第一图书网, tushu007.com

<<海底捞凭什么>>

图书基本信息

书名：<<海底捞凭什么>>

13位ISBN编号：9787510422591

10位ISBN编号：7510422590

出版时间：2011-11

出版时间：新世界

作者：李翔

页数：222

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

前言

海底捞凭什么？
　近日，一家火锅店的名字开始越来越多地出现在网络上，这并非某商家的刻意炒作，而是来自每个消费者的亲身经历。
人们议论它，称赞它，人们用“不可思议”、“难以想象”、“不敢相信”等夸张的词汇形容它。
在娱乐当道八卦流行的今日网络，一家火锅店却奇迹般地一再成为众人热议的话题，实在令人啧啧称奇。
这家火锅店的名字叫做“海底捞”。
　你知道海底捞吗？
针对这个笼统的问题，我们听到了以下回答：　“海底捞，我知道，火锅店嘛！
听说很火的样子，我去过一次，排队的人太多，没吃上。
”　“哦，知道，四川火锅店，我吃过两次，服务特别好，好得都有点让人受不了，味道也不错！
我挺喜欢那儿。
”　“海底捞？
不是饭店吗？
听说是中国最大的火锅连锁，都要开到美国去了，老外会吃火锅吗？
”　“听说过，网上有好多帖子，不明白一家饭店有什么好议论的，很厉害吗？
”　“当然知道，我家附近就有一个，经常去吃，味道一般，就是服务超级好。
看，我的指甲还是在那儿做的，那儿能美甲，还能免费上网，花样儿可多了，生意好得不得了，听说都要上市了是吗？
”　海底捞，创立于1994年，来自火锅圣地四川，是一家以经营川味火锅为主，融汇各地火锅特色于一体的大型直营餐饮企业。
董事长姓张名勇，从一个小小的麻辣烫摊子干起，到今天海底捞已在全国多个大城市开设60多家分店，年营业额超过10亿，员工上万人。
　中国人历来喜欢吃火锅，火锅店也遍布各地，大型连锁也不在少数。
为何单单这家海底捞风生水起呢？
海底捞究竟凭什么？
不妨先来看网上盛传的一个事例。
　一个女孩在上海海底捞吃饭的时候由于一点小小的不愉快跟男友吵了起来。
没过一会儿，服务员突然送来了一束鲜花和一张贺卡。
两人觉得纳闷，打开贺卡来看，发现上面写道：　帅哥美女，你们好！
刚刚在给你们服务的过程中，感觉好像你们不怎么开心，不知是不是我服务不周的原因，但是我本人是希望你们可以开开心心的。
开心是一天，烦恼也是一天，人生看似漫长，其实也很短暂，所以何不开心度过每一天呢？
真诚地希望你们可以永远幸福开心，快乐永久。
　落款是海底捞员工王某某。
　就在这对情侣闹别扭的这短短几分钟里，海底捞的员工就去买了一张贺卡和一束鲜花，重点是贺卡全部是纯手写完成，言语简单，却情真意切。
当时这对情侣就感动得不知道说什么好了，方才小小的不快也早已抛到九霄云外去了。
　之后当事者将此经历和贺卡鲜花的照片发到了网上，立刻引起强烈反响。
　许多网友在看到贺卡鲜花的照片后，连连赞叹说：“这服务也太强了吧！
”“海底捞的老板从哪里找来的这么好的员工，生意能不火吗？
”“他们简直就是用生命在做服务啊！
”更有不少人回帖表示，一定也要去这个神奇的海底捞亲自感受一下。
　这可不是海底捞的宣传手段，那对情侣也不是海底捞找来的“饭托儿”，因为像这样的事例，在网上已经不只是几个，而是几十个上百个。

<<海底捞凭什么>>

海底捞的服务已然成为一种备受关注的现象，而“ 海底捞 ”这三个字也成为人们茶余饭后的话题，为越来越多的人所津津乐道。
　同样是做火锅，为何海底捞就能这么火，凭什么？
凭服务！
海底捞虽是火锅店，但它的核心并非餐饮，而是服务。
海底捞秉承“ 服务至上，顾客至上 ”的经营理念，打破常规，将人性化、个性化服务做到极致，怪不得许多人都说，“ 海底捞的服务好得都让人不好意思 ”，“ 海底捞的服务简直达到了变态的水平 ”。
　2011年，海底捞已经闯进“ 中国餐饮企业百强 ”前20名，在人们还对海底捞的服务啧啧称奇时，这家不“ 安分 ”的公司又接连推出了火锅外卖“ HI捞送 ”、海底捞淘宝店，甚至“ 海底捞野炊计划 ”。
海底捞招招出新，步步出奇，无不让消费大众大跌眼镜，而海底捞从一开始就不是靠话题来取胜，总是能说到做到。
　当海底捞从一家小小的“ 特色店 ”逐渐发展成国内火锅业巨头的时候，海底捞的内部架构和管理模式也在不断地发生变化。
如果说海底捞一开始是靠独特的服务取胜的话，那么在加入全国的餐饮巨头角逐战时，它还能够凭借“ 一招鲜，吃遍天 ”吗？
在本书中，您会找到答案。
　海底捞作为一个成功的商业案例，正在受到越来越多的关注，包括拥有肯德基、必胜客的百胜餐饮公司都开始向海底捞借鉴学习，海底捞被做为范例在MBA的课程上一再讲起，对海底捞竞相模仿的同行更是不计其数。
但是有人说“ 海底捞你学不会 ”，海底捞究竟有何偷不走的诀窍？
海底捞的制胜秘诀是不是只有服务这一招？
海底捞的管理模式究竟是私家独创，还是和无数成功企业如出一辙？
本书都将为您剥茧抽丝，一一探讨。

内容概要

海底捞作为一个成功的商业案例，正在受到越来越多的关注，包括拥有肯德基、必胜客的百胜餐饮公司都开始向海底捞借鉴学习，海底捞被做成范例在MBA的课程上一再讲起，业界对海底捞竞相模仿的同行更是不计其数。
但是有人说“海底捞你学不会”，海底捞究竟有何偷不走的诀窍？
海底捞的制胜秘诀是不是只有服务这一招？
海底捞的管理模式究竟是私家独创，还是和无数成功企业如出一辙？
海底捞的成功究竟有何秘诀，海底捞的员工为何成为众议焦点？
海底捞的成功究竟可否复制？
近百个商业案例为您一一破解海底捞的终极奥秘、剥茧抽丝、逐一探讨。

作者简介

李翔，笔名渡边，资深图书策划人，畅销书作家，擅长经管励志类图书的策划与撰写。
其作品《男人不狠地位不稳》上市6个月连续加印10余版，销售数量8万册。

<<海底捞凭什么>>

书籍目录

海底捞凭什么？
感动的力量
第一章 雇手雇脑，都不如雇人心
想让顾客幸福，先让员工幸福
是员工养活企业，不是企业养活员工
员工的亲人就是企业的亲人
给他信任，他会还你奇迹
海底捞的家访
感动的力量
挖不走的服务员
海底捞凭什么？
让上帝满意
第二章“变态服务”成就海底捞
想当“上帝”，那就去海底捞吧
海底捞的忠实“等客”
海底捞的秘密
八颗牙的微笑，要不要？

服务创造奇迹
看到就做，服务不分你我
敢为天下先，火锅也能送外卖
海底捞凭什么？
年轻的梦想
第三章 海底捞人是怎样炼成的
海底捞如何选拔员工
百苦熬成“状元堂”
把“麻将精神”带到工作中来
让员工心里有数，有奔头
用人就不轻易换人
海底捞的“嫁妆钱”
海底捞凭什么？
第三种人
第四章 海底捞的用人之道——找人才不如造人才
人才在企业中诞生
在自己的公司里“跳槽”
给员工薪水不如给他们希望
人才永远比钱重要
人性化的管理从尊重开始
大胆用人，委以重任
用人不当损失难以估量
不但要看能力，还要看个性
知人善任，用人所长
敢于使用强者
海底捞凭什么？
信任的宽度

第五章 海底捞做大的秘诀——大胆授权
诸葛亮不及格
事不必躬亲，权不必抱死
权力越大，责任也就越大
大权独揽，小权分散
用他就要相信他，否则就是不相信你自己
授权之后如何防止滥用私权
六个有关授权的世界级经验
海底捞凭什么？
细节与关键
第六章 与海底捞息息相关的管理理念
海底捞与潘石屹的“无为而治”
海底捞与蒙牛的“大胜靠德”
小制度也能有大成效
将正确的事情做正确
领导者不可或缺的四大情商
海底捞的简单管理理念
锯掉所有经理的椅子靠背
海底捞凭什么？
我们是一家人
第七章 不一样的团队力量——海底捞的“非正规军”
“非正规军”也能打天下
海底捞里的亲人团队
千万不要逼急老实人
火锅店里的MBA
海底捞凭什么？
就地思考
第八章 海底捞的难题与困境
海底捞的师徒制危机
火锅店到底该不该标准化
口味与服务到底孰轻孰重
过度授权的副作用
为什么总是留不住人
不在其位，也谋其政
管理是打“温情牌”还是“严厉牌”
停下来嗅嗅自己的奶酪
海底捞凭什么？
道阻且长
第九章 海底捞还能走多远
“十年内，成为中国火锅第一品牌！
”
明确的远景规划是企业前进的方向
靠创新还可以走多久
慢下来，才能走稳每一步
“海底捞现象”
海底捞的企业文化
不想在安乐中灭亡，就要在危机中求生

站在危险与机遇的岔路口

<<海底捞凭什么>>

章节摘录

版权页： 给他信任，他会还你奇迹 什么能让员工感到幸福？
优厚的待遇，人性的管理，亲人般的温暖，这一切海底捞都做到了，但是不是这样就已经足够？
这一点只要考虑下一个普通人幸福所需要的因素就可以了。
员工只是一个职位，一个代号，拿去这个代号，每个员工也只是普普通通的一个人。
一个人想在世上获得幸福和满足，除了善待和尊重，还有重要的一点，那便是信任。
严格来讲，信任也是善待的内容，也是尊重的一种。
而在海底捞，“信任”二字却变得更加具体，更加深入人心，让人难以忽视。
海底捞的服务员可能是中国饭店里权利最大的，一个服务员就拥有赠送客人礼品，加送菜品，甚至直接免单的权利，这在其他饭店根本是不可想象的。
许多人听说这一点，都会对张勇提出疑问：“如果每个服务员都有免单的权利，那你就不怕他们会用这个权力让他们自己的亲戚朋友白吃白喝吗？
”张勇的回答是：“如果我给了你这个权力，你会这样去做吗？
”的确，将心比心，想让天下人不负我，我必不能负天下人。
想要别人相信自己，自己就必须先信任别人。
海底捞给了服务员莫大的信任，而海底捞的员工们，也对这种信任无比珍视。
每个企业如果能像海底捞一样对员工给予如此之高的信任度，那可能就会有两种结果：一种是公司被不良员工吃空偷空卖空，另一种就是所有员工竭尽自己所能让企业突飞猛进，无往不利。
海底捞明显收获了后者，这到底是幸运还是某种必然？
石油大王保罗·盖蒂是一位善于取得员工信赖而又敢于信任下属的人，正是由于在他创业初期与自己的员工互相信任，才使得他的事业迅速发展壮大。
有一块地在森林里，所有者愿意出租。
很多石油公司嫌这块地面积不大，且道路不易铺设而放弃了它。
保罗·盖蒂和下属到现场看了这块地，断定这里可以采出石油。
但保罗·盖蒂却认为这块地没有前途，因为它的面积很小，而且交通极为不便，不适合用一般的开采办法开采。
保罗·盖蒂并没有立即决定放弃，而是鼓励员工们讨论一下，各抒己见，看看是否有办法克服这块地的缺点。
员工们见老板如此信任大家，就无拘无束地议论起来，你一言我一语，不少主意就出来了。
“我想我们可以使用小1号的工具挖掘。
”一位经过认真考虑的职工说。
保罗·盖蒂得到了一点启迪，他一直认为交通是这块狭小油田的死结，现在这位员工想出使用小1号工具挖井，那么亦可以考虑使用小1号的铁路作为通向这油田的交通工具。
于是，他顺着那位提建议的员工话意说：“如果大家能找到人设计和制造出小1号的工具，我们公司就能下手在这块地开采石油。
当然，接着还有一个问题，就是怎么使用小1号交通工具把那里的石油运出来，请大家出些点子。
刚才那位员工的主意实在太好了！
”保罗·盖蒂这么一说，鼓励了员工们动脑筋、想办法。
大家都是与油田打交道的实践工作人员，既知道挖井采油的方法和难处，又练就了各种克难制胜的本领，各人总有不少经验和体会的。
为此，大家无所约束地畅所欲言，把自己的看法谈出来，你一言我一语，由小1号挖井工具谈到小1号铁路和火车问题，进而谈及找谁设计和制造这些工具和交通工具的具体方案。
众人拾柴火焰高。
经过保罗·盖蒂的一番激励和鼓动，员工们为开发森林里那块含油丰富的小油田找到了一个圆满的答案。
大家确定用小型铁路和小型器材进入那油田。

1927年2月21日，盖蒂石油公司终于在那块地挖出了第一口井，后来接二连三地挖出数口井，每口井都产出巨量的原油，接下来的几年里，这块油田为保罗·盖蒂赚了数百万美元。
不管是世界五百强，还是海底捞饭店，每一个员工都可能隐藏着惊人的潜能，只要你给予他信任，他就可能还给你一个奇迹。

媒体关注与评论

“海底捞的许多管理方法，值得万科学习。
”　——王石　“海底捞重新定义了员工与企业、老板与雇员的关系。
也改变了企业与顾客的关系，使得原来可能是矛盾的三方完美地结合为一体。
”　——宁高宁　“海底捞的成功。
在于它总是把顾客的幸福和员工的幸福作为赚钱的前提。
”　——张维迎　“向海底捞学营销、学管理、学服务。
”　——百胜餐饮集团

编辑推荐

《海底捞凭什么》写到，当海底捞从一家小小的“特色店”逐渐发展成国内火锅业巨头的时候，海底捞的内部架构和管理模式也在不断地发生变化。
如果说海底捞一开始是靠独特的服务取胜的话，那么在加入全国的餐饮巨头角逐战时，它还能够凭借“一招鲜，吃遍天”吗？
在《海底捞凭什么》中，您会找到答案。

第一图书网, tushu007.com

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