第一图书网, tushu007.com

# <<做正确的事>>

## 图书基本信息

书名：<<做正确的事>>

13位ISBN编号：9787300112244

10位ISBN编号：7300112242

出版时间：2009-11

出版时间：中国人民大学出版社

作者：詹姆斯·F·派克

页数：172

字数：138000

译者：骆欣庆,李小平

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

## 前言

很多人内心深处都有一种对成功的渴望，他们想在工作中体现出个人的意义和价值，可惜这些渴望往往因为企业的墨守成规和按部就班而无法实现。
他们无法在工作中找到自我、快乐和成就感，相反，只是在应付工作，完成定额，不给公司惹麻烦。
如果想打破常规思考，后果就要自负了。
很多公司都会说员工是最重要的财富，但事实并非如此，公司只是把员工当成可折旧的资产，从他们身上榨取到所有的价值后就抛弃掉，这就是今天很多大公司中文化冲突的根源。
你可以在许多服务领域看到这种冲突的后果。
当你到药店或五金店买东西时，售货员会因为你打断了他们手头的工作而抱怨不停呢，还是非常热情地走向前给你介绍所选购的产品呢？
当安装有线电视的工人上门服务时，他们是真正关心你的需求，还是在那不停地抱怨公司是多么的糟糕，并且告诉你最好安装卫星接收器呢？
如果员工热爱他的工作，那么他会让顾客也喜欢上这家公司；反之，如果员工讨厌他的工作，那么他会让顾客也讨厌这家公司。

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

做对的事，而不是把事情做对。
西南航空是“9·11”后唯一没有裁员并持续保持盈利的航空公司。
时任CEO的詹姆斯·派克在书中娓娓道出制胜的秘诀“做正确的事”。

第一图书网, tushu007.com



## 作者简介

詹姆斯·派克2001--2004年，任西南航空公司CEO兼副主席，这3年是航空业最具挑战性的3年。
在派克任CEO期间，西南航空被评为美国最受尊敬的三家公司之一，美国最佳企业公民100强之一，全球最负社会责任的公司之一，年度最佳航空公司。
派克最辉煌的成就是，西南航空成为“9·11

# <<做正确的事>>

## 书籍目录

1．误入商界2．9·113．问题在提出之前，已经有了回答4．我从未想过会成为一名公司职员5．起飞6．10分钟的过站7．命悬一线8．我确实无法拒绝9．最初几课10．我们到底在从事什么样的行业11．再加上竞争对手的一点点帮助12．人人都是领导13．好的组织到处都有好领导14．好的组织到处都有好领导15．好领导使周围的人变得更好16．人们会认清每一个伪君子17．人们会跟随他们信任的人18．谁想要“最好”的人19．寻找合适的人20。
面试“态度”21．即使在万米高空，态度也很重要22．每个人都记得他们的面试23．每个人的工作都会影响到别24．人们需要知道公司的使命25．共享目标、共享知识、相互尊重=共享使命26．像员工一样思考，还是像老板一样思考27．让员工成为公司的所有者28．归属感29．让工作变得有乐趣30．构建客户服务的文化31．他所做的一切，就是让我去工作32．娱乐有目的33．奖励员工34．企业家的创新精神35．鼓励突破性思维36．意见箱37．条条大路通罗马38．明确目标，给人们追求成功的空间39．两分钟训练40．通过公司使命，实现员工价值41．建立企业文化，让人们去做正确的事情42．照顾好员工的家庭43．成功的方法不同，但道理永远一样44．真实自我，快乐生活45．世间万物，轮回往复译后记

## 章节摘录

在西南航空公司，只有高级管理人员降低了工资。
如果他们愿意，可以自愿选择降低10%的工资（我们没有施加任何压力，所有人都选择了自愿降低工资）。
董事会成员和公司最高管理层都放弃了自己在2001年第四季度的薪水，以保证公司有足够的现金流来应付需要支付的费用。
当其他航空公司裁员10万之众时，西南航空公司的员工仍稳稳地享受着他们固定的工作，没有任何人因为“9·11”事件或者航空业萧条而失业。
在整个9月份，我们用尽方法维持公司的现金流，对于乘客始终保证无条件退票，而且不提任何问题，没有退票费，不管他们持有的是哪一类机票。
其他的航空公司将飞机大量停飞，数亿美元的股东资产流失，而在西南航空公司，所有的飞机依旧正常飞行，所有的账单也都及时支付。
在西南航空，我们有时会谈到“黄金法则”，我们相信这是处理相互之间关系的相当好的法则。
我们并不想搞任何宗教信仰，但这确实反映了世界各大宗教和哲学的核心原则。
这条黄金法则就是按照人们希望被对待的方式去对待他们。
“9·11”后我们就是按照这条黄金法则去对待我们的员工、顾客和股东的。
我们的顾客又是如何反应的呢？
事实上，一直没有出现我们预期的退票狂潮，恰恰相反，很多人打来电话或写信给我们，表示要向我们捐款或者放弃他们的退票款，他们明白这时候我们更需要钱。
很多人讲了一些感人的故事，说西南航空是如何影响他们的日常生活，有些人在西南航空的航班上遇到了他们人生的另一半；有些人被迫到其他城市工作或生活，多亏了西南航空的廉价机票，才可能维持自己的爱情；有些人告诉我们，在飞行中我们的雇员很好地照顾了他们的小孩，令他们非常感动；还有人讲了一些故事，说我们的雇员如何悉心照顾他们年迈的父母。
有一次，一位大鼻子的航空记者采访我，我向他讲述了一些这样的故事。
这时，他放下笔记本，给我讲了一个故事。
他告诉我，他的儿子攒了一年的零花钱，用这笔钱买机票去阿肯色州看望他的祖母。
他攒了足够的钱，买了西南航空去小石城29美元的机票，以及29美元的返程票，结果这成了孩子与老祖母的最后一面，在这次聚会后不久，老祖母就意外去世了。
我抬起头来，看到这位坚强的记者眼中含着泪水。
他告诉我，他的儿子永远铭记着最后一次去看望老祖母的情景。
如果不是西南航空，以一个记者的薪水，这件事永远实现不了。
正是因为有太多这样的故事，我们才得到顾客真心的支持。
为了鼓励人们更多飞行，2001年10月到12月，我们又降低了已经很低的机票价格，提供令人难以置信的折扣。
我们知道，这个时候，赚钱不是最重要的，我们需要重新恢复公众对航空运输系统的信任，让人们重新恢复乘坐飞机的习惯。
我们的顾客会蔑视恐怖分子的威胁，重新登上飞机。
当新闻里报道其他航空公司运输水平大幅下降时，西南航空在2001年第四季度运输旅客的里程较前一年的水平仅仅下降了0．5%。
我们的股东是如何反应的呢？
“9·11”后，我和很多股东探讨公司如何应对困境，他们中没有一个人建议我像别的航空公司那样，停飞大量飞机、解雇员工、尽量长时间占有客户的机票款，或者推迟雇员利润分享奖金的发放，相反，他们中的很多人告诉我，完全理解和支持我们的决定。
不论是大股东或者小股东都表示，他们理解西南航空的文化，并认为这正是我们公司的独到之处，也是我们最强有力的比较优势。
这些长期投资者都期望我们在面临危机时，可以牺牲短期利益，维护雇员和客户对我们的信任。

第一图书网, tushu007.com


“9·11”后西南航空的市值确实受到影响，但西南航空仍然是世界上市值最高的航空公司。

## 后记

很多企业都在谈论企业文化这个永恒的命题，但是很难有人能将这个看不见摸不着的抽象概念说清楚。
企业越是庞大，对企业文化的依赖就越强。
很多企业当发展到一定规模后会产生进一步成长的障碍，其中企业文化因素是最为重要的桎梏之一。
在所有涉及企业文化的命题中，最终的目的都是要发挥员工的能动性，充分调动员工的积极性。
员工作为公司最重要的资产，是一切利润与成就的源泉。
这个源泉是否具有充足的活力，可以直接评判企业文化的成败与否。
我们看到很多人浮于事的企业，天天喊着企业文化建设的口号，员工却没有丝毫的动力与热情，去真心为企业付出，与企业同呼吸共命运。
问题出在哪里？
詹姆斯·派克在他的书中给出了答案。
本书没有晦涩的理论描述，也没有冗长的案例分析，而是透过一个个日常中的小故事，向人们揭示了世界上最成功的航空公司之一西南航空在企业文化建设方面取得的辉煌成就。
作为“9·11”事件后美国航空界唯一一家保持盈利的航空公司，西南航空向世人展示了企业文化所带来的强大的生命力与竞争力。

第一图书网, tushu007.com



媒体关注与评论

第一图书网, tushu007.com



## 编辑推荐

《做正确的事》：成功企业的头号法则可能远比你想象的简单

第一图书网, tushu007.com



## 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