

<<麦当劳成功的启示>>

图书基本信息

书名：<<麦当劳成功的启示>>

13位ISBN编号：9787504738028

10位ISBN编号：7504738026

出版时间：2011-4

出版时间：中国物资

作者：邹金宏

页数：241

字数：270000

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>

<<麦当劳成功的启示>>

内容概要

邹金宏的这本《麦当劳成功的启示》从了解麦当劳开始写起，包括以下内容：麦当劳发展史、麦当劳王国的缔造者克罗克、麦当劳的愿景、麦当劳的经营理念QSCV、管理、产品、服务、培训、选人、育人、用人、升职加薪和留人才，还有麦当劳的视觉形象、营销与宣传、麦当劳公司管理人员手册、连锁经营的启示和其他成功启示。

《麦当劳成功的启示》中有很多麦当劳的成功智慧和秘诀，让你能从中获得有益的知识、借鉴和启发。

<<麦当劳成功的启示>>

作者简介

邹金宏

- 中国年度十大餐饮培训专家
- 迈向500强的管理技术八常管理发起人
- 中国服务大师、中国饭店名人俱乐部创会成员
- 东莞市优秀青年、餐饮管理研究者
- 曾服务或培训过麦当劳、太子酒店、北京大都饭店、花园粥城、客满堂、华天等200家以上优秀企业。

是中国餐饮企业从业者的良师益友

- 多年来著述有：《现代饭店餐饮服务与培训》、《实用餐饮营业及营销》、《现代餐饮新员工实用培训手册》、《餐饮经营管理实战与培训》、《现代餐饮服务与培训手册》、《花园粥城培训手册》、《优秀厨房主管技能培训手册》、《餐饮企业岗位职责和管理制度大全》、《与成功有约》等
- 即将出版：《卓越餐厅成功秘诀》

邹金宏机构服务

真诚服务，助您成功

提供餐饮管理、服务培训

提供八常、六常卓越管理实施辅导

提供经营管理咨询。

实现良好盈利

提供优良的餐饮投资项目

企业教材编著与实施辅导

电话：0769-22411497 13377780344

电子邮箱：king828@126.com

<http://kingl.blog.bokee.net>

<<麦当劳成功的启示>>

书籍目录

第一章麦当劳介绍

- 一、麦当劳简介
- 二、麦当劳发展史
- 三、麦当劳王国的缔造者——克罗克
- 四、麦当劳的愿景
- 五、麦当劳的TLC理念
- 六、麦当劳的7个价值观
- 七、麦当劳组织结构图
- 八、企业与社会
- 九、对麦当劳的批评

第二章麦当劳的经营理念——QSCV

- 一、品质
- 二、服务
- 三、整洁
- 四、价值

第三章麦当劳的管理

- 一、理性的营运管理体系
- 二、麦当劳的营运系统——现场作业管理
- 三、店面营运管理制度
- 四、麦当劳标准化的运作秘诀——麦当劳手册
- 五、走动管理成为制度
- 六、营运销售收入增长奖
- 七、积分奖励
- 八、麦当劳供应链管理
- 九、通过文化和体制管理人
- 十、同心协力撑好船——营业高峰期的协助管理
- 十一、有趣的沟通制度
- 十二、管理组经理与顾问职责介绍
- 十三、很有意思的店内联系制度

第四章麦当劳的产品

- 一、麦当劳提供食品介绍
- 二、麦当劳在世界各地的菜单
- 三、“汉堡+可乐”是便捷与奇特的食品搭配
- 四、快速加工，小跑供应，改进食品制作工艺
- 五、举办厨房开放日活动
- 六、麦当劳的核心产品
- 七、麦当劳产品畅销的秘密
- 八、麦当劳食品安全管理系统

第五章麦当劳的服务

- 一、麦当劳服务管理
- 二、麦当劳的顾客满意系统
- 三、让顾客满足，事无巨细
- 四、用心体会100%顾客满意
- 五、服务三大诉求——FAF(快速、正确、友善)
- 六、麦当劳餐厅在营运低、高峰时的服务程序

<<麦当劳成功的启示>>

七、减少食品数量、提供套餐、协助顾客点膳，提升点膳效率

八、收银唱收与请到这里来

九、麦当劳柜台区SOP

十、手抓、小座位、外带的高效率消费

十一、童话般的儿童乐园

第六章麦当劳的培训

一、麦当劳完备的培训体系

二、麦当劳的训练魔法

三、最佳的人员培训专家——汉堡大学

四、汉堡大学的课程设置

五、教学方法灵活，重视实习基地建设

六、岗位培训——合格员工的阶梯

七、麦当劳如何实施员工初级培训

八、微笑训练——不用付费的服务

九、通过培训以永续经营麦当劳

第七章麦当劳的人员管理与发展

一、麦当劳的人才理念

二、麦当劳的人才观

三、选人、育人、用人、升职加薪和留人才

四、麦当劳教会我很多——一位员工的成长记录

五、麦当劳经理的一天

六、麦当劳早期的铁三角——三人领导

七、扫厕所出身的两位麦当劳CEO

八、餐厅服务生起步的麦当劳副总裁周卫城

九、麦当劳招聘面试管理三部曲

第八章麦当劳的形象

一、麦当劳视觉形象

二、听觉、触觉、味觉与嗅觉形象

三、麦当劳叔叔——开心的代名词

四、通过公关沟通树立良好形象

五、麦当劳叔叔之家与儿童慈善基金会(RMHC)

六、专业化思维强化麦当劳的品牌形象

七、用创新产品继续巩固麦当劳的品牌形象

第九章麦当劳的营销与宣传

一、麦当劳早期行销方略

二、麦当劳之产品市场定位

三、联合广告基金制度

四、促销战术

五、麦当劳的海外营销策略

六、吸引人的招牌广告

七、电视广告宣传

八、重视儿童市场

九、社交网营销的启示

十、“我就喜欢”的营销活动

十一、麦当劳品牌的行销4P

十二、优惠券

十三、参观麦当劳

<<麦当劳成功的启示>>

第十章麦当劳连锁经营的启示

- 一、麦当劳的特许经营制度
- 二、特许经营总部
- 三、麦当劳总部与分店的关系
- 四、麦当劳在国际上的扩张
- 五、麦当劳加盟门槛锁定到了200万元

第十一章麦当劳的综合启示

- 一、租赁为主的房地产经营是隐藏的赢利点
- 二、从小朋友的玩具、感觉与胃口经营起
- 三、产品经营、卖场经营、品牌经营和资本经营四位一体
- 四、相互制约、共荣共存的合作关系
- 五、麦当劳和它的伙伴——供应商
- 六、一家店顶两家店用的24小时营业策略
- 七、麦当劳选址的5项标准和3大步骤
- 八、勤俭办店
- 九、纸质餐具的使用
- 十、全球化的麦当劳

参考文献

附录1麦当劳公司管理人员手册

附录2麦当劳点餐用语的10句话

附录3麦当劳洗手间检查表

附录4麦当劳创始人和部分人员语录

后记

<<麦当劳成功的启示>>

章节摘录

我离开了排着的队，走到那座房子的后面，看到有几个人像棒球接手那样蹲在荫凉处，背靠着墙，嘴里嚼着汉堡包。

其中一个人穿着木匠的围裙，他肯定是从附近的建筑工地走过来的。

他毫不掩饰地用友好的目光看着我。

于是，我问他是否经常来这里吃午餐。

“每天都来。

”他嘴里嚼着东西，不假思索地回答我，“它肯定把老太太的那种凉肉面包式汉堡包给比下去了。

”那是个热天，但我没有看到周围有苍蝇。

那些穿白衣服的人在工作时把一切都搞得很整洁。

这给我的印象极好，因为我不喜欢不整洁的环境，尤其是餐馆。

我还注意到即使在停车场里也没有垃圾……我回到车上，在那里一直等到下午两点半，那时排队的人已稀少到只剩下些零星的顾客。

这时，我走进那所房子，向理查·麦当劳和莫里森·麦当劳作了自我介绍。

他们见到我很高兴（他们称我是“混合器先生”），我也立即向他们表示了热情。

我们约定当晚在一起吃晚餐，这样他们就可以把餐馆的运作情况告诉我。

那天晚上，他们介绍了餐馆的情况，我对这个系统的简单和高效率几乎着了迷。

他们在确定数量有限的菜单时，把每个步骤都减少到最基本的标准，然后用最少的力量去完成。

他们只卖汉堡包和吉士包。

如果有人要加一块奶酪，只需再加4美分。

当时的麦当劳与无数的热狗、奶昔、汉堡包店相比，至少一眼看起来，并无太大的区别，尤其是那时麦当劳尚未建立起金色双拱门标志，在克罗克眼里，似乎并不像传说中的那样有多少传奇色彩。

但是，克罗克以他多年的经验，立刻知晓麦当劳兄弟的发明是何等的重要。

他下定了决心：“不论是什么形式，我一定要参与这个行业。

”据他后来回忆：“当晚在汽车旅馆里，我对白天看到的一切想了很多很多。

全国各地出现星罗棋布的麦当劳餐馆的景象在我脑海里像过电影一样展现出来。

当然，在每个餐馆里都有8台多用途混合器在搅拌，把钞票源源不断地划到了我的口袋里。

”

<<麦当劳成功的启示>>

媒体关注与评论

连锁店只有标准统一，而且持之以恒地坚持每一个细节都标准化执行，才能保证成功！

——麦当劳的创始人 雷·克罗克 不仅餐饮企业、零售行业要向麦当劳学标准化，而且所有的企事业单位甚至政府部门，都应该向麦当劳学标准化执行！

——美国企业联合会主席 约翰·丹尼 麦当劳卖的不仅是汉堡包，还有文化与管理。

——邹金宏 麦当劳教会我很多。

——张羽 享受工作中的乐趣，其实更多地在于发现工作乐趣，而乐趣不是天生而来的，需要靠自己的自信、毅力、谦虚和坚持。

——麦当劳员工 我们要重视开发生出智慧的智慧、生出系统的系统，不仅是学习成功企业的系统，更要学习自然创造成功企业系统的系统，即重视道、自然、文化、人性和精神，如此则伟大企业兴。

——邹金宏

<<麦当劳成功的启示>>

编辑推荐

《麦当劳成功的启示：餐饮王国成功的秘密》是学习麦当劳管理最佳读本，助您成就伟大事业。

<<麦当劳成功的启示>>

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>