第一图书网, tushu007.com

<<麦当劳大学>>

图书基本信息

书名：<<麦当劳大学>>

13位ISBN编号：9787505844766

10位ISBN编号：7505844768

出版时间：2004-09

出版时间：经济科学出版社

作者：肖建中

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是麦当劳内部称为三大圣经的《麦当劳培训教材》、《麦当劳营运管理手册》和《克洛克自传》的细节解读，作者深度挖掘麦当劳从一家为过路司机提供餐饮的快餐店，迅速发展成为全球快餐业的龙头老大，加盟分店近30000家，三十年资产达一亿倍的核心原因——标准化执行的8大方面共66个细节，系统而详尽地分析麦当劳取得成功的关键；标准化执行的核心QSCV；注重细节的日常营运管理；招待者的培育……本书既可作为标准化管理教程，也可以作为执行力培训、学习用教材或参考。

第一图书网, tushu007.com

<<麦当劳大学>>

书籍目录

第一章 QSCV——标准化执行的核心
1 最好的品质——用数字衡量
2 优良的服务——100%顾客满意
3 广义的清洁——创造舒适的环境氛围
4 最大化的价值——让顾客感受物有所值
第二章 品牌的标准化执行
5 品牌的魅力——具有魔力的金色拱门
6 店铺选址——确保盈利
7 标准化装修——全球统一
8 快乐的代言人——麦当劳叔叔
9 与时俱进的品牌文化——“ 我就喜欢 ”
10 公关宣传——享誉全球的秘密
第三章 产品质量的标准化执行
11 只出售最完美的产品——统一产品质量标准
12 原料管理——先进先用
13 产品采购的标准化执行
14 与供应商建立战略伙伴关系
15 对供应商Say No
16 与供应商共同成长
17 保证产品安全的秘密
18 营养新鲜的黄金守则
第四章 满意服务的标准化执行
19 标准化服务六大流程
20 59秒快速服务
21 想顾客所想
22 微笑服务
23 抓住孩子的“ 心 ”
24 举办生日聚会
25 邀请顾客参观
第五章 日常营运管理的标准化执行
第六章 标准化执行者的培育——选、育、用、留人才
第七章 特许经营的标准化执行
第八章 异常状况更需要标准化执行
参考书目

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