

<<连锁王>>

图书基本信息

书名：<<连锁王>>

13位ISBN编号：9787545409963

10位ISBN编号：7545409965

出版时间：2012-1

出版时间：广东经济出版社有限公司

作者：肖晓春 编

页数：194

字数：235000

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>

<<连锁王>>

内容概要

· 三流企业卖产品，二流企业卖服务，一流企业卖标准!作为在全球拥有两万多家分店的国际一流企业麦当劳，为何能在竞争激烈的各国快餐业中独占鳌头，多年来一直稳居餐饮连锁王的宝座?其成功的秘诀就在于“克隆成功，复制财富”：确立标准化的核心理念、复制标准化的赢利模式。

· 《连锁王》独家披露与挖掘麦当劳的品牌标准化、服务标准化、质量标准化、管理标准化、人才培养标准化、特许经营标准化，以及异常状况标准化等整个标准化体系，详尽解剖和总结了麦当劳取得成功的关键，对于连锁企业建立标准化体系和内部培训学院具有巨大的借鉴价值!

<<连锁王>>

作者简介

肖晓春，著名营销教练，连锁实战专家，智本家学院、智本家咨询合伙人，北京师范大学特许经营学院客座教授，北大、清华、中大总裁班授课导师，广东省商业联合会首席培训师，中国营销学会及多个行业协会专家顾问，【开单王】拓客悦客留客训练创始人，【终端王】业绩100%达成培训首席导师，【连锁王】标准化管理咨询系统总顾问。

<<连锁王>>

书籍目录

第一章 QSCV——标准化的核心理念

一、Quality——一切用数字说话

1. 精选原料
2. 分秒必争, 冷透热透

二、Service——100% 顾客满意

1. 卖的就是服务
2. 方便快捷的服务
3. 亲切友好的服务
4. 体贴入微的关爱

三、Ceanness——让顾客吃得放心

1. 广义的清洁
2. 桌椅摆放有诀窍
3. 店堂布置要巧妙

四、Vaue——最懂顾客的心

1. 有营养, 价格更合理
2. 打造健康食品
3. 用关心打动顾客

第二章 品牌的标准化

一、独特标志的金色拱门

1. 两个“M”天衣无缝的结合
2. 红色与黄色: 停下来注意
3. 食品、欢乐、朋友——销售主张的核心
4. 麦当劳的品牌金字塔
5. 麦当劳的三大品牌价值

二、迷人的品牌文化——“我就喜欢”

1. “我就喜欢”抓住年轻的心
2. 品牌更新, 全球统一

三、店址选择——商圈调查必不可少

1. 确定商圈范围
2. 进行抽样统计
3. 实地调查

四、灵活选址——天时、地利、人和

1. 麦当劳选址有原则
2. 按部就班的店铺选址

五、独特的店堂设计——标准统一

1. 红底衬托下的金色M
2. 温馨的店面
3. 保持特色, 更趋完善

.....

第三章 服务的标准化

第四章 质量也需标准化

第五章 管理力求标准化

第六章 人才培养更要标准化

第七章 特许经营标准化

第八章 导演状况不忘标准化

章节摘录

版权页：麦当劳食品不能提供人体所需的所有营养。

然而，麦当劳的优质食品却提供了营养金字塔内大部分的食物类别，只要与其他食物类别配合，便可达到均衡饮食。

麦当劳一向致力于为全球顾客提供新鲜而有营养的食品。

顾客基于健康、食物敏感、宗教信仰等原因而需作特别的饮食安排，可随时跟麦当劳餐厅经理商讨。

麦当劳的餐厅经理及员工都很乐意协助顾客选择符合各人需求的美食。

2.过时报废，确保新鲜 麦当劳刚进入中国时，许多中国员工对麦当劳的生产原则感到不解甚至愤怒，因为麦当劳的生产操作中有一条明确的规定：当汉堡包及薯条生产出来后超过一定时间没有售出就必须报废。

中国的雇员对此意见很大，建议公司将这些汉堡包及薯条以较低的价格出售或者当作员工的福利发放给员工，要不这样白白倒掉实在太浪费了。

麦当劳对中国员工们的建议不置可否，依然强令员工必须按公司的制度从事，以致不少员工认为麦当劳歧视中国人。

其实麦当劳站在企业的角度，坚持为顾客提供最佳品质的产品以获得顾客的最佳满意度才是其要追求的目标，而顾客对产品的最大满意度所带来的忠诚要比将次品廉价卖掉更符合企业的长远利益。

如果你到麦当劳就餐时，发现产区的垃圾箱里有一些还有余温的汉堡包和炸薯条，请不必惊讶，这不是哪位顾客在故意浪费，而是这些汉堡包超过10分钟、炸薯条超过7分钟还没有销售出去，所以麦当劳专门的品质管理员将它们处理了。

麦当劳的经营方针是坚持不卖味道差的食品，为了信守承诺，时限一过就马上舍弃不卖。

按照麦当劳公司的规定，各种食品的保存期是不相同的：汉堡包的保存期为10分钟，炸薯条7分钟，咖啡30分钟，香酥派90分钟，奶浆的接货温度不超过4℃；奶酪的库房保质期为40天，上架时间为2小时；水发洋葱为4小时；生菜从冷藏库拿到配料台上只有2个小时的保鲜期。

麦当劳坚持任何原料都有保存期，生产过程采用电脑控制和标准操作，制作好的成品和时间牌一起放到成品保温槽中，用这些硬性的操作规范来保证产品的质量，正因为如此，麦当劳才赢得了众多的消费者和回头客。

<<连锁王>>

编辑推荐

《连锁王:麦当劳标准化体系》是王牌培训书系之一。

《连锁王:麦当劳标准化体系》共QSCV——标准化的核心理念，品牌的标准化，服务的标准化，质量也需标准化，管理力求标准化等。

《连锁王:麦当劳标准化体系》详尽解剖和总结了麦当劳取得成功的核心关键，对于连锁企业建立标准化体系和内部培训学院具有巨大的借鉴价值！

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>