

<<关键时刻MOT>>

图书基本信息

## <<关键时刻MOT>>

### 前言

初次与中国读者接触，我感到十分荣幸。

你们是一群辛勤工作的人，在竞争激烈的世界里从事着各种高级商务活动。

《关键时刻MOT》一书的内容，源于我在北欧航空公司(SAS)任CEO期间的工作实践。

SAS一贯以技术先进著称，同时也拥有世界一流的交通运营能力。

1946年成立以来，公司一直在国家管制的市场氛围中运营，因此最初并未将多少精力放在发展商业水平与建立服务口碑之上。

不少客户对这种官僚作风深感不满，却又无从选择，毕竟当时的市场竞争极为有限。

后来，我们提出了一个崭新的理念：“以前，我们驾驭飞机；现在，要学会驾驭乘客。”

就这样，不足两年时间，我们便创建了一家完全由市场驱动的航空公司。

新的航空公司很快就得到了多方赞誉，同时也因其卓越的服务而获得了客户的高度认可。

如今，它已经成为全球利润最高的航空公司之一。

我们设定了战略基准——“让SAS成为商务旅客最好的选择”，并提出“将100个服务项目的水平同时提高1%，而不是仅仅将一个服务项目的水平提高100%”的工作目标。

也就是说，要使所有服务项目都维持在高标准的水平上。

公司将内部信息渠道全部打开，着重培养一线员工对目标的认同感与使命感，因为他们才是在关键时刻与客户接触的公司代表。

一时间，SAS的成功转型成为公众谈论的焦点，但随着时间流逝，这些都渐渐成为历史。

我曾经在5家公司担任过领导职位，每一次都面临着危机，但最终都扭亏为盈。

这本书的基本观点对北欧航空公司发挥过巨大的作用，经验告诉我，它也将对中国产生同样的功效。

当今世界，竞争日益加剧，这一基本观点无疑将变得更加重要。

我期待中国读者阅读我的故事，分享我的经验。

如果这本书能够产生激励人们提高商业水平的作用，我亦将甚感欣慰。

詹·卡尔松 写于斯德哥尔摩 2006年3月15日

## <<关键时刻MOT>>

### 内容概要

Google上搜索MOT，结果多达9000万条； 美国西南航空公司借助MOT连续20年取得了骄人成绩； IBM耗资800万美元开发了MOT培训课程； MOT培训课程成为IBM唯一一门规定所有员工都必须参加的培训课程； 麦当劳公司指定MOT课程为新员工上岗培训的必修课程； 联想集团花费上千万元，组织8000人轮训； 是通用汽车、爱立信中国、柯达公司、UT斯达康、华纳公司、强生医疗、汉高公司、美的集团、广东移动的培训内容； 受惠行业涉及航空业、银行业、通信业、政府公共部门、医疗业及所有服务业； 同名书籍出版后，风靡一时，成为众多企业的教材，众多全球500强企业竞相引进与开发此课程； 《大趋势》的作者约翰·奈斯比特（John Naisbitt）称《关键时刻MOT》是“讲述领导力最棒的一本书”。

## <<关键时刻MOT>>

### 作者简介

作者：(瑞典)卡尔森 译者：韩卉詹·卡尔森，26岁获得斯德哥尔摩经济学院的企业管理硕士后，他加入了瑞典最大的旅行社。

6年后，32岁就担任了这家旅行社的总裁，不久便扭转了公司利润下滑的危机。

再4年后，36岁接任一家濒临倒闭的灵恩航空公司（瑞典一家专飞国内航线的公司）总裁的职位。

在1年的时间中，将这家公司转为高额盈利。

仅仅2年，38岁担任巨额亏损的北欧航空公司总裁兼最高主管。

一年内转为高额盈利。

46岁撰写本书，风靡全球的管理界和企业界。

## &lt;&lt;关键时刻MOT&gt;&gt;

## 书籍目录

中文版序行业翘楚谈关键时刻MOT以客户为导向的经营真谛因您而变——招商银行的“关键时刻”管理专家谈关键时刻MOT中国企业的“关键时刻”如果随时都是“关键时刻”管理大师谈关键时刻MOT关键时刻：领导力的理论与实践“关键时刻”能否创造奇迹关键时刻MOT第1章 抓住客户给予的5000万个机会——关键时刻的意义第2章 创造顾客比创造利润更重要——关键时刻的原则之一第3章 用提高营业额代替降低成本——关键时刻的原则之二第4章 领导少些决策力多些综合力——关键时刻的原则之三第5章 了解顾客真正需要把握多变市场——关键时刻的原则之四第6章 一线员工比管理团队更了解企业——关键时刻的原则之五第7章 该冒险的时候必须勇敢一跳——关键时刻的原则之六第8章 “沟通”能提升执行力与利润率——关键时刻的原则之七第9章 让董事会了解公司的整体战略——关键时刻的原则之八第10章 保持绩效评估和顾客需要的一致性——关键时刻的原则之九第11章 奖励让顾客满意的“自作自张”——关键时刻的原则之十第12章 不做成功的俘虏——关键时刻的忠告无处不在的“关键时刻”我永远乘坐你的出租车——出租车司机的“关键时刻”我再也不会购买你们的任何产品——PC制造商失败的“关键时刻”愤怒的手机用户——通讯公司的“关键时刻”以顾客为中心——银行的“关键时刻”世界最大物流公司的“关键时刻”模式“关键时刻”培训感言你所不知道的“关键时刻”

<<关键时刻MOT>>

编辑推荐

<<关键时刻MOT>>

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>