

<<海底捞捞什么>>

图书基本信息

书名：<<海底捞捞什么>>

13位ISBN编号：9787113145927

10位ISBN编号：7113145922

出版时间：2012-7

出版时间：中国铁道出版社

作者：徐亚名

页数：166

字数：157000

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>

<<海底捞捞什么>>

前言

火锅，是一个准入门槛很低的行业。

这个行业既不是天然垄断性的经营项目，也没有科技含量很高的技术，火锅行业是一个几乎任何人都可以涉足的行业。

但是平凡的火锅又是一种非常流行的饮食方式，老百姓喜闻乐见，在任何城市的任何地点，开一家火锅店，开业之初基本都能见到人潮涌动的场面。

不过火锅更是一个淘汰率非常高的行业，几乎每年都有30%的火锅企业退出市场，一半的新开企业熬不过最初的两年。

在竞争如此激烈的残酷环境中，一家火锅企业如果没有什么特色就难以保持顾客对自己的持续关注。

“海底捞”就是一家成长在这种环境中的火锅店。

如果单纯从火锅的角度看，“海底捞”也许没有多少特色，甚至显得比很多同行更加稚嫩。

“海底捞”没有东来顺的深厚底蕴，也没有“小肥羊”出色的资本运作，但是“海底捞”就是能够成功，“海底捞”就是可以成为一家蒸蒸日上的火锅企业。

“海底捞”的秘密是什么？

是他们有什么深厚的背景吗？是他们有雄厚的资金和丰富的资源在背后支持他们吗，好像不是，翻开“海底捞”的创业史我们可以看到，“海底捞”的创始人张勇，只是一个普通的老百姓，没有令人炫目的家庭出身，没有大笔的资金支持，8000元的启动资金，到了2010年，却成就了年营业额近15亿元的“海底捞”。

难道是“海底捞”有什么特别的独家秘方？

难道“海底捞”使用的是已经失传许久的神秘食谱？

好像也不是。

十几年前的“海底捞”，不过是一家由四张桌子组成的不起眼的麻辣烫店，创业之初的“海底捞”甚至被顾客说成难吃、没特色。

但是就是这样一家路边摊，如今却变身为中国餐饮百强企业，在全国拥有50多家直营店，1万多名员工。

让我们一睹“海底捞”的与众不同之处吧！在餐饮行业高速发展的北京、上海，众多的餐饮企业都在为怎么吸引顾客而发愁，但是“海底捞”却在为怎么让顾客更舒服地排队而苦恼；炎炎夏日，多少火锅企业门可罗雀，无人问津，但是“海底捞”却依然火爆异常，宾客如云；多少餐饮企业请来知名的专家学者为自己的企业讲授新理念、新思想，但是“海底捞”却吸引着知名教授亲自前来卧底取经；多少餐饮业者拿起棍棒驱赶前来偷秘诀的竞争者，可是“海底捞”却自信地欢迎大家前来学习；多少中国的餐饮企业不惜重金请来海外的营销高手为企业出谋划策，但是“海底捞”却在2006年迎来国际餐饮巨头百胜餐饮集团200名区域经理的参观学习；在中国的企业举家外迁学习管理的时候，“海底捞”却成了著名的商学案例；当中国的企业纷纷学习服务的时候，“海底捞”的服务却成了中国餐饮业的名片“海底捞”，创造了太多的奇迹：“海底捞”，让人们见证了太多的不可能。

“海底捞”这三个字不只是一种火锅，它更是一个“商业现象”。

“海底捞”不仅“捞”出了将近15亿的年营业额，“海底捞”不仅“捞”到了大部分顾客的心，更吸引我国大多数的餐饮企业到“海底捞”来“捞”法宝。

“海底捞”捞的是什么？

“海底捞”用什么在捞？

“海底捞”的老板究竟是何方神圣？

“海底捞”成功的背后到底有什么秘密？

随着“海底捞”的不断走红，“海底捞”到底面临着什么样的危机？

将来，“海底捞”将何去何从？

一连串的问题唤起我们对这家起步于中国四川一个小城市的火锅连锁企业的兴趣。

“海底捞”太平凡了，我们无论怎么梳理，都看不出“海底捞”这家企业有什么不同；我们再怎么

<<海底捞捞什么>>

求证，也找不出“海底捞”的掌门人张勇有什么特别。

但正是这样的企业，才能唤起我们的兴趣，因为不是所有的企业都有着显赫的出身，丰富的资源，更多的企业还是像“海底捞”一样的平凡：也正是“海底捞”的这种平凡，让我们看到了研究“海底捞”的意义。

“海底捞”没有什么平常企业不具备的条件，“海底捞”没有什么我们学不了的秘诀，“海底捞”是一个可以复制的成功案例。

对“海底捞”的深刻剖析，可以让我们了解“海底捞”成功的秘诀，而且这些秘诀是现实的，是简单的，是我们可以模仿的。

中国有无数的管理者去“海底捞”学习，中国有无数的学者在撰文研究“海底捞”的成功，因为“海底捞”的平凡让我们看到了一种希望——任何一家企业，只要掌握了管理的精髓，都可以像“海底捞”一样成功。

“海底捞”成功的秘诀究竟是什么，是服务理念的细致入微？是人力资源的高水平建设？

是平凡但具有伟力的企业文化？是员工的忘我付出，是面对危机的临危不惧？

一切都有可能，一切都可以学习。

而本书试图呈现给大家的，就是一个可以复制的“海底捞”，一个可以复制的成功典型，一个可以让你、让我、让所有人复制的创业案例。

在这本书里，你会看到一个没有秘密的“海底捞”。

我们大胆猜想，我们不断研究，也许我们不能将“海底捞”所有的秘密统统“捞”出来。

但是至少我们找到了一些你我都可以学习的“小花招”，而这些“小花招”。

将在后面的一章一节中以最通俗的方式为大家呈现。

我们的目的不是为了把“海底捞”打造成一个大家都读不懂的学术密码，也不是把“海底捞”的秘密编写成管理学的公式方程，我们只有一个简单而又质朴的想法用最简单的方法，让您看到最实用的技巧。

希望本书能让读到的朋友对“海底捞”的服务有一个具象化的认识，希望能够给大家一些可以直接借鉴的经验和方法，这是作者对这本书的期待与祝福。

<<海底捞捞什么>>

内容概要

徐亚名编著的《海底捞捞什么》海底捞成功的秘诀究竟是什么？

是服务理念细致入微？

是人力资源的高水平建设？

是平凡但具有伟力的企业文化？

是员工的忘我付出，是面对危机的临危不惧？

《海底捞捞什么》一切都有可能，一切都可以学习。

本书试图呈现的，就是一个可以复制的成功典型，一个可以让你、让我、让所有人都可以复制的创业案例。

<<海底捞捞什么>>

书籍目录

第一章可移植的成功经历

从小吃摊到品牌火锅
“海底捞”成长的秘密
从空无一人到踏破门槛
发展的道路很坎坷
成为商业巨头学习的典范

第二章我们都能学习的“味道”

“变态”的服务
微笑是最好的“味道”
免费的服务更周到
谁都喜欢这样去排队
跟着你的感觉走
你伤害了我，我一笑而过

第三章高度认知的企业形象

十几亿的利润从何而来
食品要地道，更要有“个性”
用最少的钱享受到更美的食物
这样的食物才能吃
目标定位的服务特征
个性化服务与共性化服务的统一

第四章超级稳定的队伍才能创造超级成功的业绩

忠诚的企业雇员
员工其实比顾客更重要
解决你的后顾之忧
绝对的安全感
这里就是你的家
这样的待遇才叫好

第五章打造“海底捞”一样的创造力

是谁成就了“海底捞”
雇佣的不只是双手，还有“心”
甄选抱怨
没有天花板的“海底捞”
考核的魅力
优厚的“嫁妆”

第六章走向成功的企业文化

人人都能成功
源于基层的活力
工作狂笔记
相对公平的薪酬体系
学历真不怎么重要
每人一本“良心账”

第七章“海底捞”的创富理念

创造财富的翻台率
外卖不只是那么简单
成本后移，规模化管理

<<海底捞捞什么>>

高风险，高投资，才能高回报
能下崽儿的“金子”，才是最好的“金子”
第八章“潜伏”在成功背后的刺客
扩张的烦恼
人才的瓶颈
寻找一个平衡点
价格稳定的背后
“替身”可怕吗？

资金不能只靠贷款，要靠利润
第九章高瞻远瞩，“小火锅”变“大王国”1
不怕你来学
牢握自己的“杀手锏”
全方位、立体式的包装才到位
理想其实比经商更重要
传奇的火锅，永远的故事
附录
中国餐饮连锁业发展现状与未来趋势研究报告
研究概述
中国餐饮业发展概况
中国餐饮连锁业总体规模
中国餐饮连锁业经营情况
中国餐饮连锁业发展的现状与趋势

<<海底捞捞什么>>

章节摘录

版权页：插图：“变态”的服务 大部分来“海底捞”消费的顾客，都会被其特色服务所征服，更有顾客会乐此不疲地将在“海底捞”就餐的经历和心情发布在网上。

随着越来越多的人介绍“海底捞”的服务，“海底捞”服务的真面目也越来越直观的呈现在大家的面前。

看着“海底捞”服务的各种项目，不禁让我们由衷地赞叹海底捞服务的与众不同。

一些人甚至将“海底捞”的服务评价为“变态”的服务。

这更是让很多没有去过“海底捞”的人燃起了好奇心，想到“海底捞”一睹“变态”服务的真容。

“海底捞”的服务究竟有多“变态”，究竟是什么样的服务让顾客对“海底捞”产生了这样的印象，下面这些例子也许能给大家一个模糊的概念。

顾客坐好，开始点餐的时候，“海底捞”的服务员会把围裙和热毛巾奉送到顾客眼前；为了避免长发的女士把头发垂落到食物里，服务员还会递上皮筋和发夹；戴眼镜的顾客则会得到擦镜布，以免热气模糊镜片；当服务员看到顾客把手机放在台面上，会不声不响地拿来小塑料袋给装好，以防沾上油腻；当顾客在“海底捞”就餐，需要吸烟时，服务员会递上一个烟嘴，并告知烟焦油有害健康；如果有带小孩的顾客，服务员还会帮着喂孩子吃饭，陪他们在儿童天地做游戏；每隔15分钟，“海底捞”的服务员就会主动为顾客更换面前的热毛巾；“海底捞”甚至在卫生间中准备了牙膏、牙刷，甚至护肤品；过生日的顾客，还会意外得到一些小礼物……有顾客在“海底捞”的论坛上这样写：“我准备结账的时候随口说了一句：‘怎么没有冰激凌？’

5分钟后，‘海底捞’的服务员拿着可爱多气喘吁吁地跑回来说：‘让你们久等了，这是刚从超市买回来的。

’”“今天让我非常感动，我在吃辣汤的时候不小心打了一个喷嚏，‘海底捞’的服务员就吩咐厨房做了碗姜汤送来。

这个举动真的让我非常意外。

虽然我并没有感冒，但是‘海底捞’从上到下为顾客服务的这种意识还是让我非常感动。

“从这些留言里，我们也许能够看到，“海底捞”的“变态”服务概括起来就是一种细致入微、体贴关怀的服务，是一种想在顾客之前的前置服务；“海底捞”的服务就是让每一个来到这里吃饭的顾客都体验到“衣来伸手，饭来张口”的感觉。

“变态”服务，是中国的顾客给予“海底捞”这家本土企业的一种称呼，但是熟悉管理学的人可能会发现，其实“海底捞”的这些服务，我们都会在其他世界知名的企业身上找到踪影。

湿毛巾、围裙、眼镜布等，这些都是国际级的饭店中必备的；小孩子的伴护服务在麦当劳、肯德基中都有先例；买冰激凌的故事在迪士尼游乐园中也发生过。

其实，“海底捞”的服务从本质上来说并不是“变态”，这种服务其实只是一种国际企业的服务常态。

<<海底捞捞什么>>

编辑推荐

《海底捞捞什么》试图呈现的，就是一个可以复制的成功典型，一个可以让你、让我、让所有人都可以复制的创业案例。

能让读到的朋友对"海底捞"的服务有一个具象化的认识，希望能够给大家一些可以直接借鉴的经验和方法。

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>