

<<研磨人生>>

图书基本信息

书名：<<研磨人生>>

13位ISBN编号：9787214086464

10位ISBN编号：7214086468

出版时间：2012-9

出版时间：江苏人民出版社

作者：[日] 黑石和宏

页数：176

字数：82000

译者：程亮

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>

<<研磨人生>>

前言

那些年，我和星巴克在一起 自从星巴克在东京银座开设日本1号店以来，迄今已近13个年头。如今，它在日本国内已拥有800余家店铺，星巴克这个名字也已为人们所熟知。

许多连锁店现在都会提供一种“西雅图风格”的饮料，也就是添加了牛奶或巧克力浆等材料的意式浓缩咖啡，而这种饮料也是由星巴克推广至整个日本的。

日本星巴克咖啡的行动方针是：尊敬他人，同时不忘自尊，营造简单舒适的工作环境；积极承认企业运营不可或缺的多样性要素；针对咖啡的供应和烘焙以及新鲜咖啡的销售，时刻追求最高品质；时刻提供顾客满意的服务；为地区社会 and 环境保护积极贡献力量；认识到利益是未来繁荣不可或缺的因素。

别看星巴克如今成绩辉煌，刚进军日本时，它也是从一间小店起步的，当时一共只有20名临时工。

而且，星巴克并非从一开始就一帆风顺。

星巴克的店铺设计、服务风格和员工教育完全不同于原有的日本咖啡店文化，这些都是营业现场的员工基于美国总部的企业理念一一摸索出来的。

星巴克也曾被顾客严厉指责，如“无法吸烟”、“价格过高”等，也曾因上市后接连出现赤字而陷入危机。

战胜这些困难所依靠的并非神奇的技术，而是营业现场的每个人。

他们始终面向顾客，研究并实践能让顾客满意的服务，才使得日本星巴克咖啡(以下简称日本星巴克)有了今天的大好局面。

自从邂逅银座1号店，我就被其深深吸引，于是开始在那里打工，并在此后的12年历任店长、区域经理、部长、结构改革主管等职位。

虽然未能直接参与经营，但幸运的是，我亲身见证了日本星巴克这一优秀企业的成长历程。

迄今为止，已有多本以星巴克为题材的书籍出版问世，其中既有由美国的创始人和经营团队执笔的作品，也不乏顾问及经济学者所做的分析文章，此外还有面向星巴克拥趸的指南手册等，切入点也可谓多种多样。

不过，据我所知，本书是第一本以内部视角描写日本星巴克公司的书籍。

卑微如我，却置尊敬的创办者角田雄二先生及其他为公司的成立和成长做出重要贡献的诸多同仁于不顾，抢先写下这本关于日本星巴克的书，委实自觉无比惭愧。

我之所以写作本书，是出于如下心情——我希望能从营业现场的视角出发，向人们传达日本星巴克的魅力，记录它从1号店开业至今所历经的成长。

此外，我还要向那些如今正在最前线工作的约18000名临时工(正如曾经的我)以及在星巴克以外的所有岗位上或泣或笑却始终不懈努力的各位表示支持。

星巴克使用的咖啡豆主要产自拉丁美洲、非洲和东南亚。

与星巴克签约的咖啡农家精心培育咖啡豆并最终将其采摘。

采摘下来的咖啡豆经过烘焙，装上飞机运往日本，然后再送至各家店铺，最后提供给顾客。

在这一系列如同接力赛般的漫长过程当中，负责接过最后一棒、将商品交给顾客的便是营业现场的工作人员。

如果这些人的服务敷衍塞责，则之前所有人的努力都将前功尽弃，但如果他们能负责地提供有价值的服务，那么对所有参与这一过程的人来说，那咖啡就会变成一杯满载价值的饮料。

(因此，星巴克将店铺称作前线。

) 为了让顾客真正满意，所有星巴克人都时常思考这样一个问题——我能在服务中体现出多少价值？我对此感到非常自豪。

至于诸位读者如何理解本书，那便仁者见仁智者见智了。

您也许能从中发现创业或做生意的启示，也许能找到未来工作的动力。

无论以何种方式阅读本书都无妨，只要它能助您超越今天的自己，那便是我最大的喜悦。

黑石和宏

<<研磨人生>>

内容概要

对前途迷茫的黑石和宏以临时工身份在星巴克咖啡有限公司开始职业生涯，从开始的仅仅是喜欢咖啡到感受到魔力般的星巴克理念，命运轨迹发生惊天逆转。

他用在星巴克学到的经营、管理、营销理念领导1600名部下，同世界17000多家星巴克门店的顾客共同分享对咖啡的激情，在星巴克遭遇的最大危机时刻挺身而出，实现V字逆转，创建“时刻提供最优服务的店铺”，取得以色列沐浴美容护理品牌“Sabon”的亚洲总代理。

生命被研磨，如咖啡醇香……

<<研磨人生>>

作者简介

黑石和宏，与星巴克完美邂逅的“传说级咖啡师”，曾任星巴克集团区域经理、结构改革主管，n.o.s. productor股份公司、“晴日汤锅店”董事长，以色列沐浴美容护理品牌“Sabon”亚洲总代理。

程亮：80后男。
毕业于东南大学日语系，现为自由译者，视翻译为学习与再创作，译有《德川庆喜》、《花叶死亡之日》等作品。

<<研磨人生>>

书籍目录

- 前言 那些年，我和星巴克在一起
- 第一章 我的奋斗
- 第二章 我的成长
- 第三章 人人都是品牌
- 第四章 关于团队的一切
- 第五章 让500日元的咖啡物超所值
- 第六章 为责任而战
- 第七章 在营业现场活力四射地工作
- 第八章 打造属于自己的新品牌
- 后记 梦想升起的地方

<<研磨人生>>

章节摘录

版权页：我认为，最重要的是所有人都应该共享目标设定，比如“做什么”“为何而做”等。譬如说，设定“让全国的顾客喝上星巴克的咖啡”“向人们传达星巴克的使命”等目标，然后绞尽脑汁地思考该做什么、应该怎样做才能实现目标。

在想出“该做的事”后，如果觉得“噢，那样很棒！

”“应该试试看！

”将是无比幸福的事。

我在读大学时也只知考虑自己想做的事，但在星巴克工作的过程中，我逐渐开始享受“做该做的事”，并且开始明白，“该做的事”也能转化为“想做的事”。

我有时会因得不到周围人的认可而丧失自豪感，有时也会因身边的人率先成功而感到无比懊悔。

我一直在想“这是为什么”。

我当时考虑的是“自己为何会在这里工作”。

是为了成功，还是为了赚钱生活？

我找不到答案。

经过重新思索，我脑中浮现出了刚到店正式工作时第一次调制出中杯摩卡的情景，于是，心底开始涌起“我想为某人的一天带来幸福”“我要推广星巴克的美味咖啡”的热情。

从那以后，我开始对自己“该做的事”感到“自豪”，开始贯彻高度自豪的星巴克人信念。

在星巴克工作的12年间，纵然被人冠以超级咖啡师、超级星巴克人、星巴克先生等称号，但我从未放弃这种信念。

不知从何时起，每当春天来临，我都会把自己的工作当成只有一年合同的短期工作，以激励自己勇往直前。

星巴克的结算时间在3月，因此，我决定将自己的工作当成从本年4月1日到翌年3月31日为止，满怀信念地持续工作一年，中途绝不感到烦恼。

事实上，我每天都深陷烦恼旋涡，但我心里一直告诫自己并无大烦恼，不能放弃。

<<研磨人生>>

后记

梦想升起的地方 值此本书出版之际，我总在思量：本书究竟是为谁而写，又因何故而要出版。

当年我从美国返回日本，于星巴克银座1号店开业当天驻足店前。

自那时迄今，十余年光阴转瞬即逝。

值得庆幸的是，我如今经营着几间名声不坏的餐饮店，Sabon的生意也算进展顺利。

但我并未就此满足。

作为经营者，我才刚刚起步，因此每天都在反省。

比如，上一次原本可以怎样怎样做，再上一次怎样怎样做能让顾客更高兴等。

不过，我最近发现，自己的想法有了变化。

此前我一直认为，只要自己的同事理解就行，只要自己的支持者喜欢即可。

我这样说并非出于“唯伯乐方识良马”般的自满，而是想说，自己虽然希望被世人广泛熟知，但那样一来，自己的所作所为就可能遭到批评，难以得到人们的认可。

不知为何，我心里很害怕。

然而就在最近，我开始希望自己所做的事能在全世界得到更广泛的认同。

日本的餐饮业位居世界最高水平，对味道和服务质量的要求同样很高。

因此，我的店铺虽然不乏拥趸，但还是会有人提出批评。

即便如此，我也必须堂堂正正地宣布：“这就是我们想提供的！”否则，我就无法继续前进。而且。

因为害怕否定的声音便畏缩不前，这样的人生是毫无快乐可言的。

至少，我希望自己能将否定和肯定统统接受，带着它们继续前进。

我想经营自己的公司，我要打造自己的品牌。

于是我想，不如借此机会写一本书。

这便是我写作本书的理由之一。

美梦在每天重复工作的前方等你 从高中时起，从初中时起，甚至从小学时起，你是否曾有过这样的梦想——成为政治家改变世界，或是成为企业家积聚财富，或是成为棒球运动员名闻天下……在我看来，孩提时代的梦想不过是空想罢了，但长大以后，这些梦想便会多出一份“憧憬”，成年人会满怀憧憬地想象“自己变得怎样怎样”。

每当我想到“自己能为别人带去快乐”，就会变得有些激动，就能感受到自己的存在价值。

在星巴克的经历更使我确信这一点。

从事饮食业的人通常都会觉得，自己每天都在重复同样的工作，感觉好像什么也没做一样。

诸位读者的工作或许与饮食业无关，不知是否能有此体会。

但从另一个方面来说，每个人都希望今天的自己能比昨天的自己更好，明天的自己能比今天的自己更有进步。

人们常说“实现梦想”，但若不付出任何努力，是不可能第二天早晨醒来就突然发现美梦成真的。

我们应该按照自己现阶段的实力，每天不断努力。

某天突然回头看 看就会发现，其实自己已经登上了高高的山峰。

难道不是这样吗？在每天重复的工作的前方，美梦成真的一刻正在等你。

以前的上司曾对我说过这样的话——“一定要坚持不懈地好好干。

做生意就是这样。

”如今站在经营者的立场上，我再次体会到了这句话的重要性。

我也经常对员工说：我们从事的是面向顾客的工作。

所以要好好干，而且只要好好干，坚持不懈的重复累积终将赢得信赖。

星巴克是人生最完美的邂逅 在28岁那年回到日本的我，属于光说不练的假把势，不料竟成了星巴克这一优秀公司的一员。

对我而言，这实在是一次完美的邂逅。

<<研磨人生>>

尽管为了取得更大的进步，我离开了星巴克的工作岗位，但离开后的我反而重新意识到，自己在那里获得的经验是多么宝贵。

星巴克教给我的应对工作的方法，简直就是面对人生的窍门。通过服务行为感受自身的进步，然后再去创造新的服务——我的一生或许便在如是循环。

在这一过程中，能够遇见在背后助我一臂之力的那些同事，也是我的一大财富。

我之所以能在迷茫中继续前进，便离不开他们的功劳。

每当我觉得眼前的障碍高不可攀，因业绩不佳而想要逃避时，只要有他们在我身边，我就会想：绝不能逃！如今，我家附近也有星巴克店，端走咖啡时的感觉与在1号店工作时并无不同。

尽管已经辞职，但我仍可以自豪地说：这是我的品牌！这便是我的幸福。

<<研磨人生>>

编辑推荐

《研磨人生:改变一生的星巴克理念》是第一本以内部视角描写日本星巴克公司的书籍。迄今为止,已有多本以星巴克为题材的书籍出版问世,其中既有由美国的创始人和经营团队执笔的作品,也不乏顾问及经济学者所做的分析文章,此外还有面向星巴克拥趸的指南手册等,切入点也可谓多种多样。

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>