

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

图书基本信息

书名：<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

13位ISBN编号：9787506481427

10位ISBN编号：7506481421

出版时间：2012-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：《中外管理》杂志 主编

页数：221

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>

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

前言

这是《中外管理》第二次用图文书籍的形式总结中国餐饮企业的管理经验。

因为对于我们餐饮大国，餐饮企业的经营管理及其品牌文化的成长，尤其具有标杆意义。

早在2008年，我们就联手知名餐饮企业净雅公司推出了《净雅的管理故事与哲理》，因为来自餐饮酒店经营第一线的真实而丰富资料，加上用故事、哲理、漫画三结合的创新方式，寓教于乐，很快得到了社会的认可，我们甚至收到不少“表扬信”。

不少读者表示喜欢书中的故事，更愿意将书中的故事与下属或者同事分享，甚至专门组织团队学习。

当大家提到愿意将书中的故事与别人分享，我倍感欣慰，因为这正是《中外管理》联手国内优秀企业出版“中外管理故事与哲理系列丛书”的重要目的和意义。

正如经济界、企业界老前辈袁宝华同志所说：“企业家应学会用讲故事的办法向职工传递自己的经营理念，以达到‘上下同欲者胜’的目的。

”我们希望企业家或者管理者能从书中，找到自己认可、赞同的经营理念，并且以故事的形式传递出去，从而更好地为企业发展服务，哪怕书中一个小故事对员工或者企业家们有了指导意义，这本书就有了它的重要价值。

原中国企业联合会会长、全国政协副主席陈锦华同志中肯地说：“故事中有理念，理念引导企业发展”。

那么，在净雅之后，《中外管理》为什么又要写鲁能烧鹅仔呢？

同是山东的餐饮企业，他们是否有相同的地方，又有什么不同的地方？

第一，为众多各色中国餐饮企业提供更丰富、真实的案例经验。

中国烹饪协会副会长严宇曾在一次会议上说：“中国的餐饮业已经进入了品牌提升和快速扩张时期”。

首先，餐饮行业规模越来越大、发展速度也越来越快。

企业的规模和效益也在不断扩大。

其次，整个市场细分化和多元化的趋势越来越明显。

在这样一个高手如云的红海中，你想占一席之地，除了要有一技之长，更要时刻关注对手企业。

鲁能烧鹅仔这支年轻而又乐于学习的管理团队，通过本身的努力和创新，不但继承了原有烧鹅仔的品牌优势，且融入了国企的独特文化。

将一个外来的品牌店经营成了当地颇受市民欢迎的餐饮企业，并能从全国23家烧鹅仔酒店中脱颖而出，它必定有一部分经验是可以和大家探讨和分享的。

我们把故事介绍给大家，让大家自己去分析和体会，我们也提炼了一些管理理念，故事加理念，与大家一起讨论。

第二，企业不懂尊重和培养基层人才，迟早要补这一课。

春节期间，用工荒的问题经常被各大媒体报道，是最近几年出现的新现象。

虽然这是一个很复杂的社会问题，但是对微观的企业管理来说，培养人才，留住人才，尤其是最基层员工管理成了摆在公司面前的一个重要问题。

作为餐饮行业，公认的产业趋势是“产品越来越轻、服务越来越重”。

服务档次的高低，在某种程度上更多地依赖于服务人员的数量和质量。

一方面，餐饮企业对服务人员需求数量越来越大，素质要求越来越高；另一方面，可以预见的问题就是白热化的人才流动，现在已经开始出现了到处“挖人”，人才的流动更加频繁、更加快。

然而，在这一点上鲁能烧鹅仔的做法，改变了我们对于传统餐饮企业的看法。

鲁能烧鹅仔以其独特的国企“关怀”文化，从创业开始就让员工感受到温暖，不少做法在当时甚至都是令人不可理解的，如领导亲自为员工解决子女上学问题。

我们也看到了很多从最基层走到高级管理职位的故事，这一点在其他企业是很少看到的。

对于最基层人才的尊重和培养，是鲁能烧鹅仔管理经验中最重要的一条。

对顾客服务至上是服务业成功的法则，但是鲁能烧鹅仔的故事更提醒我们要真心服务好自己企业的员工。

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

第三，做好细节是企业成功的一个必经之路。

这一点的确是老生常谈。

然而，通过对净雅、鲁能烧鹅仔的了解和研究，更让我们坚信做好服务细节的重要。

对于餐饮企业这不是一句口号，而是落实到一次又一次微不足道的工作当中。

一条鱼在什么时候上；烟灰缸最多能留几个烟头；为客人擦干净后视镜，这些微不足道的事，甚至在与我们交谈中连员工都不愿意提起，而我们却真实地记录了下来。

因为这种潜移默化的举动，或者他们习以为常的工作，会让我们作为消费者很震撼。

试想每一个员工都愿意做一些改善的细节，不管多么微不足道，都将汇聚成一股征服市场、推动企业改善的巨大力量。

关键这种细节的追求不是企业管理者强制要求的，而是每位员工乐此不疲的。

所以，管理者要思考如何才能让员工自发地追求细节的完美。

商业模式可以复制；公司制度可以克隆；产品技术可以模仿；人才可以引进，而从某个角度说，追求细节，是学不会的。

以上三点，可以说是《鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理》创作的重要动因，也可说是我通过分析整理资料以及和鲁能烧鹅仔管理团队交流之后，最迫切愿意与大家分享的初步、肤浅的体会。

本书依旧采用一个故事、一个理念、一个插图三结合的方式，让大家分享鲁能烧鹅仔的管理经验。

这一本妙趣横生的小册子，不是什么学术著作，更没有探讨多么深刻的管理论题，我们力求找到那些管理中有趣的故事和案例，让您有更多的思考与联想。

我们希望大家能在学习或工作之余，轻松读完故事并受到启发，能够举一反三、见微知著，一滴水见太阳，一粒沙见世界。

《中外管理》杂志社 2011年12月

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

内容概要

《鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理》采用一个故事，一个理念，一个插图三结合这种喜闻乐见、通俗易懂的方式，从九个方面系统、全面地总结了知名餐饮企业鲁能烧鹅仔成功的管理经验和理念。这是一本妙趣横生的小册子，不是什么学术著作，更没有探讨多么深刻的管理论题，我们力求找到那些管理中有趣的故事和案例，让您有更多的思考与联想。希望大家能在学习或工作之余，轻松读完故事并受到启发，能够举一反三、见微知著。

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

书籍目录

第一章 在路上

鲁能烧鹅仔的成长

开业挤破门

用眼光和勇气，创造消费需求

提前半小时的“自助餐”

创新需要打破惯性思维

特立独行的“家属文化”

“温情与责任”并重，才是好文化

“领导成了保姆，还不累坏了”

看问题，要带着答案

“无数次重复和改善的行为，就是习惯”

学习自省是事业成功的基石

“跟李总出差，是件苦差事”

经营就是和时间赛跑

先吃苹果后开单的代价

随意与灵活，是中国企业管理的最大短板

让员工像总经理一样思考

要想成功，先让周围的人成功

“只准抽别人一根烟”

坚持原则，就是从小处做起

100元到底去哪儿了

完善的规章制度，是企业规避风险的保证

沙发上的一个钱包

为顾客创造更多的价值

“胡汶，也不帮个忙！”

用心，要成为一种习惯

第二章 鞭炮文化

让每一个鞭炮都能响亮

第三章 细节决定成败

专注小事，成就大事

第四章 用心服务

让每个环节洋溢着服务的光芒

第五章 1+1大于2的营销

用智慧创造机会

第六章 员工比顾客重要

只有员工满意，客人才能满意

第七章 逆向思维

从问题中掌握机会

第八章 唯变不变

学习，创新是发展不竭的动力

第九章 图说鲁能烧鹅仔

精益求精的追求

后记

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

章节摘录

版权页：插图：大多数企业为了避免因亲属关系发生的不愉快，总是明文规定亲属不得在同一个企业工作。

但鲁能烧鹅仔不这么认为，在这里不仅有兄妹、父子、父女同台竞技，甚至还有朝夕相处的夫妻一起上下班。

这种独特的“家属文化”居然也能促使鲁能烧鹅仔的业绩连年翻番。

鲁能烧鹅仔的国有企业背景，吸引了许多大学生的加入，他们普遍认为公司中存在各种亲属关系与现代管理是不相融的。

但通过入职后的观察，很短的时间内就转变了这种偏见。

2002年，工程部主管巫可成的女儿刚好从旅游管理学校毕业，他想让女儿来鲁能烧鹅仔上班，可领导会同意吗？

巫可成是酒店的老员工，对酒店有很深的感情。

作为工程部主管，他全身心投入，忙起来连家都顾不上，常常是24小时连轴转，吃住都在酒店。

几年来，基本没休过假。

好心人劝他别太累了，他总是憨憨地说：“领导信任我，把这么重要的工作交给我，我不能让领导失望呀！

”

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

后记

在推出《净雅的管理故事与哲理》并迅速成为图书销售榜热门书籍之后，2011年我们又与知名企业鲁能集团下属企业鲁能烧鹅仔，联手推出了《鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理》一书。

当《中外管理》编辑部在第一时间赶赴鲁能烧鹅仔酒店实地考察时，烧鹅仔酒店的特色着实让我们耳目一新。

在进一步接触之后，对其文化与管理更有所感悟。

为此，我们力求向读者展示鲁能烧鹅仔与众不同又值得推广之处。

整个编写过程，也是一个更深入地了解鲁能烧鹅仔的过程。

可以说鲁能烧鹅仔的故事，给我们留下的深刻印象是，我们更了解到了经营餐饮企业的艰辛与付出，成功背后的心思和努力是超出我们想象的。

一个个故事、一个个人物至今还历历在目。

而我们的编撰工作得以迅速展开，更有赖于全体鲁能烧鹅仔员工的大力支持，在此表示感谢！

从员工提供的近1000多个故事素材中，我们精心挑选出能代表鲁能烧鹅仔文化、管理理念的故事，同时还要让故事好看，易于理解和流传。

为了写一个看似信手拈来的故事，我们采编人员往往要多次和主人公或者讲述人沟通、确认。

如果这本书里有一些故事让读者觉得饶有趣味，那确实是我们与鲁能烧鹅仔一起努力的结果。

在此，要感谢鲁能烧鹅仔总经理李少波先生。

除了对本书给予大力支持，我们也在与他的交流中，获益良多。

这本小册子作为故事集还有一个意义，力求反映和记录那些为鲁能烧鹅仔做出贡献的人，当然限于我们的能力和精力，不周之处，在此深表歉意，也借此机会向那些曾为或者正在为企业发展做出贡献的人们致敬。

最后，我们作为一个旁观者，对鲁能烧鹅仔了解的深度和广度都还不够，难免出现讹误，但好在初衷都是好的，希望广大读者谅解和指正，督促我们进步。

《中外管理》杂志社副总编 杨光 2011年12月

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

编辑推荐

《鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理》编辑推荐：生动的管理实战案例，精辟的点评，风趣的漫画。

<<鲁能烧鹅仔的管理故事与哲理>>

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>