

<<星巴克体验>>

图书基本信息

## &lt;&lt;星巴克体验&gt;&gt;

## 前言

我们围着绿色的围裙，为您捡拾垃圾；如果您把书遗落在了我们店里的某张桌子上，我们会帮您四处搜寻；每天清晨，当您进店说“还是老样子，来一杯加双倍浓缩咖啡和脱脂牛奶的大杯摩卡，里面再稍带一点儿香草”的时候，我们会站在柜台后面对您绽放笑颜。

我们，就是星巴克伙伴（坊间多把我们称为星巴克员工）。

说到我们的公司情况和企业文化时，我常爱用我们的员工捡拾垃圾的情形作为引子：我们的员工会一边和您闲聊几句家长里短，一边很自然地蹲下身来将人行道上的口香糖纸或汽水罐子拾起。

并非有什么人雇他们这样做，也非成功创业中玄妙的秘籍，他们这么做，只是本色使然。

序话又说回来，此中多少还是有些玄妙之处的。

因为，星巴克的核心目标之一，是创建一家致力于丰富人类灵魂的企业，而欲达此目的必然有其玄机。

每天，我们都将公司的使命宣言和指导原则作为行动的标尺，我们拥抱多元化，大家一起努力，创建优质的工作环境。

诚然，盈利是我们未来成功的基石，认识这点是我们的基本原则之一。

但是，盈利并没有位列我们的原则之首，而被写在了最后。

如果你能依据这样的基本原则投身工作和生活的话，那么好运是会从天而降的。

我们有一本《绿围裙手册》，读读这本手册，你就会明白“星巴克伙伴”意味着什么。

这本口袋大小的册子中记录着一些重要的“做人之道”，想在星巴克这片沃土上有所作为，你就必须要深谙这些原则：热情好客，诚心诚意，体贴关怀，精通专业，全心投入。

这些词句虽然朴实无华，却涵盖了你想了解的星巴克及其员工的所有闪光之处。

无论是在递给您咖啡时对您会心一笑，还是以您的喜好为您量身打造对味的饮品，抑或让您不必远离尘世就可享受到舒适的座椅和避风的港湾……通过千千万万的小细节，我们的团队对人们的生活产生着举足轻重的影响，而这正是由我们每个人的力量凝结而成的。

我的工作需要我每年走访数百家门店，为我们的店长和店员们铺平道路，以便更好地为您带来星巴克式的体验。

我的责任就是在排忧解难的同时，协助我们的伙伴将自己的长处——彼此关心、服务顾客和热爱社区——发挥到极致。

能有这样的工作，我真是三生有幸。

同时，我也是个故事大王。

我喜欢与我们的伙伴和顾客们交流，喜欢收集他们的故事。

我们之所以能够取得现有的成果，之所以能不懈地朝未来奋进，都是托了顾客们口口相传的福。

本以为我收集的有关星巴克伙伴的故事已经够多够全了（请一定要看看第三章中“为他人付账”的故事），但是米歇利博士手中的故事之多，实在远远出乎我的意料！

这些引人入胜的故事是他与星巴克伙伴和顾客沟通的产物，它们不仅能够帮你了解星巴克，更能助你理解我们成功的根基和对未来的勾画。

米歇利博士将大家时常关注的商业洞察力糅合于故事之中，令二者结合得恰到好处，对此我深感欣慰。

本书中故事的寓意虽简单明了，但其力量却足以震撼人心：人之初，性本善，大家都希望创造和贡献质量上乘的东西，希望在这个世界上做的精彩；如果能为人们提供必要的机遇和资源，人人都能熠熠闪光。

让我们为所有您即将读到的故事致敬吧。

## <<星巴克体验>>

### 内容概要

咖啡处处可见，为何星巴克的咖啡与众不同？

星巴克被《财富》杂志誉为“世界上最受尊敬的公司之一”，它到底有什么独特的经营秘诀？

每一位顾客都是独一无二的，没有人希望自己被当成“一般人”对待。

如何为每一位顾客量身打造个性化服务，赢得顾客信赖，无疑是每个企业经营者都应考虑的问题。

登上《华尔街日报》、《商业周刊》和《今日美国》畅销书排行榜的《星巴克体验》，正是一部汇集了大量案例，就星巴克给顾客的完美用户体验进行深入详述的作品。

著名企业管理顾问约瑟夫·米歇利博士亲身探访星巴克的领导、员工与顾客，与他们接触、交流，从而发现星巴克的成功是由“星巴克伙伴”为每名顾客创造的特殊体验所造就的。

《星巴克体验》结合了传统的商业智慧、独有的企业文化和高超的叙事技巧，对于任何一个对星巴克感兴趣的人而言，它都是一杯能带给你惊喜体验的“完美咖啡”。

## <<星巴克体验>>

### 作者简介

约瑟夫·米歇利，美国著名心理学家、“体验式经济”研究专家、演讲家、资深咨询管理顾问。客户包括惠普、辉瑞制药、美国花旗银行、西联汇款等公司。著有《让鱼飞翔：从默默无闻到举世闻名的创业奇迹》、《金牌标准：丽思卡尔顿酒店如何打造传奇客户体验》等畅销书。

## <<星巴克体验>>

### 书籍目录

序言

引言

第一原则 彰显个性

全局指导PK彰显个性

热情好客

诚心诚意

体贴关怀

精通专业

全心投入

第二原则 关注每个细节

注重细节要“刻意为之”

关注细节，为星巴克体验打造环境

“体会”商业感

绝不在质量上打折

选定优先目标，与全员分享

创造好玩的企业文化

前进无止境

尊重顾客与员工的个性

第三原则 奉上惊喜，送去满意

期望值效应

惊喜不断

奉上惊喜

为顾客送去满意

第四原则 顺阻力而行

宏观的阻力

切莫盲目抵触，谨记顺势借力

小心，有人唱反调！

当顾客说“不”时

流言蜚语满天飞，该出手时就出手

来自店内的阻力

第五原则 留下你的印记

认识“社会责任”

建立信任

三个途径，将社会责任融入商业活动

用捐款和服务回报社区

前景眺望

后记

致谢

<<星巴克体验>>

章节摘录

<<星巴克体验>>

后记

## <<星巴克体验>>

### 媒体关注与评论

肯·布兰佳 销书《一分钟经理人》作者 星巴克正不断保持并扩大他们的非凡成就，每个人都会对他们产生兴趣。

本书所揭示并赞赏的原则触动了我心弦，我无条件地向您推荐本书。

哈瑞·保罗 《如鱼得水》作者 米歇利提供的解决方案十分实用，各位可借此为顾客创造独一无二的体验，从而达到成功的颠峰，并持之以恒地维系下去。

博恩·崔西 演讲大师，多部销书作者 本书的点子和建议都十分实用，读者可以立刻上手，推动公司迈向成功的颠峰。

<<星巴克体验>>

编辑推荐

<<星巴克体验>>

名人推荐

<<星巴克体验>>

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>