-Mitglieder etwas bewirken"*

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort

## Ich bin gegenüber den "Cast-Mitgliedern" loyal und engagiert

- Zeige aufrichtiges Interesse an den "Cast-Mitgliedern"
- Behandle sie freundlich und respektvoll und schätze ihre Vielfältigkeit
- Höre ihnen aktiv zu und kümmere dich um ihre Belange so schnell wie möglich
- Bemühe dich stets, ein noch effizienterer Leiter zu sein - durch beständiges Lernen aus den Erfahrungen

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort

## **Ich kenne und manage meinen Aufgabenbereich und gebe meine Kenntnisse an die "Cast-Mitglieder" weiter**

- **Erkenne, wo du sein musst + wann**
- **Sei verfügbar, sichtbar und fähig einzugreifen und hilf, wenn erforderlich, bei der Umsetzung der Aufgaben**
- **Lehre als Verantwortlicher die "Disney Service Basics", gehe mit gutem Beispiel voran und beteilige dich an der Interaktion zwischen Cast und Besucher**
- **Unternimm Schritte, um Wissen und Können an Deine Cast-Mitglieder weiterzugeben**
- **Leite die Business-Aktivitäten effizient**
- **Gib Informationen effizient weiter und erkläre klar die Hintergründe für Entscheidungen**

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort

## **Ich leite und überwache die Cast Performance und operative Verbesserungen**

- **Erkenne und schätze gute Leistungen**
- **Beschreibe, wie die Aktionen des „Casts“ für die Besucher etwas bewirken bzw. "den Unterschied ausmachen" können**
- **Kommuniziere Erwartungen fair und konsequent, halte Standards und Normen aufrecht**
- **Prüfe Vorgehensweisen, beseitige Hürden und erkenne Verbesserungen in der täglichen Arbeit**
- **Erkenne, wann Entscheidungen zu treffen sind und wann dem Cast Entscheidungsbefugnisse übertragen werden sollten**
- **Überwache und messe die Aktionen effizient**

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort

## Weshalb die "Basics" funktionieren

- Die Besucher-Service-Strategie: 'Ein Regiebuch'
- Langfristige Strategie bzgl. der Erwartungen von Cast und Leitern, die gewährleistet, dass sie fähig sind, diese Erwartungen zu erfüllen
- Abstimmen unseres internen Abläufe, Lernprozesse, Bewertungen und Tools
- Commitment zu unserem Service ... Unser Ferien- bzw. Freizeiterlebnis von den anderen differenzieren

**thebasics**

WALT DISNEY World Resort