第一图书网, tushu007.com

<<美容诺曼底>>

图书基本信息

书名：<<美容诺曼底>>

13位ISBN编号：9787802441644

10位ISBN编号：7802441641

出版时间：2011-3

出版时间：郭东、唐亚雷、徐新军、 等 现代出版社 (2011-03出版)

作者：郭东 等 著

页数：130

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

《美容诺曼底》主要内容包括美容化妆品进城、作战方案、兵力部署、登陆日、空降兵等。

作者简介

郭东，巨邦国际控股有限公司董事长深圳市企业家协会副会长深圳市企业联合会副会长中国美容业最具影响力企业领袖中国SPA(水疗)协会名誉会长唐亚雷，法国雨田国际企业发展有限公司亚太区总裁上海雨淑缇化妆品有限公司总经理中国美容业最具影响力企业领袖中国SDA(水疗)协会执行会长、名誉会长徐新军，卓锦万代集团董事长全国政协经济社会理事会理事中华全国工商业联合会美容化妆品业商会副会长北京大学公共管理中心美容化妆品产业经济研究所所长中国SPA(水疗)协会名誉会长罗小林，香港好木成林知识管理国际商学院院长北京大学公共管理中心美容化妆品产业经济研究所副所长中国SPA(水疗)协会名誉会长中国美容业学习型论坛发起人好木成林文化传播有限公司董事长

<<美容诺曼底>>

书籍目录

引子 美容化妆品进城第一章 登陆地门第一节 地域现状分析／2第二节 竞争对手分析／5第三节 确定地点／9第四节 管理放映室：《桂河大桥》／12第二章 作战方案／15第一节 路线一：专柜／16第二节 路线-：专营店／18第三节 路线三：专卖店／21第四节 路线四：美容院／23第五节 路线五：其他渠道／24第六节 管理放映室：《虎!虎!虎!》／025第三章 兵力部署／30第一节 先锋队／31第二节 装甲军团／34第三节 混合舰队／37第四节 管理放映室：《超级女特工》／39第四章 登陆日／42第一节 军机／43第二节 装备定位：产品／46第三节 目标定位：受众／49第四节 管理放映室：《卡萨布兰卡》／52第五章 空降兵／55第一节 空降目的／56第二节 演习／59第三节 试水／63第四节 管理放映室：《兄弟连》／65第六章 抢滩／69第一节 出其不意／70第二节 一鼓作气／73第三节 长驱直入／76第四节 管理放映室：《最长的一日》／78第七章 登陆／81第一节 推波助澜／82第二节 第一把火／84第三节 趁热打铁／89第四节 管理放映室：《拯救大兵瑞恩》／90第八章 两栖／93第一节 列队：日常运营／94第二节 集训：市场营销／97第三节 拉练：产品开发／100第四节 管理放映室：《中途岛》／103第九章 领导人／106第一节 军力：人力资源／107第二节 军规：培训机制／110第三节 军风：服务文化／113第四节 管理放映室：《巴顿将军》／115第十章 第二战场／120第一节 遭遇战：同城竞争／121第二节 第三方：协调／123第三节 核潜艇：公关／126第四节 管理放映室：《孟菲斯美女号》／129

章节摘录

版权页：插图：首先我们要理解文化的含义：I.关于“ 在组织中什么最重要 ”的共同理解和感知；2.关于“ 为什么这些是重要的 ”的共同价值观、信念和假设。
管理者对待员工的态度能直接在员工对待顾客的态度上，所以员工体验到的文化，将是顾客体验到的文化。
员工对“ 文化 ”含义两方面理解后的行动，就是一个企业的服务文化。
1972年，美国波士顿的BETH-ISRAEL医院首次在美国提出“ 从病人的权利出发 ”的服务理念，在那之后的几十年里，该医院以对顾客的悉心服务和对员工的人性化管理，而赢得了很高的知名度。
所以，设计以顾客为中心的服务系统是一个企业构建服务文化的核心，驱动它要靠整个团队的“ 澈情服务 ”，其中管理层对员工的“ 服务 ”很有必要。
蚬壳公司有一套特别的沟通方法，名为“ 360 Feedtsack ”计划，它是一个反传统、由下而上的计划。
员工每年均有一次评核上司的机会。
由专业顾问设计一系列问题，以不记名的方式，让员工评核他们的上司在管理方面达到什么水准，甚至可以批评其管理方法。
这种沟通渠道收到很大的回响，增加了上司和下属的了解和默契。
其实这也是一币中促进服务文化的措施。

编辑推荐

《美容诺曼底》：从业15年的哈佛经理人与你分享一种解构浪漫市场的思想一部用电影做案例的图书一条探索商业精神的通道一则揭示企业成败的预言

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