

中国员工、上海团队、中文胸牌、中国味道……

上海迪士尼体现中国味、上海味

——对话上海迪士尼度假区总经理柯磊安



本报记者 刘珍华

在上海迪士尼公司的门厅接待处,有个书报架,上面放置的一册名为《BACK-STAGE》的迪士尼内部小刊物引起了记者的兴趣。翻看其内容,发现正如其名《后台》蕴含的,全是介绍迪士尼的奇幻背后,幻想工程师与其他员工协调合作付出辛劳的故事。

3月底的一个下午,在位于浦东嘉里城的办公室,上海迪士尼度假区总经理柯磊安(MIKE)在繁忙工作中抽出一小时,对记者侃侃而谈迪士尼的上海梦。

正式开园将聘用几千名员工

自从去年迪士尼启动在上海的招聘行动以来,一年来的收获如何?“Very Good!”柯磊安介绍说,至今已招聘了超过300名中国员工,包括技术、工程、景观绿化、机械安装等施工与管理方面的人才。目前上海迪士尼正步入大规模的建设期,接下来面临的主要任务便是最终“交付产品”,面临着园内运营与管理重任。在目前的所聘人员中,有近70%是幻想工程师。接下来几年,随着园区建设由硬件向软件过渡,招聘工作将更大规模地展开,预计到2015年年底开园运营之时,上海迪士尼将至少招聘5000名员工。

除了直接聘用人员之外,上海迪士尼还通过各种项目的推进“间接雇用”了相当多人,这是令柯磊安“引以为傲”的地方,因为迪士尼对本地区域的发展发挥了很好的促进作用。至于各方期待的“迪士尼效应”,柯磊安表示,将在建成“世界一流的休闲旅游目的地”的目标基本达成之后,再与上海政府合作评估拉动经济的成效。有一点可以确定,迪士尼将帮助提升上海相关产业水平,并令所在社区受益。

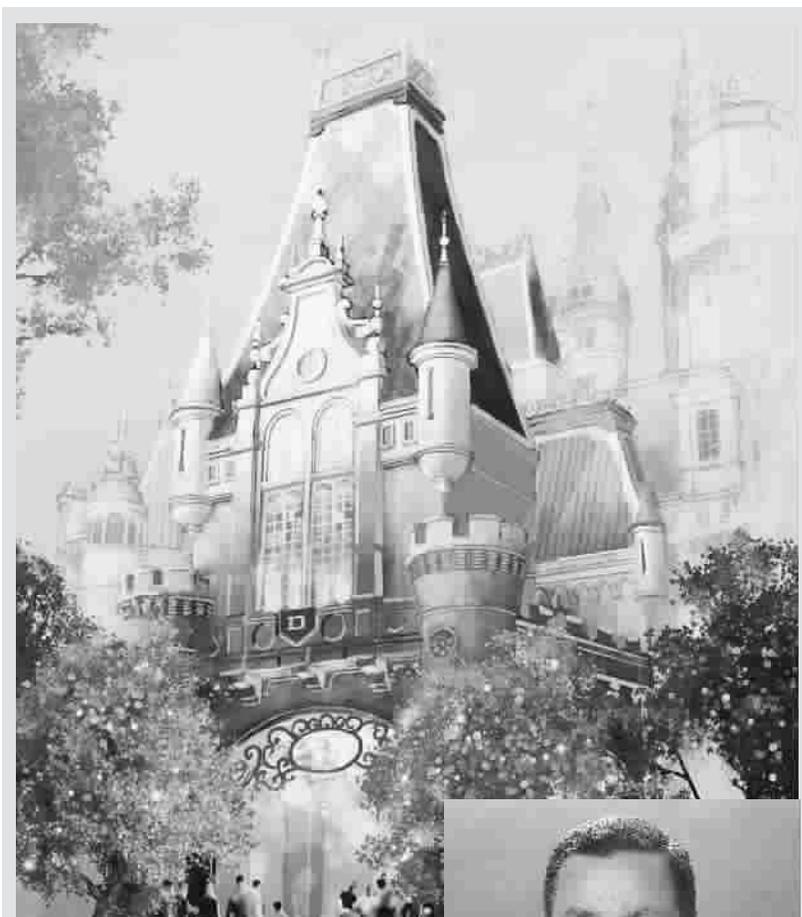
上海拥有很好的“Talent Pool”

各方对上海迪士尼如何在保持原汁原味的同时,体现中国风情充满期待。柯磊安表示,依靠“Shanghai based team”(上海团队)的力量,将在设计标准、讲述故事等方面,体现中国味、上海味,让中国游客感到亲切。

柯磊安讲述了最新的一个例子。在日前一次晨会上,他与有关团队明确了一点:在上海迪士尼,不管是娱乐项目、观光景点还是商店、餐厅,绝不会先由美方团队取个名字,再通过“英译中”直接翻成中文,而绝对会因地制宜,中英文命名同步进行,确保取个让中国游客看得懂也感觉舒服的名字。这是上海迪士尼体现中国元素的众多例子中的一个。

对于招聘进来的人员素质,柯磊安表示很满意,因为上海拥有很好的“Talent Pool”(人才池),上海本来就是—个国际化、多样化的城市,有全球最好的酒店管理、餐饮服务等方面人才,招聘进来的员工都有扎实的基础,“上手都很快”。

当然,针对新招聘进来的员工,上海迪士尼会进行相关培训。除了岗位技能之外,另一个重要方面便是帮助他们熟悉迪士尼的传统、故事与文化,通过图书馆、DVD及相关教员辅导,让员工知晓迪士尼文化,成为熟知“迪士尼故事”的人。有的时候,美国的创意团队来到中国,也会抽出时间与上海本地员工交流。此外,上海迪士尼还高度重视本地文化,会请本地专家为员工授课。



■“奇幻童话城堡”(效果图)等上海迪士尼景点将中英文同步命名 资料照片



■这枚胸牌,是柯磊安(右)的专属标志,为迪士尼在全球唯一设有的中文胸牌,仅上海迪士尼有 刘珍华 摄



只有上海迪士尼有中文胸牌

说来也许你不信,来到上海后,迪士尼突破了长久以来的一个惯例。在世界上其他迪士尼,园内员工佩戴的胸牌上,都只有英文名字。在美国、法国、日本甚至中国香港地区都是如此,而唯有在中国上海,迪士尼员工的胸牌上第一次标注了中文名,中文名在上,英文名在下。小小一块胸牌,正是上海迪士尼中国元素最为直观的一个缩影。

不仅如此,以后入园游客所接触到的服务、观看的表演、吃到的食物,都会引入本地元素。柯磊安透露,以后上海迪士尼园内各类秀的演职人员中,会有高达90%的人员来自本地。当然,少数迪士尼经典人物本身需要西式面容,只能安排外国人担任。但在大部分“舞台”上,都会让中国员工“唱主角”。

谈到中国人注重的吃的时候,柯磊安用一个例子介绍了将来的“拟中式化”。比如在美国小孩子都很爱吃馅饼,但在美国迪士尼出售的馅饼不再是原本的圆形,而是改做成了米奇头的形状,是个米奇的笑脸。这样对孩子们来说,口味仍然很熟悉,却充满了更多的迪士尼魔力。而这种迪士尼魔力也会处处在上海迪士尼出现,将来这里的食物品种和味道将是中国人所熟悉并喜爱的,但又将以迪士尼特别的方式来呈现,以此“洋为中用”展现上海迪士尼的独特神奇之处。

柯磊安表示,上海迪士尼会对上海乃至中国本地市场进行深入调研,在确定运营方案时,绝不会把美国本土的那些直接“空运”过来,而一定会把本地因素加进去,一定会更加适合本地游客的需要。

最看重员工对工作的热情

当问到上海迪士尼招聘员工时最看重什么?柯磊安表示首要是看员工对工作是否有热情。有的工作岗位固然对技术技能有要求,但更多的服务型岗位并不需要太多的经验,只要有那份热忱在,都可以通过培训来达到。

去过迪士尼乐园的游客都会有个突出印象,那就是碰到的迪士尼员工都会发自内心地露出微笑,热情地打招呼,耐心细致地提供服务引导。如何让员工做到这一点?柯磊安透露,迪士尼也会有《员工手册》,但大多是针对员工所在岗位的游乐设备的操作维护要求或工作流程,并不会硬性规定员工必须对游客微笑,而是会营造一种沉浸式的氛围,让员工成为迪士尼故事的一部分,让他们自然地释放欢乐,积极与游客互动。当然,在招聘环节,争取招进活泼、热情的员工也是重要考虑因素。

柯磊安透露,除了“玩在迪士尼”之外,上海迪士尼还将与上海的一些院校积极互动,开展员工培训等工作。同时,背靠迪士尼的强大实践经验,为相关院校提供教学帮助。迪士尼的国际交流项目也非常成功,“去迪士尼实习”成为不少学子向往的事情。柯磊安表示,上海迪士尼将纳入交流的一个点,除了中国学生有机会去海外迪士尼外,将来也会有包括美国学生在内的国际交流生来到上海。这些被迪士尼称为“校友”的实习员工,有机会接受专业技能培训,有机会与公司高层见面交流。柯磊安很期待才华横溢的学子在迪士尼增长见识,展现能力,收获快乐。

【焦点关注】

米奇给我的“magic”

李静(女,37岁)
职务:资深经理
部门:环境事务

我主要负责项目开发阶段的整体环境事务,与设计、施工、运营团队紧密合作,确保环境符合规定。

可以说,我和上海迪士尼的缘分始于2005年。那年,机缘巧合下,我家搬到了川沙,离现在的上海迪士尼度假区工地很近。当时听说迪士尼将建在川沙,于是开始憧憬:未来迪士尼就在家门口,该是多么美妙的事情。等到2009年上海市政府宣布上海将建迪士尼后,我感觉“梦想成真”了。之后,我开始“梦想”可以去迪士尼上班,这样可以每天骑车上班了。

其实,我之前在一家公司工作也挺愉快,当时还跟公司老板开玩笑:“我会在这里工作到退休,除非迪士尼要我。”想不到戏言成真了。2011年,当这个机会来临时,我立即答应了下来。最终迪士尼给了我这个机会,我真的很高兴。两次“梦想成真”,可以说是米奇给我的“magic”!

我记得刚加入上海迪士尼,参加新员工入职的“迪士尼传统”培训课程时,老师说我们在这里“创造快乐”。我越来越觉得,迪士尼创造的快乐,不仅是给游客的,也是给“演职人员”和“幻想工程师”的。

项目建设阶段,工作量、工作难度不小。我记得有一天我们团队在会议室开会,大家苦于没有灵感,陷入僵局。突然,米奇和米妮来到了会议室,跟所有人打招呼问好。所有同事都感到无比兴奋,好像又重新充满了力量。米奇和米妮离开后,老板说:大家不要觉得辛苦,看看他们(米奇、米妮)带给游客的快乐,正是我们在这里努力的原因!或许这就是“迪士尼神奇魔力”吧!

迪士尼给我的印象,一是创新,二是活力。“创新”在于每一天我们都有新鲜的想法,为难题寻找新的解决方案;而“活力”,则是指这里的文化和我身边的同事们。

对于应聘者,我想说的是:这里是一个能让你开拓视野、增长见识的地方,你可以学以致用,还有不断学习的机会。公司为所有员工创造了透明、包容的工作环境,欢迎大胆说出自己的想法。

我们的目标是“创造最佳实践”

洪飞(男,39岁)
职务:高级经理
部门:安全与健康

我主要负责项目开发与建设的安全与健康管理工作。我第一次接触上海迪士尼度假区项目,是在早些时候。当时我作为另一家公司的代表,向迪士尼介绍目前国内的安全管理情况。初次接触这个项目,我就觉得它将会是一个非常激动人心的项目。而且这么一个项目,对于安全专业人员来说,是职业发展过程中很大的一个挑战,也是很好的一个机会。因此当这个机会真的来临的时候,我欣然接受了。

入职一年来,我的体会和感受非常多,一言难尽。首先,这个项目的平台非常大,也非常好,能让我利用到各种资源,接触到各个方面的人和事。其次,虽然项目的挑战很多,但攻克挑战后的满足感和成就感也随之而来。再者,在迪士尼,我们的目标是“创造最佳实践”,为行业的安全管理竖立标杆。

说到迪士尼给我留下的印象,一是这里非常欢迎各种想法,包容万象,让每一个人都有发表自己想法的机会;二是公司为“演职人员”和“幻想工程师”提供了很多发展的机会;三是度假区非常尊重本土的实际情况。

我工作这么多年以来,迪士尼这份工作得到了家人和朋友的认可。当他们听说我在上海迪士尼度假区工作的时候,都对这个项目表示十分期待。

对应聘者有何建议?希望更多对这个项目充满热情的人才,能加入度假区的开发建设。多学、多听、多看、多问,通过创新和实践,实现职业理想。

上海迪士尼员工访谈实录