

<<零售银行领导力打造>>

图书基本信息

书名：<<零售银行领导力打造>>

13位ISBN编号：9787802554917

10位ISBN编号：7802554918

出版时间：2010-5

出版时间：企业管理出版社

作者：雷·戴维斯

页数：229

译者：杨俊川

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>

<<零售银行领导力打造>>

前言

如果我听到一家企业的领导者说“我们只想维持现状，不需要改变”，那么我会立即抛售这家企业的所有股票。

企业不能维持现状，带领企业成长势在必行。

一个简单的事实是，商海行舟，不进则退，企业绝不可能停滞在不变的状态上。

没有第三条路可以选择。

为什么呢？假设我和一个人乘船来到湖中，并让他跳进水里。

我让他踩水，并告诉他我三天以后才会回来。

我再次回到这里时，那个人难道还在踩水吗？不，他要么游回岸边改善了自己的境况，要么就已经愚蠢地淹死在了湖中。

我敢保证，那人绝不会一直保持在踩水的状态。

这个道理对企业而言也是一样。

妄图保持不变的企业就像在力图无限期地踩水，而这是没有用的。

不管你喜不喜欢，不论企业销售的到底是轮胎、保险、咨询服务还是家具，总会有许多外部的压力和内部的问题迫使企业作出改变。

不论好坏，企业都将发生变化。

身为领导者，你必须决定：“我们是要变得更好（第一条路），还是变得更差（第二条路）？”

并没有太多的选择，不是吗？

带领企业成长，并不一定意味着扩大企业规模，还指让企业变得更好、更强、更灵活，更加以顾客为中心，以及成为无情的竞争者。

企业若做到了这几点，就一定可以扩大规模。

规模只是结果，而非目标。

必须承认，有时候企业成长所需要的无非就是牢牢把好舵。

<<零售银行领导力打造>>

内容概要

本书的第一部分，“不断成长的先决条件”，解释了我认为企业领导者需要掌握的一些用以帮助企业成长的要素。

企业领导者的工作包括：(1)打破传统观念并理解企业真正从事的业务。

(2)提高个人修养，在公司中培养纪律。

(3)对未来有清楚的愿景，并由此在企业中激发员工的激情。

(4)创造激励员工接受变革的环境。

(5)确保战略与执行密切相结合。

我用了整整一篇来阐释如何应对这些挑战。

带领企业走上持续不断的成长之路会受到很多因素的影响。

它要求有创新的产品研发、精明的营销、强有力的执行，等等。

这些职责中，很多可以授权出去，有一些却不行。

第二部分“领导者的职责”，介绍了领导者不能委派出去的主要事项，这些是领导和管理的方面，在任何企业中都只能自上而下地执行。

这些重要的职责包括支持员工并让员工承担责任、授权、帮助员工获得洞察力，以及向员工解释企业的远大蓝图。

此外，所有这些职责都要求领导者牢记自己的身份。

第三部分“掌握基本要素”当中没有高深的学问，只有常识性的具体细节，但是这些基本要素在谈论领导力的书籍中常常受到冷遇。

如果领导者不是非常擅长于处理细节问题，就不能改造自己的公司。

在本书的这一部分当中，我解释了领导者为什么需要在细节上下功夫，并提供了建议，帮助领导者寻找恰当的人选、与董事会通力合作以促进而非阻碍成长，以及正确设置评估质量服务等无形事物的制度。

<<零售银行领导力打造>>

作者简介

杨俊川，毕业于中国人民银行研究生部，曾在中国人民银行稽核监督局工作；后调入中国光大银行，历任稽核部处长，总经理助理、副总经理、总经理，西安分行副行长、厦门分行行长；现任中国光大银行北部审计中心主任。

编著《商业银行放款实务》(1998年)，主编《西方银行内部审计》(2001年)，参编《日本银行的监督检查与评价》(1994年)，译审《零售银行业务创新》(2007年)，翻译《零售银行领导力打造》(2010年)等银行业务著作。

<<零售银行领导力打造>>

书籍目录

序言 没有第三条路 第一篇 不断成长的先决条件 第1章 确定真正的业务范围 不同寻常的业务 掌握未来 重塑业务 你真正从事的是什么业务 最后的话 第2章 一刻不停地遵守纪律 照镜子 在全公司推行纪律 头文字D 第3章 保持积极的工作热情 愿景点燃激情 自上而下的工作热情 传播热情 第4章 破除旧习 怎样破除旧习 让员工兴奋 充分公开 让员工承担责任 支持员工 放平心态 引导变革 第5章 洞悉身后之事 让员工放心说实话 信任员工 愉快谈话 冰山一角 第二篇 领导者的职责 第6章 支持员工, 让员工承担责任 不要爱上你的头衔 紧迫感 让员工承担责任 自背包袱 第7章 授权 授权是什么 设定边界 表扬并奖励主动性 授权的力量 第8章 纵观全局 展望未来 帮助员工纵观全局 打破范例 第9章 解释愿景 从愿景到行动 保持愿景的活力 保持愿景不受影响 第10章 忠于自我 张扬个性 放下架子 表达感受 第三篇 掌握基本要素 第11章 在细节上下足功夫 保护品牌 把事情做好 第12章 把好用人关 这不是一锤子买卖 企业整容手术 为什么有人愿意为你工作 第13章 发展董事会 交流 恰当的人选 制衡等于责任 权责分明 第14章 重视无形资产 衡量质量 价值观 道德 第四篇 营销、营销、再营销 第15章 积极变革 变革形式多样 如何找到革新的启示 走出办公大楼 把目光投向本行业之外 与其他企业合作 提出“傻”问题 取下眼罩 第16章 打造品牌 做你自己 突显差异 品牌掌握在员工手里 第17章 为顾客服务 坚持一贯性 服务与销售的对决 第18章 用心设计 什么是设计 用心设计能带来回报 顾客体验 利用设计实现竞争优势 这是一场革命 第五篇 塑造企业文化 第19章 文化DNA 文化存在于何处 时刻保持注意力与警惕感 打造文化大使 让文化维护成为专职工作 加强文化的手段 认真对待文化 第20章 保持平衡 寓娱乐于工作中 欢庆 平衡各方利益 与社区紧密联系 内部沟通的均衡化 长期与短期的对决 没有终点的旅程 第21章 记住你是谁 维持特性 快速成长的同时精简规模 抑制官僚作风 忠于企业的价值观 第22章 正确实施的兼并与收购 成功的兼并战略 并购决策 最终归结为文化结论索引

<<零售银行领导力打造>>

章节摘录

我的头衔是安快银行的总裁和CEO，这个头衔，只在我代表公司出席公共场合，或者在我和华尔街的分析师讨论季度财务结果时才使用。

在和员工谈话时，我告诉他们划掉我名片上的“总裁和CEO”头衔，写上“支持主管”，这才是他们眼中我真正的头衔。

我在之前已经提到过这一点，现在再次把它提出来，因为这一点实在太重要了。

如果你很严肃地对待企业成长这件事情，并且制定的成长战略的确发挥了作用，那么毫无疑问企业能得到快速的发展。

你今天做成的生意比昨天的要多，而且你对明天的生意也雄心勃勃。

员工今天做的工作比昨天做的要多，而——他们今天的工作在很多方面都与昨天的不同。

在这样一个快速发展的环境中，你需要为员工提供支持，不然你就会走向失败。

另一方面，员工得到了支持，就可以接受你的观点并改善它们。

他们甚至还会加快速度，推动企业更快地向前发展。

所以，我确实认为我的工作就是支持主管，为员工提供他们所需的工具和培训，以便让他们按照企业内部标准来工作。

企业发展如此之快，我不能确保昨天还奏效的工具和支持方式在今天是否仍能适用。

我随时都会走出办公室，问员工：“你需要什么？”

“我需要持续不断地这样做。

这也是我们能够跟上发展的唯一途径。

支持包含的内容不只是培训。

当然你需要针对某些技巧和任务提供培训，但这只是起步。

员工有他们需要的系统吗？

有在出现问题时可以寻求解答的资源吗？

企业的政策和制度是能帮助员工完成工作呢，还是仅设置了更多的障碍（这也是通常的情况）？

而且最重要的，员工有达成目标所需的决策权吗？

我总是走出办公室询问这些问题。

我可以为你做些什么吗？

你需要什么？

你需要什么样的决策权来帮助你提供安快银行广为人知的服务？

提供工具并不只是给员工一个装着糖果、培训或者设备的标准包这么简单。

大多数情况下，很早以前就标准化的那些资源很可能都已经过时了。

更重要的是，这些资源不能满足员工个性化的需要。

这就是为什么你需要直接询问员工，他们到底需要什么。

管理界一个普遍的认识是，你需要对员工进行同样的培训。

你不应该让个人有所不同。

<<零售银行领导力打造>>

编辑推荐

《零售银行领导力打造》：最佳零售银行缔造方法丛书

<<零售银行领导力打造>>

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>