

สิ่งที่...ดิสนีย์แลนด์สอนฉัน

พรรณพิมพ์ล กิจไพฑูรย์
สำนักพิมพ์ อ.อ.น.

พกับอีกรูปแบบของหนังสือพัฒนาตนเองในรูปแบบเรื่องสั้นที่ให้ทั้งสาระ และความบันเทิงในเวลาเดียวกัน คำถามสำคัญของหนังสือเล่มนี้คือ “หัวใจที่แท้จริงของงานบริการคืออะไร?” ผู้อ่านจะได้ติดตาม และร่วมค้นหาคำตอบไปพร้อมกับตัวละครเอกของทั้ง 4 เรื่องสั้น

เรื่องแต่งจากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ทำงานอยู่คู่กับโตเกียวดิสนีย์แลนด์มาตั้งแต่ยุคก่อตั้ง ซึ่งเล่าถึงความมหัศจรรย์ใน ‘งานบริการ’ ที่เขาประสบมาโดยตรงจากการทำงานในฝ่ายทำความสะอาดรอบบดักคนแรกของโตเกียวดิสนีย์แลนด์ จนมาเป็นซูเปอร์-ไวเซอร์ฝ่ายควบคุมคุณภาพการบริการ และเป็นผู้ฝึกสอนพนักงาน

แต่ละเรื่องราวจะเผยให้เห็น **สุดยอดเคล็ดลับในงานบริการ** ของโตเกียวดิสนีย์แลนด์ สวนสนุกที่มีอัตราผู้มาเยือนซ้ำถึง 90% และได้รับความพึงพอใจด้านการบริการจากลูกค้าประจำมากที่สุดญี่ปุ่น

ที่นี่คือดินแดนแห่งความฝันของใครหลายคน เป็นสถานที่บันดาลฝันให้กลายเป็นจริง และมอบความสุขแก่ผู้มาเยือนปีละราว 17 ล้านคน ดังสโลแกนที่ว่า Disneyland...Where Dreams Come True


เบื้องหลังรอยยิ้ม และความสุขที่ทำให้ผู้คนหลายล้านคนใฝ่ฝันว่าต้องมาให้ได้สักครั้งในชีวิต หรือมาแล้วอยากกลับมาอีก ไม่ได้มีเพียงเพราะการได้อยู่ท่ามกลางปราสาทใหญ่โตสวยงามดังเทพนิยาย การได้สวมกอดตัวการ์ตูนที่ชื่นชอบมาตั้งแต่วัยเด็ก หรือการได้มีประสบการณ์กับเครื่องเล่นแปลกใหม่เร้าใจ แต่เบื้องหลังความสำเร็จตัวจริงที่คอยขับเคลื่อนและสร้างบรรยากาศของโลกแห่ง

ความฝัน ก็คือบรรดาพนักงานทั้งหมดของดิสนีย์แลนด์ที่เรียกตัวเองว่า “แคสต์ (cast)” และเรียกลูกค้าว่า “เกสต์ (guest)” เพราะที่นี้มองว่าทีมงานทุกฝ่ายไม่เว้นแม้แต่คนทำความสะอาดหรือพนักงานพาร์ตไทม์ ทุกคนคือผู้สร้างเวทียที่เชื่อว่าสวนสนุก มีหน้าที่เป็นทั้งผู้แสดง และเอนเตอร์เทนเนอร์ที่ต้องดูแลความฝันของเกสต์หรือแขกผู้มาเยือนให้สมปรารถนามากที่สุด

แค่แนวคิดเริ่มต้นก็กินขาดแล้ว ที่นี้ครองใจลูกค้าเป็นอันดับหนึ่งในญี่ปุ่นด้านบริการโดยไม่ต้องมีคู่มือการสำหรับให้บริการลูกค้าเล่มหนามาใช้ฝึกอบรมพนักงาน แต่สิ่งที่คนของดิสนีย์แลนด์มีส่วนร่วมคือ ความตั้งใจที่จะมอบความสุขสนุกสนานให้แก่ผู้มาเยือนตลอดทุกวินาทีที่อยู่ในดินแดนแห่งเวทมนตร์นี้ และผลลัพธ์ที่ออกมาคือ การรับรองลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย สร้างความประทับใจได้อย่างไม่รู้ลืม

ผู้เขียนจะแนะนำให้รู้จัก “**เทพแห่งงานบริการ**” ของดิสนีย์ที่ไม่เคยเห็น และไม่เคยได้ยินจากที่ไหนมาก่อน ผ่านเรื่องสั้นสุดประทับใจ 4 เรื่อง ‘จดหมายรักสี่ส้ม’ ‘เด็กหลงกลัวบาป’ ‘ตัวสี่ขีด’ และ ‘สะพานสู่ความหวัง’ ที่เชื่อว่าเมื่ออ่านจบแล้วจะสัมผัสได้ถึงความน่าอัศจรรย์ของงานบริการ

หวังว่าหนังสือเล่มบางๆ เล่มนี้จะทำให้ผู้อ่านได้รับความอึ้งอึ้งใจ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการรู้สึกอยากพัฒนาตนเอง และงานที่ทำอยู่ ภาคภูมิใจกับงานที่ทำถึงแม้จะเป็นหน้าที่เล็กน้อยแค่ไหนก็ตาม

ปล. จากรีวิวของผู้อ่านทั้งฉบับภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย...ขอเตือนว่าอย่าอ่านหนังสือเล่มนี้บนรถไฟ ถ้าคุณไม่อยากจะทรมานกับการกลิ้งน้ำตา 



สิ่งที่...ดิสนีย์แลนด์สอนฉัน

ผู้เขียน
ผู้แปล

Hiroshi Kamata
จตุรันต สุสาธิต

เจอคำช่วย...

ถึงขั้นต้องร้องให้ช่วย

อาทิตย์ นิ่มนวล

สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม

ขึ้นชื่อว่า “คำช่วย” ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นแทบจะทุกคนคงจะเบือนหน้าหนี แกรมแป้ปากใส่รั้วๆ ก็ไม่ทราบเหมือนกันนะ ว่าถ้าให้เลือกระหว่างคำช่วยกับคันจิ ผู้เรียนจะอยากเลือกอะไรมากกว่ากัน (ไม่แน่ว่าอาจจะเลือกกระโดดตึกแทน...) และด้วยความที่คำช่วยในภาษาญี่ปุ่นค่อนข้างเป็นขาลมสำหรับทุกคน ทางสำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรมจึงผลิตหนังสือที่จะมาช่วยเรื่องคำช่วยให้เกิดมุมมองใหม่ๆ ง่ายต่อการจดจำ และนำไปใช้งาน หนังสือเล่มนี้ชื่อว่า “คำช่วย ใช้คู่คำกริยาญี่ปุ่น”

แฟนๆ สำนักพิมพ์น่าจะทราบกันดีว่า ก่อนหน้านี้ทางสำนักพิมพ์เคยผลิตหนังสือเกี่ยวกับคำช่วยเน้นๆ เต็มๆ มาแล้วเล่มหนึ่งก็คือ คำช่วย ช่วยด้วย เนื้อหาด้านในจะอธิบายเกี่ยวกับคำช่วยทุกตัวในภาษาญี่ปุ่นว่าแปลว่าอะไร ทำหน้าที่อะไรได้บ้าง แล้วใช้งานอย่างไร แต่เมื่อมาเป็น “คำช่วย ใช้คู่คำกริยาญี่ปุ่น” ผู้อ่านจะได้มองในอีกมุมหนึ่งคือ ตั้งต้นจากคำกริยาเป็นหลัก ให้รู้กันชัดๆ ไปเลยว่าคำกริยาแต่ละคำใช้คำช่วยอะไรคู่กันได้บ้าง เพราะโดยหลักการแล้ว การใช้คำช่วยกับคำกริยาที่ถูกต้องเหมาะสมถือเป็น Collocation ประเภทหนึ่ง กล่าวคือ คำช่วยบางตัวสามารถใช้แทนคำช่วยตัวอื่นได้ แต่ใน

Sense ทางภาษาแล้วถ้าไม่ใช่ตัวที่มันคู่กันจริงๆ ก็จะมี “ความแปลกๆ” เกิดขึ้น อารมณ์ว่าคนญี่ปุ่นเขาไม่ใช้กัน หรือถ้าใช้ก็จะฟังดูแปลกๆ หรือผิดความหมายไปเลย เป็นต้น เนื้อหาภายในเล่มจะได้เรียงคำกริยาภาษาญี่ปุ่นกว่า 380 คำ แบ่งหมวดหมู่ตามตัวอักษรญี่ปุ่น あ い う え お ให้สามารถค้นหาได้ง่าย ผู้อ่านจะได้เห็นภาพการใช้งานที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำกับคำในประโยคผ่านตัวอย่างการใช้งานกว่า 2,000 ตัวอย่าง ที่สำคัญคือ เมื่อคำกริยาคำนั้นเปลี่ยนไปใช้คำช่วยตัวอื่นๆ ความหมายก็จะเปลี่ยนไปด้วย เช่นคำว่า “เล่นตุ๊กตา” ปกติถ้าให้เดาก็คงต้องใช้คำช่วย を ที่ชี้กรรมแน่ๆ กลายเป็นว่า “เล่นตุ๊กตา” กลายเป็น 人形で遊ぶます ไปซะได้ และนอกจากเนื้อหาที่แน่นแล้ว ระหว่างทางก็จะมีแบบฝึกหัดเพื่อเช็คความเข้าใจและความจำให้เป็นระยะๆ รวมถึงแบบฝึกหัดทบทวนที่ทำyle่มด้วย

หนังสือ “คำช่วย ใช้คู่คำกริยาญี่ปุ่น” เหมาะสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นตั้งแต่ระดับต้นไปจนถึงระดับกลางตอนต้น ใครที่รู้สึกว่าการช่วยยังเป็นเรื่องยาก ยังสับสนอยู่ ลองอ่านหนังสือเล่มนี้ดูก็จะช่วยให้คำช่วยเป็นเรื่องที่ไม่ยากอย่างที่คิด สามารถหาซื้อได้แล้ววันนี้ตามร้านหนังสือทั่วไป ศูนย์หนังสือ ส.ส.ท. ทั้ง 2 สาขา (สุขุมวิท 29 และพัฒนาการ 18) และทางออนไลน์ที่ www.tpabook.com



คำช่วย ใช้คู่คำกริยาญี่ปุ่น

ผู้เขียน สุภา ปัทมเนนท์
ราคา 225 บาท
หมวด ภาษาญี่ปุ่น
ISBN 978-974-443-767-9

* มีจำหน่ายในรูปแบบ E-Book ด้วย