

<<猴子為何離開香蕉共和國>>

图书基本信息

书名：<<猴子為何離開香蕉共和國>>

13位ISBN编号：9789866369735

10位ISBN编号：9866369730

出版时间：商周文化

作者：珊蒂·懷特，麥克·海格，史提夫·汀克 著

页数：108

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>

## <<猴子為何離開香蕉共和國>>

### 前言

前言：所有事都觀乎客戶經驗 / 吉爾·拉扎克（本文作者為鈦星汽車公司總經理） 那裡有一座叢林，這是個好消息。

在競爭激烈的商業世界裡，還有什麼地方比叢林更能學習生存術？

世上真的有一家公司懂得所有事情的關鍵，就是要為員工、為客戶持續創造意義非凡、令人難忘的經驗，用親身接觸與情感交流維繫住員工和客戶？

那家公司真的懂得，建立與維護正直品牌的力量是一種信仰？

建立一個真正與其他公司完全不同品牌的信仰？

嗯，有的。

這家公司就在那兒，一家叫做猴門企業的公司，由一群...猜猜看是什麼？

...是猴子，所經營的公司。

這家繁忙的叢林公司，來自於創辦人領隊猴心中的夢，一個創造香蕉採集王國傳奇的夢。

在這個隨意虛構，笑鬧並陳的寓言中，我們跟領隊猴學習到，對待員工與客戶如同對待皇室成員，是創造「以關係經營為驅動力，服務為重點，顧客為核心的文化」的第一步；也是建立「員工想要身處其中，客戶則會不斷回來的公司」的結實基礎。

為什麼？

因為客戶能感受到人際與情感的聯繫，那種感覺就是很好。

而且我相信，這就是「價值」的最佳定義。

對今日的消費者而言，所有的事情都關乎客戶經驗，優質服務是這類經驗的關鍵成分，不過不是全部。

今日的客戶期待最上乘的服務，然而即使提供了這些服務，還不足保證他們會一再回來。

因此，這就取決於我們每一個人是不是想要做得更多，是不是想要比那家只會對客戶笑、對客戶說「哈囉，我能為你做什麼？」

」的公司做得更多。

因此，我們還必須創造更具說服力的理由，讓顧客能對自己，以及對其他人說，「為什麼我們還要去別的地方？」

從員工的角度而言，一個專注在客戶身上的工作夥伴，能為公司創造更多獲利，比起單單只是賣東西還要更多。

然而，今日大部分的工作者都想在其他公司找尋其他工作；為什麼呢？

因為他們公司裡得不到尊重，他們的努力不受肯定，更不用說還想得到稱讚了。

他們的工作成果極少受到獎勵，如果那公司還有獎勵的話。

在這本書中，我們能瞭解到一家真正懂得經營之道的公司是什麼樣子。

《猴門企業班》是一本能夠快速、輕鬆閱讀的小書，帶給人能量，讓人發笑，也能讓你深思，思考你的公司是不是真正懂得經營之道？

以我所服務的鈦星汽車公司為例，我很高興的說，我們真的懂。

我們在一九八五年創立，只為了一個初衷：人。

我們以前懂，現在也懂，客戶才能定義什麼是價值，而他們付給我們的錢不能。

價值就是他們的感受，他們所獲得的經驗，以及他們走出我們大門以後，所發生的一切事情。

在鈦星汽車，我們瞭解如何打造不可思議的好車；更重要的是，我們知道每個客戶眼睛是什麼顏色。

跟領隊猴一樣。

（鈦星汽車不為本出版品，作者本人意見，以及任何陳述的事實正確性背書，亦不負有任何責任

。）

## <<猴子為何離開香蕉共和國>>

### 內容概要

叢林中採香蕉第一名的領隊猴，為何要離開歷史悠久的香蕉共和國公司，創立自己的猴門企業班？他親自面試，尋找適合的員工，讓每個猴子天天歡歡喜喜來工作，他是如何做到的？

你想要成為同業翹楚嗎？

你想要留下恆久的傳世智慧，包括傳奇的領導風格，自利利人的果實，以及永續的成功嗎？

你想要創造一個長久的，以關係經營為驅動力，服務為重點，顧客為核心，充滿樂趣的營利組織嗎？

你想要貢獻自己公司成為企業公民，創造與眾不同的事業，回饋所在社群嗎？

那你一定要看這本書。

作者編織了一個輕鬆的寓言，描寫「

## <<猴子為何離開香蕉共和國>>

### 作者簡介

珊蒂·懷特 (Sandy Wight) 擁有文學碩士、理科學士學位，寫書、演講、諮詢顧問。曾任職美國色庫拉 (SECURA, 總部在威斯康辛州阿普頓市) 保險公司行銷與企業傳訊部門負責人。珊蒂寫過《返家：從沮喪地獄中歸來》、《活力到老：老化不可避免，但可以選擇開心變老》、《里程碑與回憶：改變的季節》、《關於信任》等書。

麥克·海格 (Mick Hager) 美國威斯康辛州奧許庫許大學 (U of Wisconsin-Oshkosh) 企管碩士、威斯康辛州史道大學 (U of Wisconsin-Stout) 文學士、理學士。

全職企業組織顧問，富有啟發性的演講者與作家，在領導、管理、客戶關係方面有超過二十年專業訓練師經驗。

麥克擁有兩百名以上企業客戶，其中包括《財富》雜誌五百大企業，遍布製造、零售、服務產業，以及政府機關。

麥克的客戶名單包括多家全國性得獎機構，因為卓越服務而獲得肯定。

史提夫·汀克 (Steve Tyink) 史提夫與團隊的遠景、領導策略，以及服務實戰經驗已經集結成為超過四十篇文章與書籍章節。

史提夫曾任職針星汽車營運部門副總裁，以及全球最大汽車銷售與服務商博格思眾在威斯康辛州的領導發展部門。

在他任職期間，該團隊獲得威斯康辛州年度服務第一名大獎，以及獲得時代雜誌選為年度美國經紀商。

汽車產業之外，史提夫也是觀光與高爾夫產業的資深領導領袖，他曾經獲得華盛頓特區殘障人士就業委員會總裁威廉·柯林頓選拔，代表觀光產業入會。

譯者簡介 胡采蘋 政治大學新聞學系學士、碩士，曾任商業周刊、工商時報金融組記者，為商業周刊 經濟學人 專欄、國際投資瞭望 專欄合作譯者。

<<猴子為何離開香蕉共和國>>

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>