

<<大逆转>>

图书基本信息

书名：<<大逆转>>

13位ISBN编号：9787505852129

10位ISBN编号：7505852124

出版时间：2006-1

出版时间：经济科学出版社

作者：苏伟伦，茱莉主编

页数：354

字数：220000

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>

## <<大逆转>>

### 内容概要

书中的每个案例，每一段历程，都是商业界的传奇，让读者切实感受到这些商业大师带领企业从问题重重到摆脱困境再到走向辉煌的历险过程，挑战与机遇并存，艰难与喜悦同行，这些管理大师在拯救企业的命运，也充分展示了他们自身最出色、最独特的管理才能。

在“远近高低各不同”的拯救之道中，有几点共性值得与读者分享，那就是战略调整、严格执法、善用人才、客户导向、不断创新、危机意识。

<<大逆转>>

作者简介

苏伟伦，男，1970年代生于神农故里，管理学硕士，现任职于国有大企业，有精彩文章在《读者》《环球企业家》等期刊上发表。

主要作品有《有效的目标管理》《现代管理“五常法则”》《戴明管理思想核心读本》《世界级企业22条策略》等。

<<大逆转>>

书籍目录

写在前面的肺腑之言波音：威尔森披荆斩棘，Boeing振翅高飞北欧航空：卡尔森迅猛出手，S A S 重获生机克莱斯勒：艾柯卡忍辱负重，挑战汽车极限Haier：张瑞敏掌舵海尔，缔造世界品牌诺基亚：奥利拉高瞻远瞩，再树通讯王者风范 Acer:施振荣再造宏碁，成就I T先锋 Kodak：费舍尔引领“黄色柯达”绝处逢生IBM：郭士纳十年疗伤，让蓝色巨人激情“跳舞”诺华：魏思乐深度变革，塑造药业“巨人”苹果电脑：乔布斯回春妙手，让Apple重新走“红”巨人：史玉柱“蹦极”体验，创造脑白金神话Nissan：戈恩横空出世，重振日产雄风思科：钱伯斯强力驱动Cisco逆风飞扬施乐：马尔卡希带领复印巨头重见文明朗讯：陆思博“浴血”变革，点燃科技新希望后记

## &lt;&lt;大逆转&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘卡尔森认为，第一线服务人员与顾客接触的那一刹那决定着顾客是否满意。

因此，他把那一时刻称为“关键时刻”。

企业要从这个关键时刻开始，一直保持和增强顾客的满意感。

对此，卡尔森的做法是针对商务旅客的需求，从改善服务质量着手，强调准时起飞、准时抵达，并且以客为尊。

他分析每位乘客搭乘北欧航空公司班机的过程中，平均会接触5名员工，每次15秒钟，换句话说，每位乘客会对北欧航空公司产生5次印象，每次15秒钟，而这每次的15秒钟就是决定公司成败的“关键时刻”。

而每一次令人满意的接触，都是直接服务乘客的员工和顾客的和谐碰撞，卡尔森称这些员工为“第一线人员”。

他认为第一线员工提供的服务对公司而言，实在太重要了。

所以，要让第一线人员享有现场自主权，对顾客提供体贴入微的服务，让顾客感受到他的要求很受公司重视，这样的服务绝对会使这个顾客成为忠诚顾客，同时，会吸引大量的顾客搭乘北欧航空航班。

“关键时刻”，成为关注顾客需要的贴切注解，是卡尔森最富创新的一招儿。

“关键时刻”的理论对服务性行业的影响是极大的，因为每个企业都会涉及顾客，不可避免地与客户接触，这些接触，都是这些企业成败的“关键时刻”。

要知道，把握好这些关键时刻，对于服务品质与形象的提升是至关重要的。

因此，任何企业将对顾客的服务作为企业的“关键时刻”之一，相信是不无裨益的。

正如德鲁克所言：“对企业来说，创造顾客比创造利润更重要。”

卡尔森——这位曾经是全世界最年轻的航空公司总裁、一位天才的经营者，把自己独出心裁的经营管理理念及创新举措切实运用于拯救北欧航空公司的行动中，并使北欧航空公司在世界航空领域占有很重要的地位。

P33-34

<<大逆转>>

媒体关注与评论

书评做好12个月再次跌倒的准备。

毋庸置疑，危机意识是一个企业长线发展的心理准备。

——巨人救星 史玉柱 管理是一门手艺。

你必须非常客观地看待你所面临的问题，然后不断尝试，找出一个最有效的解决方案。

——日产救星 戈恩 在困难时企业扭亏为盈需要做很多艰难的决定，朗讯主要是集中投资于公司的核心业务领域，把投资的重点放在以客户为重点的业务上。

——朗讯救星 陆思博

## <<大逆转>>

### 编辑推荐

如今，随着经济大潮的汹涌起伏，国际市场的风云变幻，各行各业都会遭到这样那样的冲击和挑战，一不留神，企业就会陷入困境。

在恶劣的市场环境中，如何使企业摆脱困境，在困境中求生存，求发展，并有朝一日东山再起？本书中15个典型案例所蕴含的有效信息，相信这些东山再起的金科玉律会不同程度地为您和您的企业带来借鉴的价值和丰厚的营养……

<<大逆转>>

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>