

<<給你贏的習慣>>

图书基本信息

书名：<<給你贏的習慣>>

13位ISBN编号：9789861791227

10位ISBN编号：9861791221

出版时间：2009-3-23

出版公司：大田出版有限公司

作者：全玉杓

页数：280

译者：陳麗如

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>

## &lt;&lt;給你贏的習慣&gt;&gt;

## 前言

想贏，是一種素質，一種習慣！

平洋SOGO百貨公司董事長 黃晴雯 第一眼看到書名《給你贏的習慣Winning Habit》時，就讓人見識到作者致勝的企圖心。

的確，當「想贏」的意念內化成一種素質、一種習慣，那麼邁向成功的驅動程式就成了「基本配備」，這個想法既主動又有創意！

服務業是國內產業轉型的基石，台灣2008年的GDP，服務產業占比就高達七成。服務業以人為本，是一門人際關係的藝術，涵蓋廣闊又饒富趣味；相對地，服務業成功的要素也在於人才。

以百貨零售業而言，致勝關鍵就是消費者對於我們品牌價值的信賴感與認同感，而維繫這份互動關係的，正是直接或間接面對顧客的服務從業人員。

本書有如一本「戰守則」，以豐富的實務know how，引領讀者用正確的態度與方法，循序漸進培養致勝習慣；服務業的職場老將或新兵，皆可從中擷取養分。

當全球各行業都在探討感性行銷的今天，不妨想想書中的建議：連顧客的夢話也要傾聽、讓顧客作夢都能夢到你；回歸人心、身體力行。

想贏，你/妳就能贏！

贏的習慣，就是如何戰勝自己！

台灣微軟OEM部門總經理 李志超推薦 在金融海嘯侵襲的二〇〇九年，全世界都籠罩在不景氣的陰影之下，與過去幾年的繁華榮景相比，反轉直下的經濟慘狀讓許多人措手不及，甚至發覺過去最拿手的項目也遇到艱難的挑戰，無法再複製以前的成功經驗了。

這時「等待」可能是大多數人的選擇，因為我們都有惰性，或是有一個錯誤的幻想，以為只要度過景氣寒冬，當春天來臨時靠著「老把戲」又可以再無往不利。

但這種消極的作法將錯失了正面回應不景氣的機會，而這個機會就是在戰勝不景氣前先戰勝自己，趁此時檢討哪些不好習慣需要改變，調整後準備好在景氣復甦時跳得更高。

《給你贏的習慣》這本書就是在闡揚戰勝自己的秘訣，因為人天生並沒有具備贏的習慣，但這些習慣是可以被塑造，被培養起來的，當全玉杓先生將他在三星企業工作的經驗分享給我們時，我看到的是一位對自己的惰性，盲點宣戰的企業人，他隨時在尋找自己與組織的弱點，然後加以改善。

在書中他曾分享三星家電導入統合品牌「hauzen」的故事，為了讓品牌認知度提高，曝光率極大化，及費用的降低，他毅然改革原本三星家電的多品牌策略，但遭到內部行銷專家的反對，多數人可能到此就打退堂鼓了，只是他所養成的「贏的習慣」不讓他放棄，反而更努力說服全球行銷最高主管來支持他的構想，最後不僅這個品牌成功上市，並且讓他得到三星集團「全球化行銷大獎」的殊榮，試想若全玉杓無法戰勝自己，後來怎能贏得桂冠呢？

全先生用了三年來寫這本書，我相信這些「贏的習慣」一直伴隨著他，直到完成，書中收集了許多實際的職場故事與成功範例供大家參考，當我在閱讀時常得到很好的靈感，可以運用在我的工作上，他將二十二種贏的習慣歸類為六大章，每章的內容都很豐富，可以單獨成冊也不為過。

但我最欽佩的是，在全先生盡心分享這些心得的開始與最後，他都將工作的榮耀獻給上帝，能享受到他獻給上帝的禮物並且能有幸推薦，讓身為基督徒的我感到與有榮焉。

我們正在積極發揮本書的精神 全國電子股份有限公司總經理 蔡振豪 個人投入職場，轉眼將近三十年，觀察前輩以及周圍的成功人物，他們都有一個共同的人格特質，那就是「正直誠信，服務他人；創造價值，利益群生」。

這個特質，也可以說是和本書《給你贏的習慣》不謀而合。

人的一生，為人子女、父母、兄弟、朋友、長官、部屬，提供服務者，被服務者等……多重角色，扮演得很成功，這個人必定受人歡迎，廣結善緣，並且能團結大家，朝一個理想目標去努力邁進。這樣的人生就是愉快自在的過程。

全國電子是服務業，我們對員工的人格特質以及他們接受訓練的可塑性的重視，遠遠超過這位員工的學歷和相貌。

## <<給你贏的習慣>>

我們感恩客人購買我們的服務，讓我們得以生存生活，我們要以「足感心A」來回報客人的恩情。所以四種表情：臉部表情、聲音表情、肢體表情、心的表情；四個一：一張笑臉、一個行銷人員、一個MVP、一口真氣；四個真好：拒絕真好、訴願真好、挫折真好、競爭真好；五項指標：清潔、陳列、禮貌、專業、深耕；三個前面：把客人放在自己前面，把彼此友善關係放在生意成交前面，把整套對客人有利的方案，放在個別商品前面.....這些心法都變成一套套有效的教育訓練內容，來教育我們的新進員工，也透過偶發的訴願內容來鞭策資深員工，用這些來形塑全國電子員工的「贏的習慣」。

我常常跟員工說，養成了這些習慣後，收穫最大的不是客人，也不是公司，而是員工自己，因為養成這些好習慣，必定是大受歡迎，人見人愛，不管在哪一家公司，任何一種工作崗位，必能獲得成功。

## <<給你贏的習慣>>

### 內容概要

聯合推薦 太平洋SOGO百貨董事長 / 黃晴雯 台北靈糧堂主任牧師 / 周神助 不想落入失敗區 給我們贏的人生！

超過一百萬個受益者在人生的跑道中， 找到熱情的工作學習目標，不再恐懼未來的每一天！

！

22個脫胎換骨的習慣養成，讓你步步為贏！

你常常倚老賣老.....想當年啊..... 小心了！

這是停滯成長的徵兆 贏的習慣 打破隨時間累積，人會長智慧變成成熟的迷思。

該你負責的工作，能推就推，反正賺錢的是老闆..... 錯！

這是自貶身價的第一步。

贏的習慣 我的薪水不是老闆給的，是顧客給的。

你以為錢是從天上掉下來的？

不對！

微笑才可以招財。

贏的習慣 一切關係都從打招呼開始，把笑的習慣生活化。

你雖然有熱情，可是目標模糊；你雖然全身投入，卻找不到重點。

請注意！

你有沒有和別人不同的秘密武器？

贏的習慣 唯有適應環境變化的種子才可以活下去！

為什麼不誠實就不可能真正的成功？

為什麼嚴格的訓練就是公司給你的最高福利？

為什麼熱情無法假裝，顧客的夢話也要傾聽？

因為從現在開始你的座右銘就是 - - 贏的習慣！

勇於挖掘人生和事業的死角，堅持到底，你要的學習學校就在「這裡」！

作者將在職場多年打滾的經驗，用自己所學所看所聞，集結成經驗談和讀者分享，韓國於一出版就月破十萬冊，目前銷售更打破百萬的瘋狂銷售佳績。

由此可見，好的習慣的養成是極被需要的，本書即提供了實用又簡單的指導方向，更附加了真實的案例故事做為參考，證明了觀念不只是紙上談兵。

在不景氣的時代更要將自己的戰鬥狀態提升，面對自己的弱點，創造自己贏的人生！

## <<給你贏的習慣>>

### 作者簡介

全玉杓 企管博士（主修行銷）、Winning研究院的代表。

AnyCall、Pavv、Zipel、Hauzen等三星的知名品牌，締造出三星電子神話的主角，更成為擅長工作的三星人所票選出「最想要效法的前輩」！

將業績最差、顧客服務最後一名的支店變成第一名支店的組織管理鬼才！

所到之處創造出神話的麥得斯(能點物成金)之手！

給他冠上的頭銜不計其數。

奔波於瞬息萬變的工作現場，在本業的實戰上取得勝利的優秀名將 全玉杓。

他不僅執行第一線的工作，把剩餘的零碎時間有效利用，取得博士學位，被封為不折不扣兼具理論與實務的策略家，本書是他在改革過無數的組織與人之後所寫成的實戰Know-how。

本書囊括的部分不但有明確的基本功，還有「現場管理的方法論」幫助自我開發與增加績效，能訓練出行動迅捷的組織，以及蘊含「顧客滿足」與「績效極大化」的實踐方針，讓客戶成為「死忠的品牌愛好者」，使營業循環順暢進行。

讓領導現場組織的經營層和管理者，以及直接接觸顧客的現場實務者研讀起來，能掌握住成長的契機，為了這目標的而出版的本書，在最近的出版品中相當難得被評為「不但銳利又相當實用」，甚至依稀聽得見現場的呼吸聲，在這種意義下，本書是有關於「勝利法」、「得勝法」以及「實戰成功法」的內容中最實際又實用的解讀書籍。

在一九八三年進入韓國三星電子工作，擔任韓國國內策略的行銷部部長期間，活躍地締造出AnyCall、Pavv、Zipel、Hauzen等神話般的行銷案的靈魂人物。

之後擔任南部的支社長，扮演代理店經營的革新與對抗不景氣的物流經營發展，因此晉升到三星電子的商務理事，最後現任為SAMT - U的代表理事社長。

畢業於延世大學企管系，並取得成均館大學企管博士的學位，主修行銷，在淑明女子大學的政策研究所兼任教授，講授「產業的文化價值論」，為了10-20歲世代又執筆《給年輕人贏的習慣》《給孩子贏的習慣》（大田將陸續出版）。

陳麗如 畢業於政大東語系韓文組、韓國釜山大學企管碩士。

在韓商工作多年，期間擔任韓國外賓接待與韓文翻譯，目前為專職翻譯，譯有《三星電子贏得客戶Know-How 5日速成》、《馬上行動》等書。

另外也譯有童書《杏兒與金鳳釵》、《倒楣的猴子》、《神奇的桂樹葉》、《聰明的曼嘉》等書。

## <<給你贏的習慣>>

### 書籍目錄

- 【前言】連打鬥招式都脫胎換骨的「贏的法則」
- PART001 像子彈般迅速的動詞型組織
- 贏的習慣1 面對客戶，把自己變成自動自發的動詞型組織
- 贏的習慣2 贏的組織，光是做事情的熱情就不同，把工做變成辦嘉年華會
- 贏的習慣3 不要以為隨著時間增加，組織就會自然地茁壯
- 贏的習慣4 創造性的革新，雖然會帶來痛苦，還是必須欣然地奮力一戰
- PART002 享受創新的痛苦 專業幹部學校
- 贏的習慣5 人生和事業都是在自我行銷
- 贏的習慣6 獨一無二，單張的提案書也要差別化
- 贏的習慣7 你要學習的學校就在「這裡」
- 贏的習慣8 組織給職員最高級的福利，就是嚴格的訓練
- PART003 解剖、分析和流程化 嚴謹的作業流程
- 贏的習慣9 做業流程確立，組織力量的提升與平均化
- 贏的習慣10 目標要遠大，評量要嚴謹
- 贏的習慣11 細節的重要，每一釐米都要深入研究
- 贏的習慣12 失敗是最好的教材，製作「失敗案件的筆記」
- PART004 全心投入的行銷 身體力的行銷思考
- 贏的習慣13 權體成員都成為行銷達人
- 贏的習慣14 錢從最低處流進來 從現場中找答案
- 贏的習慣15 沒有筆顧客更厲害的答人，連顧客的夢話都要傾聽
- 贏的習慣16 CRM不是軟體而是習慣
- PART005 基本禮拜不可放鬆 有禮節的組織文化
- 贏的習慣17 連招呼都不打的組織與「墳墓」無異
- 贏的習慣18 不需要資金的投資 微笑招財
- 贏的習慣19 從一天開始就有策略性進行，確實地收尾，提高決定目標的能力
- PART006 咬緊牙關堅持到最後 有毅力的實踐力
- 贏的習慣20 沒有基本功夫，單憑才華洋溢的生命很短暫，還是堅持誠實
- 贏的習慣21 跟隨著行家做，也是一種卓越的策略
- 贏的習慣22 咬緊牙關堅持到最後的人，常常可以完成大事
- 尾聲 為職場上奮鬥者所寫的勝利學習法

## <<給你贏的習慣>>

### 媒体关注与评论

「個人投入職場，轉眼將近三十年，觀察前輩以及周圍的成功人物，他們都有一個共同的人格特質，那就是『正直誠信，服務他人；創造價值，利益群生』。

這個特質，也可以說是和本書『贏的習慣』不謀而合。

」 - - 台灣全國電子股份有限公司總經理 / 蔡振豪 「贏的習慣就是如何戰勝自己，書中收集了許多實際的職場故事與成功範例供大家參考，當我在閱讀時常得到很好的靈感，可以運用在我的工作上，他將二十二種致勝習慣歸類為六大章，每章的內容都很豐富，可以單獨成冊也不為過。

」 - - 台灣微軟OEM事業部總經理 /

<<給你贏的習慣>>

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>