

汪岩☆编著

QUESTION  
A N D A N S W E R

休闲娱乐业经营

300 问答

经理·主管应掌握的基本知识

本书涉及休闲娱乐业在具体经营过程中可能遇到的人力资源管理、财务管理、资讯管理等各个方面的疑问，并对比做出了详尽的解答，同时深入浅出地介绍了休闲娱乐业的经营之道。

汪岩☆编著

行业经营管理 实用指南




QUESTION  
A N D A N S W E R

休闲娱乐业经营

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

 中国纺织出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

休闲娱乐业经营 300 问答/汪岩编著. —北京:中国纺织出版社,2006.6

ISBN 7-5064-3735-X

I. 休… II. 汪… III. 文娱活动-商业经营-中国-问答 IV. F719.5-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 000663 号

---

责任编辑:苏广贵 特约编辑:王文仙  
责任印制:刘 强

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

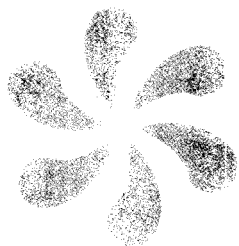
开本:640×960 1/16 印张:24.5

字数:280 千字 印数:1-6000 定价:36.00 元

ISBN 7-5064-3735-X/F·0666

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



# 前言

在现代社会生活中,休闲娱乐业早已成为第三产业发展的又一发动机。随着我国市场经济的不断发展,国民收入水平的日益提高,人们的消费观念也在逐渐发生着变化。现代人,由于工作压力大,迫切需要能在假日放松一下,于是,休闲娱乐业空前地繁荣,庞大的消费市场产生了无限的商机,给投资者带来了巨大利润。

但是整个休闲娱乐业市场还不成熟。这是因为,与其他产业相比,休闲娱乐业在我国获得的市场准入时间还不长,其次,我国市场经济虽然取得了很大的成绩,但是由于地域辽阔,休闲娱乐业的发展还很不平衡,造成局部投资过热或者不足。此外,与海外成熟的休闲娱乐业运营机制相比,我国的休闲娱乐业发展还有很大的差距,不论是产品推陈出新还是管理体系、管理水平都有许多问题需要研究解决。

该如何应对在休闲娱乐业经营中可能遇到的问题呢?为此,我们编写了这本《休闲娱乐业经营300问答》奉献给大家。本书特别咨询了长期从事休闲娱乐业经营管理的公司执行官

和具有丰富休闲娱乐业从业经验的企业员工,从休闲娱乐产业未来发展的总体趋势以及在具体经营过程中可能遇到的人力资源管理、财务管理、资讯管理等各个方面的疑问,做出了详尽的解答,深入浅出地介绍了休闲娱乐业的经营之道。

本书体裁新颖,以问答形式深入浅出地从各方面介绍了休闲娱乐业经营应该注意的问题。本书简明实用,可以为有志从事本行业的你提供全方位的解决方案。本书也可作为相关企业员工培训的参考教材,以扩大职工的知识面,增加对本行业的了解,从而更加热爱自己的本职工作。

由于时间较紧,编者的经验有限,书中也可能存在着错误和不足之处,对此深表歉意,衷心地希望广大读者多提宝贵意见。

编 者

2006年3月

# 目 录

## CONTENTS

### 1 第一章 休闲娱乐业发展概况与趋势分析

1 休闲娱乐业的概念是什么?

3 休闲何以成为休闲经济?

5 如何确定并推动休闲经济的战略地位?

6 怎样对休闲娱乐业进行定位?

7 休闲的特性有哪些?

8 如何营造休闲产业的发展环境?

9 休闲的功能有哪些?

10 休闲活动有哪些种类?

10 休闲娱乐业有哪些特性?

11 怎样分析休闲娱乐业的需求?

12 怎样确定休闲娱乐业的目标市场?

14 休闲娱乐业蓬勃发展的主要原因?

15 休闲何以促进城市的发展?

19 经营娱乐业目前应该缴纳哪些税(费)?

24 休闲娱乐业(以旅游娱乐业为例)未来的发展趋势如何?

## 29 第二章 休闲娱乐业的产业分析

29 休闲娱乐业的总体发展历程有哪些?

30 第二次世界大战后,休闲娱乐业在美日再度兴起的原因是什么?

32 休闲娱乐业在中国的发展情形如何?

33 21 世纪休闲娱乐业的特点是什么?

34 做好休闲娱乐业的三项基本原则是什么?

36 如何进行休闲娱乐业产业总体的分析?

37 休闲娱乐业产业环境分析包括哪些方面?

37 休闲娱乐企业内部条件分析包括哪几方面?

38 休闲娱乐产业竞争强度分析包括哪些内容?

39 怎样确定休闲娱乐业的经营策划书?

40 怎样确定休闲娱乐业的发展方案?

40 怎样做好休闲娱乐业建筑总体规划工作?

42 怎样做好休闲娱乐业建筑设施规划?

- 43 怎样做好休闲娱乐业内部设施规划?
- 43 怎样做好休闲娱乐业后场设施规划?
- 45 常见的娱乐设施包括哪些?
- 45 设立休闲娱乐业管理项目需要注意哪些细节?
- 48 公共娱乐场所消防安全管理规定有哪些?
- 51 游艺机等娱乐设施安全监督管理规定有哪些?
- 57 **第三章 休闲娱乐业的产品企划**
- 57 怎样拟定市场经营战略?
- 59 怎样推动市场?
- 60 进行市场分析的方法有哪些?
- 61 “市场占有率”是企业维持竞争优势的指标吗?
- 63 顾客满意度数据反映了什么?
- 64 如何进行市场经营?
- 66 如何在动态中发展市场?
- 69 休闲活动与商品之间有什么关系?
- 71 怎样进行休闲娱乐业中的商品企划?
- 72 什么是商品化计划?



- 73 新时代商品化计划有什么意义?
- 75 休闲产业商品化的基本策略有哪些?
- 75 怎样理解顾客满意与商品企划的关系?
- 76 为什么说休闲组织的服务作业重心在于吸引和维持顾客?
- 77 什么是商品化计划管理系统?
- 78 产品开发企划阶段与休闲消费心理的关系有哪些?
- 80 产品开发设计阶段与休闲消费心理的关系有哪些?
- 81 商品销售阶段与休闲消费心理的关系有哪些?
- 83 商品形象规划阶段与休闲消费心理的关系有哪些?
- 84 新商品的发展流程包括哪些?
- 86 怎样设计开发新商品?
- 89 休闲新商品有哪几种分类?
- 90 怎样对新商品进行设计、试制与评价?
- 92 怎样进行商品生命周期管理?
- 96 新产品正式上市应注意哪些问题?
- 97 为什么要举行新商品上市发布会?
- 99 新商品上市前怎样进行专案研究?

- 103      **第四章 休闲娱乐业的营销策略**
- 103      市场营销与休闲娱乐业营销的关系是什么？
- 104      何谓娱乐营销？
- 105      休闲营销的思路是什么？
- 106      休闲业者的基本营销出发点是什么？
- 106      影响公司营销策略的因素有哪些？
- 107      何谓休闲营销的服务策略？
- 108      怎样建立服务营销架构？
- 108      何谓休闲娱乐业的外部营销策略？
- 109      何谓休闲营销的产品策略层次？
- 110      怎样提供休闲实体产品？
- 110      怎样进行休闲品牌的培育？
- 111      休闲产品该怎样组合？
- 111      休闲产品生命周期是怎样的？
- 112      休闲新产品开发应该注意哪些细节？
- 114      产品的价格策略有哪些？
- 115      休闲娱乐业有哪些定价方法？

117 何谓休闲娱乐业的渠道策略?

119 何谓休闲娱乐业的地点策略?

119 何谓休闲娱乐业的促销策略?

120 休闲娱乐业的促销策略有哪些?

123 何谓客户关系营销?

123 为什么说 CRM 最大的投资在于人?

124 怎样进行 CRM 的实践?

## 127 第五章 休闲娱乐业的广告与促销策略

127 什么是广告?

127 广告有哪些类型?

128 什么是展示式广告?

128 什么是卡通拟人式广告?

128 什么是音乐式广告?

129 什么是想像式广告?

129 什么是解决问题式广告?

129 什么是植入式广告?

130 植入式广告的运用模式是什么?

- 132 何谓网络广告?
- 133 网络广告有哪些特点?
- 134 编拟广告计划的要点有哪些?
- 138 什么是广告代理制?
- 139 广告策划的原则有哪些?
- 140 什么是促销?
- 141 何谓广告产品定位策略?
- 141 什么是广告目标市场策略?
- 142 常用的促销工具有哪些?
- 143 如何确保制作一部好的电视广告片?
- 145 广告推出时间策略有哪些?
- 145 怎样制定产品导入期广告与促销策略?
- 146 怎样制定产品成长期广告与促销策略?
- 147 怎样制定产品成熟期广告与促销策略?
- 148 怎样制定产品衰退期广告与促销策略?
- 148 店面广告的种类有哪些?
- 151 第六章 休闲娱乐业的人力资源管理

- 151 影响人力资源的一般环境因素有哪些?
- 153 影响人力资源的任务环境因素有哪些?
- 156 何谓环境扫描?
- 156 人力资源管理的意义有哪些?
- 156 人力资源管理的目标是什么?
- 157 什么是人力资源管理的策略观点?
- 157 怎样进行进行人力资源管理的策略规划及决策?
- 158 如何进行人力资源规划?
- 159 如何进行工作分析?
- 161 怎样维持竞争优势?
- 162 人力资源管理与企业竞争优势的关系是什么?
- 162 怎样核查现有人力资源?
- 164 人力资源训练有哪些形态?
- 164 人力资源发展有哪些形态?
- 165 怎样进行人力需求预测?
- 166 如何设计绩效指标?
- 167 何谓人力异动?

- 167 怎样使薪酬评估公平公正?
- 168 人力资源管理人员都扮演了哪些角色?
- 170 什么是人力资源薪酬管理系统?
- 171 人力资源规划——规划什么和怎么规划?
- 173 公司如何实施战略性人力资源规划?
- 179 怎样评估人力资源规划?
- 180 什么是 360 度考核法?
- 180 怎样正确应用 360 度考核法?
- 185 **第七章 休闲娱乐业的服务管理**
- 185 如何树立顾客至上的观念?
- 187 处理顾客抱怨通常有哪些原则?
- 187 何谓“整套服务”?
- 189 休闲娱乐业服务系统的内涵?
- 191 从业人员与服务系统有什么关系?
- 192 主题乐园普遍遵守的行为准则有哪些?
- 193 服务流程应符合哪些原则?
- 194 服务人员必须遵守哪些规范性礼节?

- 194 服务人员必须遵守哪些规范性仪容?
- 196 服务人员的态度必须遵守哪些规范?
- 197 服务人员应该怎样与顾客沟通?
- 198 服务人员处理抱怨的主要原则有?
- 198 什么是服务质量?
- 199 设计服务质量应该遵循的原则有哪些?
- 199 资源配置设计与服务质量设计的关系?
- 200 服务功能设计与服务质量设计的关系如何?
- 200 服务人员处理抱怨的主要步骤有哪些?
- 201 服务质量的指标包括哪些?
- 202 衡量服务质量的因素有哪些?
- 202 如何提高服务质量?
- 204 服务质量管理有哪些内容?
- 205 强化服务质量的措施有哪些?
- 209 **第八章 休闲娱乐业的危机风险管理**
- 209 什么是风险与危机?
- 210 何谓危机事件?

- 210 危机的本质是什么?
- 210 什么是危险因素?
- 211 什么是危险事故?
- 211 什么是危险损失?
- 212 怎样发现潜在的危机?
- 213 何谓危机管理的6C理念?
- 215 怎样利用软件工具协助内部进行稽核作业?
- 215 企业经营危机的形成有哪些类型?
- 216 危机的类型有哪些?
- 217 如何进行危机管理?
- 218 危机管理的原则是什么?
- 218 危机管理有哪些程序?
- 219 怎样进行危机的诊断?
- 220 怎样才能提高企业自身的免疫力?
- 222 危机发生时企业与媒体沟通要注意什么?
- 224 怎样建立危机处理作业程序?
- 225 企业危机的生命周期包括哪几部分?



226 危机发生时的运作原则是什么?

228 发生财务危机的主要原因?

229 如何建立财务危机的预警机制?

230 怎样实地勘查信用情形?

231 发生财务危机的处理模式包括哪些?

231 处理危机有哪些原则?

234 管理阶层怎样健全财务管理能力?

235 怎样进行危机恢复?

236 麦当劳“消毒水”事件的启示是什么?

## 239 第九章 休闲娱乐业经营实务:俱乐部

239 什么是俱乐部?

240 休闲俱乐部的发展有什么背景?

242 俱乐部有哪些种类?

243 不同类型俱乐部产品规划有什么异同?

244 会员制俱乐部规划前应该考虑什么问题?

244 会员制俱乐部通常存在什么问题?

245 怎样进行会员制俱乐部的规划?