

<<海底捞的秘密>>

图书基本信息

书名：<<海底捞的秘密>>

13位ISBN编号：9787545408935

10位ISBN编号：7545408934

出版时间：2011-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：易钟

页数：160

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>

## <<海底捞的秘密>>

### 内容概要

海底捞是中国服务业的学习标杆，更是中国企业经营创新的成功典范。

本书以“海底捞你学得会”为立足点，力图透过现象看本质，帮助读者洞悉海底捞的成功奥秘，真正做到“知其然”，更“知其所以然”。

书中深度剖析了“海底捞现象”背后的深层原因，揭示了海底捞为什么能够做到——“人人都是管理者”、“传递给顾客一份感动”、“把员工当家人看”、“用服务倍增利润”、“有双手就可以改变命运”，等等。

相信本书一定能给中国企业的广大管理者以有益的启示。

## <<海底捞的秘密>>

### 作者简介

易钟

知名酒店管理专家，北京易中视野酒店管理有限公司总经理，中国餐饮人俱乐部创办人，中华酒店培训网首席培训师，清华大学与浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，《前沿讲座》特邀专家，并担任多家酒店的高级管理顾问。

多次被评为中国十大餐饮管理专家、中国酒店业十大培训师和中国酒店管理十大风云人物等，并被国际皇金管家机构授予建国60周年“酒店杰出贡献”勋章。

他所培训过的客户有北京亚太花园酒店、三亚湘投银泰度假酒店、徐州开元名都大酒店等上千家餐饮酒店企业。

出版的作品有《做最好的酒店总经理》、《做最好的酒店经理》、《做最好的酒店领班》、《做最好的酒店服务员》等。

## <<海底捞的秘密>>

### 书籍目录

序：火！  
火！  
火！  
海底捞为什么这么火？  
！

推荐序：海底捞，你值得学习

#### 第一章 人人都是管理者——最高效的员工管理机制

最高效的员工管理机制是什么？

是让每个员工都参与到管理工作中来，让每个员工在管理好自己的同时，还能从管理者的角度考虑问题，将企业的事情当成自己的事情，主动去做、去思考，充分发挥每个人的主动性、积极性，让人人都成为管理者。

人人成为管理者

- 1.大胆授权
- 2.员工用“麻将精神”去工作

10%的员工流失率说明了什么

- 1.高流失率的原因
- 2.海底捞员工低流失率的原因

海底捞员工：我就是企业的主人

- 1.企业就是我的家
- 2.我愿意主动创新
- 3.我幸福，我也要让顾客幸福

将不喜欢的事也能做到最好

#### 第二章 让顾客满意还不够，还要让顾客感动——个性化服务赢得一切

什么样的服务是最好的服务？

那就是不仅让顾客满意，还能给顾客带来惊喜和感动的服务。

要做到这一点靠什么？

靠的是不仅把顾客当做上帝，更要把顾客当做自己的家人的服务理念；靠的是不仅让顾客满意，还要让顾客感动的实实在在、不折不扣的实际行动；更靠时时处处从顾客角度去着想的用心体验与感受。

服务就是最大的差异化

- 1.服务好，味道就好
- 2.个性化服务让你更容易脱颖而出
- 3.服务的最高层次——从满意到感动

等待虽漫长，但是很值得

在这里，海底捞人就是我的家人

- 1.做家人的感觉真好
- 2.用实际行动感动每一个人

五星级标准的火锅店

他们用快乐感染了顾客

- 1.附加服务
- 2.提供便利
- 3.赠送礼品
- 4.准时快捷

<<海底捞的秘密>>

5.信息服务

6.个性服务

.....

第三章 利润是从顾客口袋里掏出来的——“服务倍增利润”的赢利模式

第四章 用双手改变命运——让人人都有机会实现梦想的企业文化

第五章 海底捞，其实没你想象得那么完美——藏在海底捞内部的潜在风险

结语 海底捞离“百年老店”有多远

参考文献

## &lt;&lt;海底捞的秘密&gt;&gt;

## 章节摘录

人人成为管理者 人人都是管理者，这是世界著名管理大师彼得·德鲁克提出的一个管理观点。

德鲁克认为，一个有能力管理好别人的人并不能算是一个好的管理者，好的管理者要先有效管理好自己。

对这个观点的解释，德鲁克举了越战中一位上尉的发言为例。

当记者问及上尉如何在战场上指挥其下属时，他回答道：自己虽然是战场上唯一的负责人，但行动的决策权却由战场上的每一个人决定。

因此，在德鲁克看来，和“游击战”类似，企业中每个人也都是“管理者”。

对于企业来说，企业中的每个成员不仅仅是一名普通的员工，企业中发生的每件事、每一份工作都是和每个人有着紧密联系的。

要让工作有效率，有良好的结果，就要保证与此相关的每个人都参与进来，在管理好自己的前提下，还能从管理者的角度来考虑问题。

帮助管理者一起纠正工作中不断出现的问题，预防尚未发生的问题等。

这才是德鲁克的“人人都是管理者”观点的真正内涵。

但是在提了这个观点多年后的今天，能做到“让人人都成为管理者”，的企业仍然屈指可数，海底捞这家当年名不见经传的小企业，就位列其中。

它把每一位员工都开发成企业的主人，让人人都成为管理者，自觉承担着企业发展的责任，将每一个人的激情发挥到了极致。

1.大胆授权 海底捞的老板张勇对下属的授权可谓是“大胆”的。

在海底捞，副总、财务总监和大区经理有100万元以下开支的签字权，大宗采购部长、工程部长和小区经理有30万元的审批权，店长则有3万元以下的签字权。

而对于海底捞的一线员工来说，他们也同样有着比同行大得多的权力，那就是免单权，他们只要认为有必要，就可以给顾客免费送一些菜，甚至有权免掉一餐的费用。

要知道海底捞员工的这些权力在其他餐厅，起码要经理才会拥有。

对此，张勇是这样解释的，“如果亲姐妹代你去买菜，你还会派人跟着监督吗？当然不会”。

其实，顾客从进店到离店始终是和服务员打交道，如果顾客对服务不满意，一线员工是最清楚原因的。

因此把解决问题的权力交给一线员工，才能最大限度地、最快速地消除顾客的不满意。

.....

## <<海底捞的秘密>>

### 媒体关注与评论

海底捞把小的火锅做成大的生意，它的成功靠的是“服务”。这种服务不仅是指企业对顾客的服务，更指企业对员工的服务。企业只有把员工服务好了，才能让他们把顾客服务好，这是做好一切商业的前提。我也一直主张“关爱人并创造美好生活”，强调的正是对人的关爱，这是商业成功和美好生活的秘密。

——汉庭酒店集团创始人、执行董事长季琦                      海底捞集团将企业文化融入员工的心里，不断追求“新口味、心服务”。

开拓了餐饮业发展的新方向。

作为餐饮业的同行，我为餐饮行业中有海底捞这样的佼佼者而感到高兴。

——权盒城国际餐饮管理（北京）有限公司董事长叶瑞慈                      如何让员工自动自发地工作？海底捞会告诉你，只需要做到一点：建立一种“双手改变命运”的企业文化，让员工心怀梦想，给员工人性化的关怀，并让你的企业成为他们改变命运的平台。

——《东方美食》杂志社社长离广伟

<<海底捞的秘密>>

编辑推荐

海底捞的成功，在于让员工心怀梦想、“把员工当家人看” 作为企业管理者，你也能做到！  
汉庭酒店集团创始人、执行董事长 季琦 权金城国际餐饮管理（北京）有限公司董事长  
叶瑞慈 《东方美食》杂志社社长



<<海底捞的秘密>>

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>