

<<信任>>

图书基本信息

书名：<<信任>>

13位ISBN编号：9787509614822

10位ISBN编号：7509614821

出版时间：2011-8

出版时间：经济管理出版社

作者：（英）毕培，（英）克迪 著，周海琴 译

页数：188

译者：周海琴

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>

<<信任>>

内容概要

信任的确是一个能赋予人精神力量的主题，不管这些人处于世界的任何地方。尽管如此，它却很少在组织内部被提及。这真是让人感到意外，要知道信任可是各种商业和个人关系的基础。信任能决定雇员的贡献程度和激励程度；它促使人们主动承担风险、尝试新鲜事务、从而鼓励创新；它还能增加客户忠诚度，因为人们都愿意从他们信任的公司购买产品；最后，它是成功的关键--不管是企业的商务成功、政党的选举成功，还是个人为实现一个目标而与他人有效合作的成功。

<<信任>>

书籍目录

图表目录

前言

致谢

第一章 架设桥梁还是垒筑围墙

改变参与的规则

为什么信任如此重要？

信任的基础

第二章 信任的力量

信任和组织

信任的影响

被人信任的商标的重大作用

第三章 失去信任的成本

信任的关键作用

失去信任要偿付的成本

信任和信息

信任是如何丧失的？

第四章 信任的最大破坏者

诚实：不信任关系的矫正器

发生在社会中的损坏信任的因素是什么？

组织内信任关系被损坏的方式

人们之间的信任是如何被破坏的？

第五章 领导者如何建立信任

你是给予还是获取？

受到信任的领导者是如何做的？

留给后人宝贵的遗产

有关一位受人信任的领导者的故事

第六章 信任对于企业的重要性

信任和底线

第七章 建立消费者信任

为何客户的信任感如此重要？

信任感能建立忠诚度

建立客户忠诚度：来自被信任者的经验

建立消费者信任的经验

建立信任还是关系破裂

第八章 变革时期的信任

变革的挑战

在变革中获得巨大而且不寻常成功的例子

这一定要来自高层吗？

<<信任>>

背叛和变革

第九章 建立信任文化

建立的过程非常漫长，而破坏只需一瞬间

什么是信任文化？

低信任度的迹象

被损坏的信任能修复吗？

把不信任围堵起来

建立高度信任的组织

第十章 信任的衡量

汗湿的手掌与揉鼻子

.....

第十一章 对信任的态度

第十二章 最后的忠告：信任的基本法则

<<信任>>

章节摘录

在北美，宜家家居意识到，它必须将其传统的瑞典设计和低价供货与消费者需求和愿望方面的具体反应相结合。

例如，它在美国市场上改变了其家具的结构，使橱柜的抽屉更深，以满足消费者容纳更多针织品的需求。

另外，为了更好地符合消费者的喜好，还销售双人大床，测量大小的是英寸，而不是厘米。

到1997年，宜家家居在美国市场上销售的近一半产品来源于当地，而且销售的总产品中近1/3是专门为美国设计的。

同样，在近几年打开俄罗斯市场时，它在面对俄罗斯的网络上展示的产品与那些在欧洲其他国家展示的产品有着很大的差别。

宜家家居获得的第一点经验是企业不同文化下扩张不能依靠通用的解决方案。

尽管我们可能变得更加国际化和折衷化，但我们仍然保留自己的特色和专注于自己的品味。

宜家家居在将产品和服务的通用性和独特性相结合方面并不是独一无二的。

例如，在将Focus车型开发成国际性的汽车车型时，福特汽车公司也遭受了其早先试图将Escort车型作为通用产品的失败。

这款车型也许是差不多的，但在细节上（比如，镶边装饰以及悬架弹簧和其他装置构成和系统）进行了改良，以满足各个市场上的不同需求和不同环境条件基础上的适用要求。

类似的，MTV已经从一种提供24小时电视音乐的通用性事物变成为一种在各个市场表现各自差异的东西。

在欧洲，现在它能提供不同的语言电台，这不仅使得MTV能满足各地的需求，而且使其进入当地的广告市场，产生了地方上的额外收入。

随着商业的全球化和文化的明显融合，索尼、麦当劳、宜家家居和美国有线新闻网络等全球性品牌的出现，成功的战略促使灵活性和差异性的增加，这样才能创建信任和理解发展、繁荣的环境。

成功的全球性企业有共同的竞争策略和品牌，但在具体的环境里也使用独特的解决方案。

因此，它们能结合各地很大程度上因文化差异形成的需要和需求。

为了成功地实施这些方案，组织需要成为具体社团里的成员，了解各地消费者的品味和期望。

最基本的，这样至少能防止试图在伊斯兰国家销售“汉堡包”的错误。

更深入讲，在相互理解和尊重的基础上，有利于形成建设性的关系。

.....

<<信任>>

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>