

<<好来登CIS物业管理>>

图书基本信息

书名：<<好来登CIS物业管理>>

13位ISBN编号：9787536737617

10位ISBN编号：7536737610

出版时间：2007-7

出版时间：云南民族出版社

作者：酒卫东 著

页数：941

字数：800000

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>

<<好来登CIS物业管理>>

内容概要

好来登CIS系统是由MI（公司理念识别）、BI（公司行为识别）、VI（公司视觉识别）三个部分构成。

理念识别好比一个人的大脑，指挥着全身的行动；行为识别好比一个人的四肢，在大脑的支配下完成各种操作；视觉识别好比一个人的五官，让人们去品貌评说。

关于企业理念，在21世纪的今天已不是什么新鲜话题，各个企业或多或少都有自己的理念。

河南索克物管公司提出的“健康办公愉快办公”理念，如家经济型酒店的“简捷、高效”理念，比尔·盖茨的“无纸化办公”理念等，都是现代理念的经典之作。

好来登物业管理公司从构建理念体系的角度总结出一套以微笑为主线的两级理念体系（MI）。

一级理念为公司理念，由六个部分组成。

管理方针：秉承诚信第一，业主至上，法律为本。

奉献标准管理，微笑服务，健康文化。

共创舒适环境，优良秩序，和谐社区；经营理念：让微笑留在业主心中；服务业主品牌：舒适环境+微笑魅力+健康文化=公司品牌；服务员工品牌：竞争环境+微笑文化+人本管理=员工之家；员工准则：用心和微笑服务于自己的朋友；座右铭：今天业主微笑了吗。

根据一级理念的精神，公司针对各个部门的工作性质，从部门管理理念、部门行为规范和部门口号三个方面确立了第二级理念。

在两级理念的指导下，公司从人员素质、岗位职责、工作制度、操作程序、质量标准、检查考评等方面设计了各个部门、每个岗位的行为识别系统（BI），使员工在服务过程中的言、行、举、止既做到了有章可循、有据可依、优质受奖、劣质受罚，又体现了科学性、技术性和规范性。

在确定公司视觉识别（VI）系统时，我们一方面按照CIS的国际模式设计了公司标志、标准字体、标准色彩以及员工制服、工号牌等形象标识，另一方面，我们颇有创意的抓住微笑这个主题，从礼仪入手，在“微笑文化”上作了一番文章，我们创作了好来登员工之歌《让业主留住微笑》，用歌声鼓舞员工的服务激情；我们实施了“微笑工程”，通过微笑三要素、服务四性、接待五不说、见面六字敬语、人人争做七大员等活动，让住宅业主和办公楼主人充分感受微笑的魅力，为呆板的操作注入了生命的活力。

完成这本书，我和我的同事们废寝忘食，起早贪黑整整辛苦了一年，为什么？因为我们是职业经理人，因为我们深知：永恒的服务创新是我们企业品牌的生命之源；提供更有创意的服务是全体业主对我们品牌的要求；品牌的差异化是我们企业领先同行的公开的秘密武器。

<<好来登CIS物业管理>>

作者简介

酒卫东，1953年生，中国高级职业经理人、清华MBA、酒店管理研究生，赴瑞士洛桑酒店管理学院深造。

1970至1987年在部队服役，1987年底转业到云南省农业银行，1993年到好来登大酒店任总经理，2003年兼任好来登物业管理有限公司总经理。

酒卫东在管理中勇于创新和实践。

与同事成功

<<好来登CIS物业管理>>

书籍目录

MI 好来登理念识别 第一章 公司理念识别 一 公司管理方针 二 经营理念 三 服务理念 四 服务员工理念 五 员工行为准则 六 座右铭 七 一个品牌：微笑 八 二个服务：规范服务文化服务 九 三大机制：竞争激励淘汰 十 四个责任：股东业主员工社会 十一 五个更好：微笑服务效益管理机制 十二 做一个品德高尚的有价值的人 十三 破坏公司价值的同时也在破坏自身的价值 十四 果断、勇敢、坚决地同破坏价值的行为作斗争 十五 明确理念的关键在于行动的落实 十六 员工第一 业主至上 十七 个人价值 十八 好来登人的信念 十九 垂直指挥层次管理 二十 组织结构的扁平化设置 二十一 三道警戒线 二十二 管理最可怕的是规章制度不废止也不执行 二十三 用人规则 二十四 激励机制 二十五 100-1=0 第二章 部门理念识别 一 总经理室(人事部) 管理理念 行为规范 口号 二 保洁服务部 管理理念 行为规范 口号 三 保安部 管理理念 行为规范 口号 四 维修部 管理理念 行为规范 口号 五 膳宿中心 管理理念 行为规范 口号 六 财务部 管理理念 行为规范 口号BI 好来登行为识别 第一编 办公室(人事部)管理 第二编 保洁服务部管理 第三编 保安部管理 第四编 维修部管理 第五编 膳宿中心管理 第六编 财务部管理VI 好来登视觉识别

<<好来登CIS物业管理>>

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>