

<<人人都爱麦当劳>>

图书基本信息

书名：<<人人都爱麦当劳>>

13位ISBN编号：9787508057040

10位ISBN编号：750805704X

出版时间：2010-4

出版时间：华夏出版社

作者：帕特丽夏·索韦尔·哈里斯

页数：179

译者：陈小白

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>

<<人人都爱麦当劳>>

前言

不论是对我们的员工队伍、我们的特许经营人，还是对我们的供应商——在美国及我们做生意的任何其他地方，麦当劳都有一个对包容和多样化的坚定承诺。

我自豪于我们公司如此高度重视多样化，也欣喜地看到，帕特·哈里斯已经承担了与大家分享麦当劳公司的多样化历程的任务，因为这是一个我们所有人都能够牢记在心并从中受益的故事。

在我们的故事中，我想到的第一个教训是，成为多样化公司的道路并非一路平坦。

其间通过了无数的沟沟坎坎，经历了许多的磕磕碰碰，还走过了很多有可能使人偏离正路——它们有时候的确如此——的曲折小径。

与常人一样，我们也遇到了各种各样的障碍和屏障，但我们学到了紧盯目标不放，并顺利通过了各段艰难岁月。

我们还认识到，多样化是一个健全的商业战略——如果想要服务于多样化的顾客群体，它就是一个聪明之举。

<<人人都爱麦当劳>>

内容概要

麦当劳——以其固定的金色拱门标志、令人难忘的广告语以及蜚声世界的法式油炸食品——成为最为全球公认的品牌之一。

麦当劳作为世界最大的雇主之一，它的职员，不论是人种上、文化上还是宗教上，在任何地方都堪称是最多样化的，但鲜有人知道，麦当劳的持续成长和成功在多大程度上归因于公司内部的包容和多样化价值体系。

在本书中，麦当劳全球首席多样化官帕特丽夏·索韦尔·哈里斯，通过对60多位主要职员和领导人的访谈，第一次从内部人的视角，考察了公司的包容和多样化价值体系，揭示了麦当劳是如何巧妙地利用各种各样的种族、信仰和文化，来铸造团结和商业成就的。

对于企业所有者而言，这是一个鼓励组织内部多样化并将这种多样化转变成长期竞争优势的完美典范。

如果您想要创立一个使其中的个体团结一心，追求卓越服务和长期成功的组织和一种商业文化的话，那么，本书将为您提供所需的全部启示和指导。

<<人人都爱麦当劳>>

作者简介

帕特丽夏·索韦尔·哈里斯是世界最大的快餐服务连锁集团麦当劳公司全球首席多样化官。麦当劳餐厅遍布世界118个国家，雇用员工160万，每天招待顾客超过5800万人次。

<<人人都爱麦当劳>>

书籍目录

序祝词大事记：麦当劳多样化历程中的关键时间点第一章 欢迎光临麦当劳 故事的一小部分 社会态度 公司高层的支持 培训是关键 社交网弥足珍贵 讲述我们的故事 倾听他们的声音 农家女 前往芝加哥 心得第二章 开端 天生的推销员 三腿凳 汉堡大学诞生 关键年份 和平使者 心得第三章 觉醒 现实的原因 特许经营人先驱 美籍非洲裔企业家 帮派区 最初的成功 心得第四章 美籍非洲裔员工的经历 管理层的支持 引进特许经营者 我们的第一个员工社交网 在克利夫兰的麻烦 “开枪射击” 发出信号 播下种子第五章 女性雇员的经历第六章 拉丁裔雇员.....用其他第七章 今日麦当劳第八章 世界.....明天结语致谢

<<人人都爱麦当劳>>

章节摘录

第一章 欢迎光临麦当劳欢迎光临麦当劳。

这是我们的顾客耳熟能详的问候语。

每一天，当顾客进入全球32000家麦当劳餐厅之一的金色拱门时，能够听到这句话超过5800万次。

这也是我们包容精神的体现。

我们把这种精神延伸到麦当劳大家庭的160万名成员——不论他们是特许经营人、餐厅工作人员、供应商，还是公司员工。

我们的欢迎是包容性的和真诚的，因为我们知道，我们员工的多样化帮助我们使世界极其多样的顾客群体满意。

这就是当我们探讨金色拱门之下包容和多样化的发展历程，以及我们致力于这些原则已经如何促使我们公司成功的时候，我意欲欢迎您去光临的麦当劳。

麦当劳在为广泛多样的人们提供机会——下至我们连锁店的员工岗位，上至公司董事职位——方面，已被广泛公认为最成功的公司之一。

我们对多样化的奉献，除了我们自己的员工，还扩展到我们的特许经营人及其雇员，以及我们的供应商及其雇员。

这种欢迎顾客的多面性和综合性的方式，已经成为麦当劳商业模式不可分割的一部分——这个所谓的“秘诀”支撑着我们成长为世界最被认可的品牌之一。

虽然麦当劳中的多样化全都是关于我们公司的，但我们的努力也获得了无数来自外部组织的荣誉——包括两度在《财富》杂志上被我们的同行评选为最佳多样化公司。

<<人人都爱麦当劳>>

媒体关注与评论

长期以来，麦当劳已被公认为市中心社区发展及向美籍非洲裔企业家提供机会的领袖。关于他们是如何做的以及一些令人称奇的英雄人物是谁，帕特·哈里斯讲述了其背后令人着迷的故事。

——小耶西·杰克逊牧师，彩虹行动联盟的创始人兼首席执行官女性在麦当劳中地位的上升，本身就是一则鼓舞人心的故事，但是本书也详细阐述了这一路上所得到的教训，以及这些教训如何能够被用来在任何组织中充分发挥女性的潜力。

——艾琳·兰，“触媒”总裁兼首席执行官帕特·哈里斯不只讲述了麦当劳拉丁裔美国人难以置信的成功，她还阐述了包容和多样化作为任何希望获得竞争优势的企业所必需的制胜战略而具有的力量。

——小胡安·安德拉德，美国拉丁裔协会会长帕特·哈里斯讲述的关于包容和多样化的发展历史，是下一代职场人士遵循的一份重要蓝图，也是我们所有与麦当劳有关的人为之自豪之所在。

——瓦伊·凌·恩格，亚洲和太平洋岛裔美国人奖学金创始成员及麦当劳的所有者/经营者这就是麦当劳的秘诀——充分利用我们人的力量。

给予每个人成功的机会，不论他们是谁，不论他们来自何方。

——弗雷德·特纳，麦当劳名誉主席及前烤肉工和首席执行官

<<人人都爱麦当劳>>

编辑推荐

《人人都爱麦当劳》是由麦当劳首席执行官吉姆·斯金纳作序

<<人人都爱麦当劳>>

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>