

<<服务决定成败>>

图书基本信息

书名：<<服务决定成败>>

13位ISBN编号：9787545405040

10位ISBN编号：7545405048

出版时间：2010-6

出版时间：广东省出版集团图书发行有限公司（广东经济）

作者：闫贺尊

页数：210

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>

<<服务决定成败>>

内容概要

本书用金狮麟酒店作为实证案例，撑起“服务决定成败”的论点。

书中内容完全可以帮助正处于迷局中的中国企业家们早日建构服务导向的经营战略，走上健康可持续发展的坦途。

案例中的许多经验和做法都可以拿来即用。

我们已经见过了太多的在企业利润最大化的旗帜下，损害客户利益，损害员工利益，致使企业在短期行为中一步步走向衰亡的故事。

而在金狮麟的故事中你将看到在企业生命长久化的追求中。

一个真正的企业家如何提升客户的消费价值，如何维护员工的权益，使企业从成功走向成功的历程，这才是基业长青的密钥。

<<服务决定成败>>

作者简介

闫贺尊，1990年毕业于中国农业大学。

硕士学位，中共党员。

曾在多家大中小型企业担任中高层管理职务。

1999年开始企业管理研究。

主要研究领域：农资与农村市场营销、零售服务、酒店服务、职场素质、会议营销等。

发表学术论文10多篇，出版专著《农药营销实战指南》、《完美服务必修课》等。

清华大学继续教育学院特聘教授。

<<服务决定成败>>

书籍目录

前言第一章 坎坷求索之路第二章 安氏成功基因第三章 美女赏心悦目第四章 美味大快朵颐第五章 沟通温暖人心第六章 服务文化解读 顾客利益最大化 员工权益最大化 品牌差异 产品价值最大化 全员服务理念化 好的,马上 持续成功 正义高尚道德奉献 科学质量求是 用诚信支配行为 创造共同价值体现自我价值 目标性共融性一致性第七章 服务素质培训 培训形式 培训内容附录 防止损害顾客利益十六条 服务技巧 优质服务十五条 违反理念价值观十二条 职业道德和职业素养结语

<<服务决定成败>>

章节摘录

读书使得安随周进步飞快，不仅打开了视野，还为他带来了荣誉和自信。当兵一年半的时候，在全团作文比赛中一举荣获第一名。受到如此巨大激励的安随周，不仅想当作家，还想当播音员。为了能当上团里的播音员，他花了很长一段时间听广播，念报纸，苦练普通话。后来虽然没有当上播音员，但安随周却练就了一副好声音和好口才，这为他的事业发展增添了不少个人魅力。

大量阅读中外文学名著期刊，让他破了万卷书。

从军两年后退伍，安随周因训练受伤被定为三级残废军人，刚刚21岁的安随周被转业安置到某国有钢铁公司饮食部工作，负责主食制作，每天蒸包子、蒸馒头，炸油条、炸糖糕，据说是样样精通，无所不能。

他每天早上四点钟起床，什么脏活儿累活儿，都冲在前边抢着干。

由于特别能吃苦，特别能战斗，干了仅仅半年就升任饮食部经理。

从安随周这段时间的表现来看，他真是珍惜来之不易的工作机会，并表现出从平凡中求卓越的进取心。

在饮食部干了一年半，他被调任到服务公司副食门市部当经理，经销油盐酱醋茶等日用调料和副食品。

在副食门市部一干就干了五年，到1988年，这时候中国的改革开放已经造就了不少“万元户”。

这令26岁的安随周创业之心萌动，他很想也成为令人羡慕的“万元户”，于是便开始有了第一个创业的念头。

久经考验和实践锻炼的安随周在爱人的支持下，大胆办理了停薪留职手续，决心要下海闯出一条辉煌之路，于是开始了自己的第一次创业。

第一次创业时，安随周依靠借款创办了一家面包厂，把面包生产出来，送给外边的副食店经销。

面包生意虽然利薄，但由于当时的竞争还不是很激烈，加上安随周的吃苦耐劳和对当地副食品市场较为熟悉，不多久就打开了市场，顺利当上了“万元户”。

小有成就的安随周，可谓春风得意，经常带着朋友到安阳的大小饭店请客吃饭，这也使他对餐饮业有了些许初步的了解和认识。

当时他曾经这样想过，要是将来自己做餐饮，不仅要服务好，而且价格也要让大多数普通人消费得起。

因为在当时的安阳，但凡服务质量稍好些的餐饮场所，往往价格很高；而价格不高的地方，又往往服务质量欠佳。

这种对餐饮服务行业的早期认识和思考，实际上成为日后安随周形成自己独特餐饮经营理念的思想萌芽。

转眼到了1993年，在小平同志视察南方谈话精神的鼓舞下，经过五年奋斗取得初步创业胜利且过了而立之年的安随周，决心要再接再厉，扩大企业规模，创造更大财富。

于是从银行贷款购买机器设备，增加了雪糕、冰糕和酸奶等多个冷饮项目。

也许是上天有意要给年少得志的安随周补上一课，就在那年暑期，一连下了无数场连阴雨，更加上经营管理不善，技术也不成熟，让没有尝过苦滋味的他一下子赔了将近30万元。

到了次年，为了能尽快归还银行贷款，安随周把面包厂转让给了一位朋友，但仍旧背负了20多万元的银行债务。

年轻的安随周也从此开始步入持续多年的人生低谷，在还贷重压之下承受着人生的煎熬和磨砺。

接下来的这段历史，成为安随周痛苦但却经常津津乐道的老话题，因为正是这段时间，补上了他人生唯一欠缺的最后一课，那就是更多地读书和对创业的系统性思考。

工厂转让之后，为了尽快还清令他倍感压力的银行贷款，安随周只身一人跑到珠海打工，在一家号称当时全国规模最大的广告公司学习广告策划和创意。

正是在这次打工经历中，他第一次了解了什么叫做CIS（企业形象识别系统），什么叫做品牌。

<<服务决定成败>>

由于当时珠海的改革开放恰好处于低谷，他的工资每月只有700多元，无法让安随周实现自己的淘金梦，于是只干了半年时间，就回到安阳，在家里认真看起书来。

珠海打工的经历，虽然没有给安随周带来直接的物质财富，但也没有白去，从此之后，安随周开始读的书就变成经管类的了。

这个时期，国内各出版社已经开始大量引进国外经管类的经典著作了，这些经典著作，大大满足了安随周当时的学习需要，并自此形成了新的阅读习惯，每晚总要静下心来读上两个小时的书。

这一习惯一直保持至今。

在家看书几个月后，他又被原来所在钢铁公司下属的一个康乐园邀请出任副园长。

虽然是个副园长，可是工资并不高。

正当在康乐园当副园长三个月的时候，他三哥在濮阳承包了当地热电厂下属的饭店，招呼弟弟前去帮忙。

于是安随周辞掉副园长的工作，和三哥一起合伙干起了餐饮。

遗憾的是，哥儿俩辛辛苦苦干了三个月，却没有赚到一分钱，直到资金周转不开。

尤其令人痛心的是，越是赔钱，哥儿俩在经营管理上的分歧越大，经常在经营管理的理念上发生争吵，于是干脆停了业。

安随周苦闷地回到家中，潜心研读迈克尔·波特的《竞争优势》一书，一读就是三遍，并结合自身饭店经营的经历开始进行他人第一次系统性的思考。

按照波特的竞争理论，要想在竞争中占据绝对优势，必须走低成本与差异化相结合的道路，其实也就是现在我们都知道的所谓“蓝海战略”。

低成本意味着更大的利润空间，差异化则意味着更少的直接竞争对手。

然而实际上，蓝海战略仅仅只是一个梦想，想要同时拥有低成本和差异化两种竞争优势，简直是痴心妄想。

既然是低成本，则意味着进入的门槛不高；既然门槛不高，那么差异化也不可能长久。

短暂的蓝海只能迅速被淹没在一片红海之中。

<<服务决定成败>>

编辑推荐

金狮麟的每一家酒店都像一个大舞台，每天都在上演着一出令人感动的服务大戏，在带给顾客喜悦和满足的同时，也成就着金狮麟每一位员工的个人理想。本书用金狮麟酒店作为实证案例，撑起“服务决定成败”的论点。书中内容完全可以帮助正处于迷局中的中国企业家们早日建构服务导向的经营战略，走上健康可持续发展的坦途。

<<服务决定成败>>

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>