第一图书网, tushu007.com

<<执行就是走流程>>

图书基本信息

书名：<<执行就是走流程>>

13位ISBN编号：9787111389453

10位ISBN编号：711138945X

出版时间：2012-7

出版时间：机械工业出版社

作者：张镦亓

页数：163

字数：143000

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

<<执行就是走流程>>

内容概要

员工的工作是否按流程执行，是否遵守制度，是执行力的最基本表现。

很多公司的规模做大了，但竞争力却并没有得到相应的提升，原因就在员工的执行基础不扎实。

《执行就是走流程》从执行力与企业竞争力的关系、按流程执行的威力、如何提高执行力、按流程执行的要点、领导起带头作用几个方面，阐述了怎样养成凡事走流程的工作习惯。
升级版的方法、理念，既对员工提高效率、提升职业化水平有很大意义，同时对企业规范化建设具有深远的价值。

《执行就是走流程》由张镦亓编写。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

张镦亓
实战派企业管理咨询专家、培训专家。
深谙中国文化的深层结构对本土企业管理的影响，对现代企业组织设计及人力资源管理有着丰富的实践经验及理论基础，同时致力于企业中高层管理技能的提升训练。

培训领域涉及领导力、执行力、流程管理、团队建设等方面。
已出版作品有《三角团队——如何打造团队战斗力》。

<<执行就是走流程>>

书籍目录

推荐序 只考核结果就是在“引诱造假”
再版序
序言一 按流程执行
序言二 执行力是练出来的
第一章 执行不按流程走，等于没有执行力
1 按流程执行决定你的工作业绩
2 把聪明规范起来
3 追求过程的卓越
4 创造价值比完成任务更重要
第二章 尊重流程才能有效执行
5 抱怨流程不如改变自己
6 相信秤，不要相信手感
7 你的工作没有“与众不同”
8 领导偏一寸，下属偏百里
9 先执行，后改进
第三章 决定流程执行力的4种素质
10 让自己变得职业化
11 强化自己的岗位精神
12 经营你的责任心
13 提升学习能力
第四章 按流程执行的7个要点
14 咬定原则不放松
15 理解到位，执行到位
16 用正确的方法做正确的事
17 在细微之处体现责任心
18 掌控你的时间
19 不越位、不错位、不缺位
20 让规范成为习惯

章节摘录

就在不久前，我家的电视机顶盒坏了。
在拨打歌华公司的客服电话 后，维修人员第二天就上门给我换新机顶盒，服务速度不可谓不快。
然 而，由于维修人员的“ 失误 ”，换机顶盒的过程出现了一点点不愉快。
在维修人员上门之前，歌华公司不同的部门给我打过两三个电话，都是为了确认相关信息。
维修人员在上门之前，也打过电话确认情况。
但即便如此，维修人员上门后，还是发现自己估错了情况：他凭经验认 为我所在的小区装的机顶盒都是某一品牌，所以他带了一个那个品牌的 机顶盒过来，但没想到我家的电视机顶盒恰恰是另一种品牌，所以他不 得不再次跟我预约，过一天再来给我换机顶盒。
看到年轻的维修人员愤愤的样子，我把本来想批评他的话收了回 来。
他辛辛苦苦白跑一趟，已经很沮丧，我就没必要再雪上加霜地打击 他了。
不过，我心里想，如果我是他的领导，一定要狠狠地批评他的这 种工作表现，并责成他反思“ 失误 ”的原因。
因为他的这种工作“ 失 误 ”，不仅给客户带来了不便（第一，我有两天的时间不能看电视；第 二，我还需要专门安排时间在家等他第二次上门维修），而且还因为效 率低下增加了人力成本，是严重不合格的工作表现。
我接着又想，是什么原因导致了这位维修人员白跑一趟？
在他上门 之前，他们公司的各相关部门都打过电话确认相关信息，他在上门之前 也打过确认电话，从这方面来看，他们在上门维修之前，是有严格的信 息确认流程的，而他偏偏就在信息确认上出现了失误。
所以，一个最可 能的原因就是，这位维修人员没有严格按照信息确认流程确认客户信 息一一最起码，他在给我打电话时，没有确认我家的机顶盒是什么 品牌。
许多人在工作中都是如此。
他们喜欢凭经验“ 想当然 ”地认为事情 一定是“ 那个样子 ”，所以就图省事跳过工作流程走捷径。
可是他们没 有意识到，风险往往就藏在图省事的“ 变通 ”之中。
当能够确保工作质 量的标准化工作流程被抛到一边的时候，各种不确定的潜在风险也就出 现了。
只要有流程可依的工作，就不能图省事随意变通。
因为前面省事 了，后面就可能会出现大麻烦。
比如开发人员在设计环节图省事，制 造环节就可能会出现大麻烦，一旦返工重新设计，所遇到的困难会以 几何级数增长。
采购人员在采购环节图省事，买回来的材料就可能会 出现质量问题。
销售人员在签合同时图省事，则可能会造成重大的财 务损失。
但是，“ 变通 ”又是中国人做事的一大特色。
无论什么事情，只要 由中国人来做，就总能跳过规则，找到“ 省事 ”的方法。
有人认为这恰恰证明了中国人聪明。
这样的观点，实在让人不敢苟 同。
在我看来，我们恰恰是因为过于“ 聪明 ”了，聪明到了完全没有纪 律的观念，所以特别需要把聪明规范起来。
我并不反对创新过程中的变通。
比如开发设计一款新产品，一种方 案行不通，必然要试验另外一种方案。
这个时候，因为没有成功的经验 可以借鉴，必须要变通试验不同的方案。
但是，我反对没有原则的变 通，尤其是按流程执行中的变通。
因为按流程执行中的随意变通，会给 我们的工作带来各种各样的变异，而每一种变异都意味着不可预期的风 险，意味着工作结果的失控，从而给个人甚至给公司带来巨大的风险和 损失。
在2012年的“ 3 · 15 ”晚会上，位于北京三里屯的麦当劳餐厅，因 为鸡翅超过保温期后没有从保温箱取出、甜品派以旧充新以及食材掉到 地上不加处理继续使用等违规情况而被中央电视台曝光。

虽然此次曝光不但没有引起大量消费者对麦当劳的不满，反而让许 多人看到了和一些国内企业相比，麦当劳对食品质量的严格控制，但 是，麦当劳的品牌形象还是受到了一定的影响，以至于麦当劳官方不得 不及时表态：“ 我们将由此事深化管理，确保营运标准切实执行，为消 费者提供安全、卫生的美食。
欢迎和感谢政府相关部门、媒体及消费者 对我们的监督。
”为了确保食品质量，麦当劳的工作都是严格流程化、标准化的。
员 工在按流程执行中的任何变通，哪怕只是时间上相差一秒，都可能会导 致食品质量达不到标准要求。
显然，像麦当劳这次被“ 3 · 15 ”曝光，就是因为三里屯店的个别员工未按流程执行造成的。
不按流程执行，有时候从个人来看可能获得了一定的效率或好处，但对于公司整体来说，这种局部的效率却可能是致命的杀手。
因为流程 是一种确保以正确的过程取得理想的结果的执行工具，按流程执行不但 可以保证质量，而且可以规避风险。
P12-14

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