

<<使命必达>>

图书基本信息

书名：<<使命必达>>

13位ISBN编号：9787115127808

10位ISBN编号：7115127808

出版时间：2005-05

出版时间：人民邮电出版社

作者：谢常实

页数：206

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>

<<使命必达>>

内容概要

随着经济的快速发展，物流变得越来越重要，联邦快递作为物流领域的领头羊，其成功绝非偶然，它有自己的内在的秘诀。

本书从联邦快递的创立、发展、市场、产品、地域扩张、技术创新、人力资本、客户服务、品牌、电子商务等方面分析了该公司的成功秘诀，列举了联邦快递的实践案例，总结出联邦快递各业务发展的里程碑，能够让读者用最少的时间学到最多的知识。

本书既适合企业管理人员阅读，也适合物流领域的从业人员、咨询顾问、研究人员，以及对物流感兴趣的人阅读。

<<使命必达>>

书籍目录

第1章巨人的崛起：联邦快递的成长历程 / 1物流巨人缔造者--弗雷德·史密斯 / 3一家公司与一个行业的诞生 / 15通过技术提升服务及其扩张 / 26把FedEx模式融入客户操作 / 28画龙点睛 / 31第2章准确的市场切入策略：联邦快递的市场细分 / 33创立初期的简单化 / 34发展时期的多样化 / 36扩张时期的信息化 / 38画龙点睛 / 43第3章地域扩张和壁垒破冰：联邦快递的突围之策 / 45联邦快递的地域扩张 / 46突破管制的政策壁垒 / 52画龙点睛 / 55第4章技术引擎：联邦快递靠技术打造核心竞争力 / 57物流组织模式的变革 / 58物流信息技术的创新 / 60物流技术的竞争优势 / 67打造核心竞争力 / 69画龙点睛 / 71第5章以人为本：联邦快递的人力资源战略 / 73联邦快递的人力资源战略 / 74联邦快递的文化：人一服务一利润 / 76联邦快递的沟通：调查一反馈一行动 / 82联邦快递的奖励 / 87联邦快递的胸怀 / 92画龙点睛 / 96第6章客户导向：联邦快递出色的客户服务 / 99联邦快递的客户服务策略 / 100联邦快递的客户关系管理 / 104联邦快递的客户服务内容 / 108客户给予联邦快递的荣耀 / 115向顾客学习 / 117画龙点睛 / 119第7章神行魔法：联邦快递的畅达保证 / 121联邦快递的高效转运中心 / 122联邦快递的绿色通道 / 136联邦快递的速度向地面延伸 / 142联邦快递的信息网络转变 / 148以技术创新提升速度 / 151画龙点睛 / 153第8章品牌攻略：联邦快递的品牌打造之术 / 155"人"的作用 / 156成就领导品牌 / 158不计代价，使命必达 / 159联邦快递的品牌环分析 / 161画龙点睛 / 167第9章网络助推力：联邦快递的电子商务 / 169电子商务的定位 / 170电子商务的服务 / 172电子商务的竞争力 / 177画龙点睛 / 181第10章展望未来：新世纪里的联邦快递 / 183全球化 / 184SwOT分析 / 188全球物流专家 / 198画龙点睛 / 206

<<使命必达>>

章节摘录

物流巨人缔造者--弗雷德·史密斯1. 对运输与生俱来的兴趣"兴趣是最好的老师。

" --爱因斯坦 对于弗雷德·史密斯来说,对运输业的兴趣就像血液一样流淌在他的血管里,与生俱来。

弗雷德·史密斯出生于1944年。

他的家族从英格兰移民到北美大陆,曾参与开拓佐治亚殖民地。

弗雷德·史密斯的祖父吉姆·巴克·史密斯是个船长,在密西西比河和俄亥俄河上驾驶汽船。

他的父亲詹姆斯·弗雷德里克·史密斯曾在汽船上当过办事员。

詹姆斯颇有推销天才,曾在当时得克萨斯州繁华一时的石油小镇推销卡车。

后来,詹姆斯进入孟菲斯汽车公司,成为许多汽车公司的代理。

最终,詹姆斯自己创业,成立了迪克西长途汽车公司。

后来,他又用积累下来的财富进行再投资,买了个棉花农场,饲养纯种牛,还开了一家餐馆连锁公司。

詹姆斯认为,他之所以能够成功,是由于他让员工们相信,他们能从中分享到成功的果实。

詹姆斯似乎不仅把创业精神遗传给了弗雷德·史密斯,也把这种朴实的管理理念遗传给了他。

作为家中的小儿子,弗雷德·史密斯小时候饱尝了生活的艰辛。

4岁时,他父亲就死了。

8岁时,他患上一种罕见的病,右腿发育受到影响。

在长达两年半的时间里,他只能拄着拐杖走路。

15岁那年,弗雷德·史密斯进入孟菲斯大学预科班,同时也开始学习飞行。

期间,他和另外两个同学一起,用借来的5000美元开了家唱片公司。

弗雷德·史密斯喜欢交际,希望自己创业。

他从小就对飞行抱有浓厚的兴趣,并把这种兴趣延伸到未来的事业之中:缔造了联邦快递,也创造了一个行业--快递行业。

2. 神秘的"c"档学期论文 提到联邦快递的来历,许多人知道它和创始人弗雷德·史密斯在 University 时的一篇论文有关。

30年来,每天都有成千上万个大学生在撰写那些导师看来是"荒诞"的论文,为什么只有弗雷德·史密斯将论文发展成为全球首屈一指的快速交付网络"联邦快递"?也许真正有创意的问题应该是:为什么弗雷德·史密斯在那时会写这样的论文?他看到了什么? 1962年秋,弗雷德·史密斯应他母亲的要求进入耶鲁大学学习政治学 and 经济学。

他带着一面美国国旗进了学校,并自豪地把国旗挂在宿舍的墙上。

大学期间,他还参加了一支橄榄球队。

大学三年级时,弗雷德·史密斯写了篇20页左右的学期论文,主要内容是讨论以航空中心为基础的空运配送模式。

他在论文中指出,当时从事投递业务的邮局和铁路等部门很少把包裹直接送到目的地,这为快递创造了巨大的市场空间。

他的灵感还来自拓扑学。

通过学习他认识到,如果将网络中的所有点通过一个中心连起来,就像票据交换所那样,效率会非常高。

"非常重要、时间紧迫" 21世纪初,弗雷德·史密斯在接受《财富》杂志的采访时说:"1965年,我在耶鲁大学读书时,已经看到计算机将对整个商业社会产生巨大影响。

我当时得出的结论是:传统的物流运输将无法胜任"计算机化"的商业社会的要求。如对于IBM来说,如果得克萨斯州的一家银行想要购买IBM的机器,银行不在乎机器是在纽约还是在别的什么地方制造的,它们只关心机器何时到达,以及为了保证机器每日都正常工作,在零件坏了、需要更新时是否能马上收到新零件。

因此,1。

<<使命必达>>

BM需要一个专业的物流运输队伍，无论机器被卖到什么地方，它们都能及时将所需的零件和配置送到客户手上。

而为了能够直接运输这种"非常重要、时间紧迫"的货物，它们也许应该有自己的飞机。

"当然，在1965年的耶鲁大学导师看来，"买飞机专门用来送货"的想法是荒谬的，而且是绝对没有经济实用价值的。

当时人们连传真机还没有使用，一件货物必须经由多家航空公司转运，快递似乎只限于送比萨饼而不是文件，"全球化"这一概念也只能间或在一些学者那里听到。

因此，史密斯的论文毫无疑问得到导师的"C"级评分。

在商业历史上，独特的思想有时会因其独特而遭冷落甚至排斥，沃尔玛的创始人就有过这样的经历，后来戴尔公司的创始人迈克尔·戴尔也有过这样的经历。

弗雷德·史密斯也未能幸免。

虽然他的论文只得了"C"，但正是这样一个刚及格的创意奠定了联邦快递这座大厦的基础。

<<使命必达>>

媒体关注与评论

"用什么来形容一个新经济公司?全球化、沟通、创新、技术和战略愿景。只有联邦快递拥有所有这五个基本特征,并将它们作为自己的核心商业元素。

" --《连线》杂志 "联邦快递的空前成功有赖于多种因素,但最重要的是所有员工所表现出来的群策群力的精神和态度。

" --美国田纳西州前参议员霍华德·贝克 "联邦快递为沃尔玛提供了一流的服务,我们十分认可联邦快递的服务质量和水平。

" --沃尔玛公司物流副总裁大卫·赖夫

<<使命必达>>

编辑推荐

联邦快递的成功是过去30年间世界上最伟大的商业奇迹之一。
其空前的成功秘密何在？
本书完全向您揭密联邦快递的核心竞争力与专业配送方法，让您深刻体验联邦快递经营哲学中的人——服务——利润。

<<使命必达>>

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>