

<<星巴克>>

图书基本信息

书名：<<星巴克>>

13位ISBN编号：9787508629742

10位ISBN编号：7508629744

出版时间：2011-10

出版时间：中信出版社

作者：[美] 霍华德·毕哈,珍妮·哥德斯坦

页数：198

译者：徐思源

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

尽管本书名为《星巴克，一切与咖啡无关》，但实际上它的确与咖啡有关——是关于人和咖啡的书。没有人采购、运输、烘焙和准备咖啡，我们就不会有星巴克。

星巴克的精髓就在于：没有人，就不会有咖啡。

同理，尽管本书是我从星巴克发展过程中获得的领先之道，但你却不能从星巴克的任何公司指南中获得这些成功的经验。

实际上，星巴克没有任何成功的秘诀，也没有任何关于领先技能或信念的权威指南。

每个人都应找到一条属于自己的道路，来为我们所效力的企业及他人作出贡献。

现在有很多书和文章在写星巴克，每一本或每一篇都有它独特的视角。

本书以我的自身经历为基础，它是我在领导星巴克期间发现、实践和学习到的经验。

谦虚地说，我很希望这些原则和经验能帮助你找到属于你自己的成功之路并把它付诸实践。

<<星巴克>>

内容概要

本书内容简介：星巴克这个很多消费者耳熟能详的咖啡品牌创建于1971年。自1992年在纳斯达克成功上市以来，星巴克的经营一飞冲天，其销售额平均每年增长20%以上，利润平均增长率则达到30%。经过多年的发展，星巴克已从昔日西雅图一条小小的“美人鱼”进化到今天遍布全球50多个国家和地区，连锁店达到一万多家的“绿巨人”。星巴克的股价攀升了数十倍，收益之高超过了通用电气、百事可乐、可口可乐、微软以及IBM等大公司。今天，星巴克公司已成为全世界闻名的咖啡零售商、烘焙商及一流品牌的拥有者，它的扩张速度让《财富》、《福布斯》等世界顶级商业杂志津津乐道。

霍华德·毕哈于1989年加入星巴克，担任高级主管，这一年，星巴克只有28家门店。他历任星巴克销售部和运营部的执行副总裁、国际部总裁，以及星巴克北美区总裁。他为星巴克的发展作出了不可磨灭的贡献。在多年担任星巴克的高级主管期间，霍华德·毕哈帮助星巴克建立起它的企业文化，这种文化强调人的重要性远远超过利润。他培训过各个级别的数百名领导者，同时也帮助星巴克成长为世界级的知名品牌。现在毕哈将要同我们分享他的这些经历。

<<星巴克>>

作者简介

霍华德·毕哈，1989年加入星巴克，担任高级主管，这一年，星巴克只有28家门店。他历任星巴克销售部和运营部的执行副总裁、国际部总裁，以及星巴克北美区总裁。

书籍目录

致读者

序 (霍华德·舒尔茨)

引言 一切都与人有关——与所有人有关

第一章 了解你自己：“只戴一顶帽子”
你戴着谁的“帽子”？

弄清楚你在意的是什么

目标能使我们将梦想付诸行动

培育并激励他人的精神

设定“帽子”的目标

价值观帮你平衡生活

价值重于金钱

永远为计划多考虑一步

我们不去找机会，因为机会会来找我们

第二章 忠于理想：只做正确的事

人并不是为了工作而工作，而是为了梦想而工作

团队联合的力量

和职位比起来，你有更大的职责

“第一百只猴子效应”：只做正确的事

如果世上根本没有表扬这回事……

你是否真的适合这份工作

如果你发现工作与理想间的“反骨”，请选择离开

只用一顶“帽子”的领导之道

第三章 独立思考：要做到知人善任、人尽其才

我们需要的是“配方”，而不是规章

在“人性化”方面，并没有什么规章手册可言

员工不是“资产”

独立思考者站得更稳

让“使用扫帚的人来决定买哪把扫帚”

“独立”源于你很清楚“自己为什么要来这里”

坚定地做你自己

加拿大式的“独立思考”

我们只做该做的事

用交谈传达信念

第四章 构建信任：真诚地去关心

“行动的巨人”更受欢迎

把“关心”写在脸上

关心是装不出来的

客人想让我们知道的事

用每天的关心织出良好关系的纽带

只做正确的事

永远都别关上心的门

企业顶层的关心：H2o

知其大，守其小

第五章 倾听事实：墙壁也会说话

<<星巴克>>

星巴克的墙壁会说话

竖起你的“天线”

用五官去倾听

慈悲空

避免在“倾听”时心不在焉

穿T恤衫的周五

内部交流的公开论坛

倾听会带来开诚布公

第六章 勇?承担：只有事实听起来才像是事实

直面“裁员”的事实

准确的语言很重要

“半真半假”的“好心”

信任=事实=责任

可持续贸易

敢于承认事实

不要让你的“帽子”被大风吹跑

让信仰取代害怕

第七章 采取行动：像实干家那样思考。

像思想家那样行动

像实干家那样思考，像思想家那样行动

热情、目标与坚持不懈

食品会成为咖啡伴侣吗

一件事不行，就做下一件

创建充满灵感的地方

行动与耐心

“停止挖掘”并不意味着“停止努力”

思想与行动的平衡

“感觉—思考—行动”和“感觉—行动—思考”

第八章 应对挑战：从本质上讲。

我们首先都是人

保持平衡的工作艺术

请牢牢抓住危机中的机会

灾难是对自我认知的考验

悲剧来临时以人为先

无论如何都要直面事实

时刻保持正确的方向

内在的力量

第九章 实践领导力：将“声色俱厉”换成“柔声细语”

雷声大，雨点小

仆人式领导

帮助企业多倾听自己的“柔声细语”

别盲目崇拜所谓的“权威”

多注意真正行动的人

激发员工比火箭科学更难

领导永不止息

第十章 敢于梦想：要说“Yes”——这个世界上最有力量

的词
扔掉那些写满“NO”的手册

<<星巴克>>

“ Yes ” 改变世界

“ 一切如你所愿 ”

敢于梦想

“ Yes ” 会带来信仰的飞跃

后记

后记

很久以前，我就打算写本书，这么多年来经验、生活以及许多人的关怀使我的这一想法更加成熟，我还会继续学习。

我生命中的每一个人都给了我帮助，正是因为他们的坦诚、奉献和全力支持，才使这本书能够呈现在您的面前。

在此，我谨向他们致以最深挚的谢意。

感谢我的妻子林恩·毕哈，32年来，她一直陪伴在我左右。

她使我明白了独立和爱情并不冲突，而且只有当它们结合在一起时，才能使融洽的生活天长地久。

感谢你，林恩，感谢你为我们的生活所付出的一切，也感谢你对这本书的所有支持。

在整个过程中，你一直陪在我身边，是你帮助我编辑这本书，让它增色不少，最重要的是，要感谢你付出的所有的爱。

感谢我的兄长马文·毕哈，是你教会了我什么才是个人责任感，也是你告诉了我坚持不懈的真正意义。

感谢我的姐姐比弗莉·肖恩菲尔德，你总是相信我，总是鼓励我去做所有事。

感谢我的姐夫肯·肖恩菲尔德，是你教会了我如何工作，还有坚守承诺的重要性。

感谢我们的孩子斯科特、萨琳娜和他们的爱人金、迈克尔，你们帮助我认识到，倾听问题总比获得答案更重要。

感谢我的孙子孙女，他们是希尼、埃拉、佐伊和马修，你们总是提醒我要充满活力，不要放弃任何努力。

感谢我的母亲和父亲——詹妮和阿尔伯特，他们在世时就一直教导我，拥有一个梦想并去做些有挑战性的工作会给我带来成功与惊喜，他们也告诉了我家庭是非常重要的，简单生活的快乐是无与伦比的。

感谢西德·谢克特曼，是他教会了我如何做一名父亲，而在我第一次担任领导时，也正是他给了我全部的信任。

感谢吉姆·杰森，是他教给了我“自信”与“信任他人”所具有的神奇力量，他为我打开了一扇通往个人成长的大门。

感谢杰克·罗杰斯，如果没有你，我将只是星巴克的一名普通顾客。

感谢杰夫·布劳特曼，感谢你帮助我看到了自己生命中最重要的机会。

感谢奥林·史密斯，你总是听我倾诉、给我支持，因为你的冷静、才思和关怀，才使我们大家变得更好。

不管情况多么变幻莫测，你都那么冷静、可靠，你就是我们的中流砥柱。

感谢凯茜·刘易斯，你是耐心的天使，当我手头的事情比较多时，正是你帮助我安排好了日程，使我有完成它们的可能。

感谢我的朋友戴夫·奥尔森，感谢你对我的支持、你提供的那些知识与付出的热情。

感谢霍华德·舒尔茨，没有你，我的生命将完全不同。

你让我分享了你的梦想和热情，是你允许我做自己想做的任何事。

你鼓励我去冒险，并且也带着关心与爱和我一起去。

感谢你，霍华德，感谢你展现的勇气和理解，大部分领导者都做不到这一点。

感谢我的朋友和同事，感谢你们参与访谈、提供建议和意见，感谢你们阅读原稿的各个章节，你们对我写作本书真的做到了有求必应，非常感谢你们，正是你们，才让它增色不少。

你们联合在一起的力量在本书的每一页都历历可见。

能将你们纳入或者曾经纳入领导团队，这真是星巴克最大的荣幸。

特别感谢你们的情意：吉姆·奥林，特洛伊·斯特德，詹妮弗·艾姆斯·卡勒曼，南希·班尼特，米歇尔·盖斯，德博拉·豪克，丹·赫德，凯西·林德曼，罗利·莫里斯，维朗妮卡·帕克，迪恩·托伦加，保罗·特欧希克，德杜拉·韦格纳和王金龙。

感谢安奈特·穆瑟—魏曼和简·梅尔文，特别感谢这两位朋友让本书从设想变为现实，因为他们相

<<星巴克>>

信本书中的信息还是有些价值的。

感谢他们的不停督促，感谢他们为本书最终完成所做的初步工作。

没有你们，我可能在面对挑战没有任何准备的情况下，就会不知深浅地起锚远航了。

感谢珍妮·哥德斯坦，你热心听取我的想法，使它们最终能跃然纸上。

正是因为你的技能、耐心、教导与坚持，才使本书的计划得以完成。

感谢你，更感谢你成为我的朋友与伙伴。

也感谢你的家人，安德鲁斯、安娜和索菲，正是你们的理解才使珍妮能够帮助我一起进行紧张的写作和编辑。

也感谢珍妮的助手凯伦·赫屈，她使我们能一直保持正确的方向。

感谢阿德里安·扎克罕、杰弗瑞·克雷姆、康尼·扬、威尔·威瑟、康尼·诺贝尔以及PonFolio出版集团的整个团队，感谢你们给了我和这本书这个机会，我希望它能远远超出你们的预期。

就像我母亲会说的那样，“不要担心它，一定不会有问题的”，或许这本书的确应该如此。

最后，要感谢星巴克所有的伙伴——过去、现在和将来的所有伙伴——正是你们才让这本书实实在在地呈现在人们面前。

事实上，加入星巴克之前的17年里，我一直都是一名普通顾客。

我在星巴克喝的第一杯咖啡是埃塞俄比亚摩卡，从此我就爱上了它，我也爱上了星巴克的艺术与音乐，更重要的是，我爱上了这里的人。

你们对顾客和工作伙伴的奉献是没有止境的，这种精神是所有人学习的榜样。

在前面的章节里，我并没有提到你们服务顾客的具体细节，但正是通过这些细节，你们让世界的每一天都变得更加美好，这真的非常重要。

谢谢你们把梦想变为现实。

我将通过“关爱联合伙伴基金会”(CUP, caring Unites Panners)把该书的一半稿酬捐赠给星巴克的伙伴们。

在星巴克，有些伙伴们的生活会受到某些突发事件的影响，这个基金会就是通过自愿捐款和募款为他们提供经济资助。

而另一半收入则将捐给罗伯特·格林里夫仆人式管理中心。

尽管我从未见过罗伯特·格林里夫，但他那本橘黄色的小册子深深影响了我，让我学到了如何做一名真正的领导者，而他建立的管理中心也将在现在和未来的领导者心中继续播种这一信念：仆人式领导必不可少，因为它有着无穷的力量。

<<星巴克>>

编辑推荐

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>