

<<员工也是兄弟>>

图书基本信息

书名：<<员工也是兄弟>>

13位ISBN编号：9787500455196

10位ISBN编号：7500455194

出版时间：2007-1

出版时间：中国社会科学

作者：杰里·威尔逊

页数：302

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>

## <<员工也是兄弟>>

### 内容概要

本书揭开了激励员工实现个人和企业成功的神秘面纱 对大多数企业来说，吸收新员工并让现有的员工取得成功是一项永续的任务。

但通常面对的情况却是雇用了不称职的员工、激励手段被误解、培训不到位，以及员工流动性大。最后的结果是：生产效率和绩效都低下，收益降低，客户不满意，还有管理方面没完没了的问题。

不过你不必频繁地更换员工，也不必采用人为的刺激和严厉的手段让员工帮助企业取得成功。本书向企业主和管理者们展示了如何鼓舞你的员工轻松地创造和维护满意的回头客的妙法。

这些非常有效的招法很起作用!每招都是以短小的篇幅呈现给你，即刻便可付诸实施。没有长篇大论的辨析、武断意见、哲理和个人故事，你无须构想任何新方法、新理念或利用其他传言，只要按照杰里·威尔逊提供的一些已证明有效的方法去做，你就会得到惊人的结果。

赶快行动吧! 杰里·威尔逊是一位成功的企业家，专业的商务和营销顾问，还是善于社交的公众发言人。

他现在居住在美国印第安纳州。

本书用通俗的故事、事例、生动的语言，简短的篇幅，介绍了151种激发员工工作热情、激励员工斗志及与员工和谐相处的“妙招”，揭开了激励员工实现个人和企业成功的神秘面纱，是一部从事企业管理的人士不得不读的好书。

## <<员工也是兄弟>>

### 作者简介

杰里·威尔逊，25年前开始打理一家汽车零配件小店的杰里·威尔逊，很难想象他会成为当今知名的营销专家，并且发展了一门新的营销和留住客户的哲学——客户学。

事实就是如此。

杰里将他的小商铺发展成为当地收益非常好的零售集团。

他不满足于简单的销售额增长，而是不断运用和扩展好的经验，因而很快就成为零售运营典范和知名的销售和管理顾问。

杰里也是一位作家，其中一些作品受到高度赞扬，并翻译成多种文字，在很多国家有售。

比如，word—of—Mouth Marketing；138 Quick：Ideas to Get More Clients；HOWto Grow Your Auto Parts Business。

杰里还在美国和加拿大的许多协会和行业贸易杂志上发表过100多篇有关留住客户的专栏文章。

杰里根据自己的经验，发展了一门新的“学科”——客户学，以此帮助公司获得和留住满意的客户。

作为一名顾问，杰里帮助过许多公司重新审视他们的客户哲学，重新制定服务策略，并帮助实施。

杰里也是一家政府贸易协会的执行董事，为一些国家级或跨国公司的企业领导做顾问。

例如，在新西兰，杰里让“彩虹之末主题公园”免于破产之后，帮助他们解决管理方面的问题。根据杰里的建议，这家主题公园对它的客户关系体系做了全面改变，结果比前些年增多了七万名观众，这种经营状况的明显好转都是源于杰里的客户学原理。

杰里还帮助过Merchant轮胎连锁店的管理层减少顾客抱怨问题。

在实施了杰里的客户学之后，这家连锁企业的客户抱怨率直线下降了一半以上。

有了这些惊人的成功案例，许多地方邀请杰里去演讲。

作为一名专业演讲者，杰里给一千多个集团做过演讲，行程遍及50个州，还去过加拿大、新西兰、印度尼西亚和南美洲。

他的演讲和举办的研讨会让全世界无数的公司和组织受益匪浅。

杰里获得过美国演讲者协会赋予的公认演讲专家（csP）称号，这种名誉在全球仅有四百人享有。

杰里担任美国演讲者协会印第安纳分会的会长，同时还担任该协会的csP认证委员会的主席。

杰里很荣幸地被列入who ' s who Directory of the Mid—west和world Directory of Men of Achievement这两本名册之中。

<<员工也是兄弟>>

书籍目录

前言如何使用本书1.努力改进工作，而不是停留在工作中2.更好的思考、感觉和行动的方法3.我相信我自己4.我们关心你，而且你也很重要5.你的工作与他们息息相关6.人人忽视的“为什么”7.构想你那些有吸引力的故事8.你的工作就是不断重复宣传9.窃取成功经验，而不必去创造10.一心不可二用11.团队工作12.严格设定你的标准13.将每位员工变成客户关系管理者14.我对你的期望15.别做自己的竞争对手16.多听多问17.修女特丽莎的忠告18.岗位描述之1—2—3法19.回答你公司的“为什么”20.回答你的员工的“为什么”21.如何放下你的自我22.拥有他们的头脑、心和灵魂23.谁获得荣誉?24.收集和利用部落事迹25.如果你有时间去斜倚26.路障和资源27.强化你的品牌承诺28.显而易见：你在从事人的事业29.你永远都不懂别人30.没有谁会注意普通的东西31.关键的第一印象32.雇用胜者并解雇失败者——但要妥当处理33.“必备”的核对清单34.在职员身上投资35.抓住机会的机会36.日常工作中的这种3×5小卡片37.马与人=得到的饲养和过去的业绩38.区别对待是灵活且可取的.....

## &lt;&lt;员工也是兄弟&gt;&gt;

## 章节摘录

努力改进工作，而不是停留在工作中如果你真想提升你的企业，那么要关注那件非常明显、但却往往很容易被忽视的事情。

如果你等着有时间再做事，那你永远也做不成事。

通常，一些自然发展规律会充斥我们的日程。

运用kaizen（日本式不断改善经营管理的方法）和持续的改进意味着你必须花时间努力改进工作，而不是停留在工作中。

如果你不花时间去这样做，你永远也没有时间。

杰克原来总是太过于忙手头工作，而无暇仔细思考营销战略以及培养潜在的客户。

他的销售员也不能说服他放弃这种运作方式，因为他坚信该公司会一直稳定发展下去。

当他们的最大客户投奔到竞争者那里去时，杰克陷入了被动的局面之中。

他只好做出仓促改变工作方式的疯狂决定或者解雇许多好销售员，而他可能再也雇不回那些销售员了。

人们往往很容易忽视眼前必需的改进，并且几乎可以肯定事后你会及时回头看，并说“真希望我已经那样做了”、“我应当那样”以及“为何我没有那样做”这类的话。

当这些话成为你的言谈中的一部分时，你会总是说“我原本可以怎样，原本应当如何，原本将怎样”这些不切实际的话。

结语 拖延使我们丧失了一样宝贵的东西——时间。

今天就是开始改进工作和运用kaizen的时候。

更好的思考、感觉和行动的方法 kaizen本是日语，它是指一种每天不断改进的方法——每天寻找小小的进步，通过这种小小改进的长期累积的量变，然后达到质量、生产率、工艺的质变，并因此取得进步。

对于此，我们寻求一种在思考、感觉和行动量变的好方法。

当你听到商人们讨论他们的工作、公司或友好关系时，你常常会发现他们在谈论他们的各种事情。

为什么我们经常反复谈及我们做的各种事情呢？

专家说很大程度上是因为这给我们一种自己过去一直处于忙碌状态的好感觉，并且因此认为或感觉我们一直在提高工作效率。

你能发现我（抑或某位准客户或客户）在意你讨论各种事情或假装忙碌吗？

在意你公司或组织内发生的事情吗？

客户真正关心的是什么呢？

是结果，以及结果中那些对他们有用的部分！

换句话说，他们不会辜负你的辛勤劳动，他们只想要你对他们尽职尽责。

结语时刻想想结果，那么你会很快发现你的公司正置身于这种日日进步的习惯中了。

我相信我自己生活就是由随时可能出现的危机所导致的一系列挑战构成的。

这是千真万确的！

每个人在工作上都会面临挫折、障碍和许多令人气馁的意外事情。

领导有方意味着学会将那些挑战和危机最小化，也就是练就一种战胜挑战和危机的内在韧劲。

当玫琳凯·艾施开创玫琳凯化妆品事业时，她没什么资金，并且意外地遭受了丧偶的打击，成了一名寡妇，她需要一种秘密武器来坚持她的梦想——帮助其他人借她开创的化妆品事业取得成功。

她将她的产品和独特商机宣传得如此到位，以致她和其他人都能将“我相信我自己”这一信念铭记在心。

在她将玫琳凯化妆品从最初的愿景发展成为一项国际性的成功事业的过程中，她从未放弃过要赢得任何挑战和危机的信念。

你必须对你的产品和服务有绝对的自信，因为绝对、明确的信任会产生持久的耐性。

结语你怎样应对发生在你身上的事情，可以让你在别人都放弃时而你能坚持下去。

<<员工也是兄弟>>

.....

<<员工也是兄弟>>

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>