

<<麦当劳大学>>

图书基本信息

书名：<<麦当劳大学>>

13位ISBN编号：9787505844766

10位ISBN编号：7505844768

出版时间：2004-09

出版时间：经济科学出版社

作者：肖建中

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>

## <<麦当劳大学>>

### 内容概要

本书是麦当劳内部称为三大圣经的《麦当劳培训教材》、《麦当劳营运管理手册》和《克洛克自传》的细节解读，作者深度挖掘麦当劳从一家为过路司机提供餐饮的快餐店，迅速发展成为全球快餐业的龙头老大，加盟分店近30000家，三十年资产达一亿倍的核心原因——标准化执行的8大方面共66个细节，系统而详尽地分析麦当劳取得成功的关键；标准化执行的核心QSCV；注重细节的日常营运管理；招待者的培育……本书既可作为标准化管理教程，也可以作为执行力培训、学习用教材或参考。

## <<麦当劳大学>>

### 书籍目录

- 第一章 QSCV 标准化执行的核心
  - 1 最好的品质 用数字衡量
  - 2 优良的服务 100%顾客满意
  - 3 广义的清洁 创造舒适的环境氛围
  - 4 最大化的价值 让顾客感受物有所值
- 第二章 品牌的标准化执行
  - 5 品牌的魅力 具有魔力的金色拱门
  - 6 店铺选址 确保盈利
  - 7 标准化装修 全球统一
  - 8 快乐的代言人 麦当劳叔叔
  - 9 与时俱进的品牌文化 “我就喜欢”
  - 10 公关宣传 享誉全球的秘密
- 第三章 产品质量的标准化执行
  - 11 只出售最完美的产品 统一产品质量标准
  - 12 原料管理 先进先用
  - 13 产品采购的标准化执行
  - 14 与供应商建立战略伙伴关系
  - 15 对供应商Say No
  - 16 与供应商共同成长
  - 17 保证产品安全的秘密
  - 18 营养新鲜的黄金守则
- 第四章 满意服务的标准化执行
  - 19 标准化服务六大流程
  - 20 59秒快速服务
  - 21 想顾客所想
  - 22 微笑服务
  - 23 抓住孩子的“心”
  - 24 举办生日聚会
  - 25 邀请顾客参观
- 第五章 日常营运管理的标准化执行
- 第六章 标准化执行者的培育 选、育、用、留人才
- 第七章 特许经营的标准化执行
- 第八章 异常状况更需要标准化执行
- 参考书目

#### 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>