第一图书网, tushu007.com

# <<服务业管理圣经>>

## 图书基本信息

书名：<<服务业管理圣经>>

13位ISBN编号：9787111253501

10位ISBN编号：7111253507

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：丹J.桑德斯

页数：171

译者：张如玉

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

## 前言

我经常会遇到一些感激，甚至崇拜我们的管理团体，因为我们强调建立忠于原则的个人、文化以及组织，但是他们基本上都只是说：“你难道不觉得，最终，最重要的还是利润或投资回报率，不是吗？”当场我就跟他们强调企业财务经济的重要性，并且暗示：财务经济主要是本书所提出的“高级数学”概念的延伸。
“高级数学”当然就是指市场上的成就以及职场上的成就（以文化为动力、以人为核心的组织）。
然后我试图通过社会生态学，向他们说明这些要素如何彼此息息相关、如何共生共存。
这些主管们通常都会同意我的说法，但是他们却强调人们最终追求的真正目的（在职场与市场上取得胜利）关系到老板的胜利。
这就仿佛在说：“是的，人很重要，非常重要，但他们毕竟只是追求目标的工具而已，而这个目标就是获利。”

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

美国联合超市拥有91年的企业历史，是美国第一家获得全美市场道德奖的超市（曾获得此奖的企业包括IBM、SONY）。
联合超市强调以人为主的组织，拥有优异的企业文化，对待员工、顾客就像一家人，更连续数年荣膺求职者最希望进入的企业。
本书作者联合超市总裁丹·桑德斯大胆指出：现行的企业文化已经不再健全，必须进行大胆的改革。
领导人有两个选择：第一，持续追求不健康的“价格—利润模式”，并自食恶果；第二，建立一种以服务为依归的文化，发掘人们视其工作为服务时的成就感。
桑德斯将告诉你如何效法联合超市的精神：终极服务、卓越绩效、积极影响，时时刻刻提供最佳的顾客服务，培养全心投入且具有高度生产力的工作团队。

## 作者简介

丹J.桑德斯（Dan J.Sanders）联合超市总裁。
联合超市是美国第一家获得全美市场道德奖的超市。
桑德斯同时也是“企业文化中心”的联合创办人。
该中心致力于激发并指导各公司总裁及其团队，使其建立以领导精神、企业道德以及执行力为主的企业文化。

# <<服务业管理圣经>>

## 书籍目录

推荐序（史蒂芬·柯维）前言引言　第一篇　在崇尚数字的世界中塑造人类文化　第1章　了解高级数学　第2章　新兴的职业模式　第3章　莫使赢家挫败　第4章　分辨球员与球迷第二篇　视情况的轻重缓急行动　第5章　认清对象：看到愿景　第6章　认清本质：使命　第7章　认清时机：保持信念　第8章　遭遇困境：勇敢面对第三篇　以无形促有形　第9章　以人为本，而非利润　　第10章　决策过程：不只是报表　第11章　4P的管理制度　第12章　谦逊胜过骄傲结论后记

## 章节摘录

在2006年秋天召开的道德领导会议上，我就坐在柯维博士旁边。
我们聊到文化以及文化在职场上的重要性。
于是我请教柯维博士，对于我们每次开会、做出重大决策前都要祈祷的做法如何看。
在私人公司，雇主可以合法要求员工在会议中祈祷，不必理会在场大部分人士的宗教信仰为何，但是我随即被律师告诫，他们说在职场上公开表达信仰有时候会出现问题，带来麻烦。
柯维博士的答案简洁有力：“下次如果有人警告你不要在会议与重大决策前祈祷，”他说，“你大可告诉他们，你更担心的是，如果没有让他们祈祷，会发生什么后果。
”　这真是个棒极的答案，真希望是我先想到的，特别是我这么重视文化的价值。
一个以人为核心的文化不会在价值观上有所妥协；相反地，会忠于价值观，即使维持信仰代表异于常人，也不改初衷。
要记住，能流传久远的文化必定是源于领导人的思绪，发自领导人内心，然后才能够在团队成员间流传开来。
这当然就是联合超市的最佳写照。
和西南航空一样，联合超市拥有令人称羡的优秀文化，使其可以在同业竞争中稳定成长。
正当其他超市业者大都已经被商品价格、混乱的市场以及微薄的利润搞得人仰马翻时，斯内尔于1916年创立的联合超市，却成功地于2006年庆祝90周年纪念日。
这个地区性连锁事业是由同一家族所拥有。
其竞争同业中，沃尔玛的规模是它的300倍，其他竞争者还包括塞夫韦（Safe-way）与克罗格（Kroger）之类的大型超市。
即使如此，联合超市过去数十年来，在销售与顾客（联合超市称他们为“客人”（guest））人数上面依然持续成长。
为什么呢？
因为联合超市有数千名团队成员的重要贡献作为后盾，所以它的文化可以脱颖而出，胜过同业大大小小的竞争者。
联合超市并不单靠提供训练手册或清单给团队成员，来引领他们执行业务，相反地，公司仰赖的是90年来的成功经验。
这些经验都是历年领导人建立起来的，为新进员工所认同。
因为有这样的历史经验，联合超市才能够使员工成为公司文化矢志不渝的实践者、宣传者。
领导人的行为才是学习的基础，而不是他所说的话。
因为领导人有所作为，文化才得以传承，这在军队中是最明显的。
我在军中是空军飞行员，做了十多年，我慢慢学会珍惜军中的文化。
我当兵的经验迥异于大家脑海中存在的那些对于军队生活的负面印象。
当然，可能有人会觉得，能够驾驶高科技喷气机已经非常值得而且极具挑战性，但是我对于那份工作所建立的那种成就感，却是来自于该任务所代表的深远意义。
我想所有的军队活动都一样。
很显然，当兵的人考虑的不全然是金钱因素（美国为募兵制）。
我从事的危险的工作其实每个月也才领110美元。
最具价值的是我获得的奖章与徽章，因为它们代表着我的贡献。
下次当你看到穿着军队制服的成员时，注意一下他的奖章与徽章，因为它们背后都有深刻的意义。
定期表扬军队同仁是军队文化重要的一部分。
联合超市也非常赞同这种以激励为手段的文化。
我们有一个约定俗成的规定，就是领导人如果没有参与某一项特定任务时，应该要写个人感谢信，或寄电子卡片，或当面向团队成员表达谢意，感谢他们的贡献。
我常常会意外遇到很多人，这些人都是因为我两三年前写了感谢信给他们，所以特地来找我。
当领导者抽出时间来跟团队成员进行情感交流时，团队成员都会铭记于心的。

我很幸运，因为我一生中遇到的都是重视文化的组织。
早在我开始第一份工作前，我家庭中充满爱与支持的氛围就是一种难得的幸福。
基本上，我从小到大，身边发生的都是美好的事情。
让我最感到幸福的就是有机会认识住在得克萨斯的外公、外婆。
我的外公普赖斯（H．B．Price）是个不折不扣的牛仔，一位成功的牧场主，是男人中的男人。
他自己卷香烟，头上戴着留有汗渍的灰色牛仔帽，大半辈子都在马背上度过。
我的外婆是一位厨艺惊人的乡村主厨，一生都奉献在厨房内准备餐点。
对于一个从小在都市长大的年轻男孩而言，牧场之旅既惊奇、又富教育性且让人感到无比的满足。

## 媒体关注与评论

将启发你的精神，把联合超市的经验，通过最出色、最成功的方式传授给你。
——史蒂芬·柯维　成功学大师，《与成功有约》作者　　〈服务业管理圣经》呼吁企业在其哲学与做法方面进行彻底全面的改变。
从作者的领导风格与联合超市的传奇中，我们可以学到很多东西。
——肯·布兰佳　〈一分钟经理人》作者

## 编辑推荐

终极服务，卓越绩效，积极影响。
服务，往往是最先被提及，却最后被实践的经营真理。
服务，是一切事业的根本，而不仅仅是商店和饭店的专利。
“软”服务是企业获利的真正“硬道理”！
《服务业管理圣经》将启发你的精神，把联合超市的经验，通过最出色、最成功的方式传授给你。
——史蒂芬·柯维 成功学大师，《与成功有约》作者　　《服务业管理圣经》呼吁企业在其哲学与做法方面进行彻底全面的改变。
从作者的领导风格与联合超市的传奇中，我们可以学到很多东西。
——肯·布兰佳 《一分钟经理人》作者

第一图书网, tushu007.com



## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com