

《真心永驻》

图书基本信息

书名：《真心永驻》

13位ISBN编号：9787550236194

出版时间：2014-10

作者：艾德·福勒（富毅荣）

页数：214

译者：李莉

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《真心永驻》

内容概要

l 当今世界上，有太多的商业活动处于失衡状态，无序可言。这些生意人关注短期效益，通过毫无人情味的商务谈判来实现其目标，整个谈判只为了在价格上达成统一，很少有人与人之间的互动，更别提关系的建立，这种做法大错特错。归根结底，组织中的人及其经营手段才是商业活动成功最重要的因素。

l 富毅荣以平实丰富的案例，揭示了万豪集团“以人为本”的经营理念，在他看来，关系在任何一种文化中都有其巨大影响，而关系的培养需要经理人走出办公桌，走上第一线，在沟通中提高顾客满意度和员工忠诚度。

l 在当今无国界的世界里，对每一位领导者而言，拥有建立长久联系的能力至关重要，而维持这些跨文化的关系则需要讲究实效的灵活变通，这些都是在学校学不到的。本书中呈现的诸多见解和技巧是从不断尝试和不断犯错中总结出的产物，它们的价值随着时光的流逝得到了验证，将会帮助你在市场上取得立竿见影的竞争优势。

l 适合企业管理者阅读。

《真心永驻》

作者简介

艾德·福勒（富毅荣）

l 曾任万豪国际集团负责国际酒店业务的总裁兼董事总经理长达22年，成功地在全球范围内提供了8万个工作机会，在72个国家和地区完成了555家酒店的创建和运营，实现了80亿美元年销售额，开展了多项关于环境、青少年和教育事业的公益活动。

l 现任拉克那战略顾问有限责任公司总裁，美国加州橘郡观光协会主席兼首席执行官，兼任加利福尼亚州立大学酒店管理教育委员会成员、圣马科斯基基金会董事等职位，后又被任命为加州州立理工大学波莫纳分校柯林斯酒店管理学院咨询委员会成员。

l 2008年获得中国酒店投资峰会颁发的终身成就奖，2010年被授予印度酒店投资论坛星光奖，2012年获得国际酒店投资论坛颁发的终身成就奖，2013年获得内华达州拉斯维加斯大学授予的“年度酒店行业领袖”殊荣。

书籍目录

推荐序 不做冷酷的机器

中文版序 简单而永恒的真理

第一部分 从华盛顿到全世界

01 走出“危险”的办公室

对诸多企业领导人而言，“关系”一词似乎过于情绪化，甚至带有感情用事的意味。但创建并管理万豪国际集团20年的经验告诉我，毫不夸张地说，牢不可破的关系是商业成功真正的基础。无论在任何情况下，一段关系的建立都是需要付出时间和精力，而这一切是绝不可能坐在办公桌后完成的。

最脆弱的关系

每使用一次“全球化”，奖励20美元

让万豪酒店遍布六大洲

将关系变成机会

第二部分 万豪的关系竞争力

02 价值观的价值

无论是在道德层面还是实际情况的需要，各行各业的领导者们都应有自己需要坚持的价值观。如何建立一段长久而共赢的商业合作关系？唯一的方法是，你始终坚持负责可靠的行为准则。在这个人人都想尽办法要拔得头筹的世界，反复无常的行为是让人难以接受的。

从休学生到美军上尉

万豪精神

冷掉的菜品与汉堡问题

价值体系就像一条安全毯

03 尊重即激励

若没有相互间的尊重，任何有价值的商业关系，无论是你和员工之间、和顾客之间还是和合作伙伴之间的，都不可能长久。我自己的亲身体会则是，向你的对手表示敬佩之情可以消除双方间的不满，甚至化解暴力冲突。

不同的方式，同样的尊重

万豪内部成长原则

自我尊重的魔力

保持恭谦，但不屈服于利益

行如所言

04 信任是要赢得的

在任何情况下，赢得信任都是一件复杂、困难重重而且很耗费时间的东西，但一次突发状况会成为一段关系成败的关键。在最紧要的关头，若能安然无恙地解决这一突发事件，往往会缩短建立信任的过程。相反，若你未能果断行动，便很有可能失去努力许久才建立的信任。

在信任的基础上并肩作战

战胜飓风威尔玛

在灾难面前通力合作

双向信息高速公路

05 沟通达成默契

在任何国家，你所拜访的人的办公室都会提供一些线索，而我们中的太多人都会忽视这些线索背后的提示。人们通常喜欢谈论他们自己做了什么以及他们是什么样的人，此外，他们摆放在办公桌上或者挂在墙上的手工艺品都可以成为你们之间开启话题的由头。

全方位双赢

什么影响了对话的效果

“最完美”的候选人

不同对象，不同沟通方式

06 冲在第一线

领导者应该在必要时守在第一线，并应于自己的团队在完成你分配给他们的任务的过程中受到任何批

《真心永驻》

评时都挺身而出，承担责任。这样的话，当你布置任务时，你的团队会充满信心，因为对于你要求他们做的工作，你有着清晰而实际的了解，曾经亲手做过。

随时承担责任

时刻准备迎接麻烦

不要成为自负的牺牲品

07 多元世界，多元文化

再多的了解和搭桥都不能消除所有的仇恨，历史因素和文化差异依旧会激起小冲突。唯有对员工、合作伙伴和顾客所在国家的文化和历史有全面的认识，你才有极大可能与他们建立亲密、互惠的关系。

过去依旧影响着事情的结果，无论是好是坏。

务实、灵活、变通

将不同背景的人凝聚成一股力量

旁观者眼中的“更好”

时刻保持灵活变通

第三部分 真心呵护，关系永驻

08 让我们面对面

如今的世界里，科技影响着人们的交流方式，人们之间面对面的接触越来越少。在这样的情况下，与生意上的同仁建立起卓有成效的关系能为你赢得竞争优势。在美国和其他一些西方国家以外，关系是你进入成功人士圈唯一的重要通行证。

精心浇灌你的关系园地

照顾好员工，照顾好顾客

万豪承诺

结语成功没有终点

致谢

译者后记

精彩短评

1、对关系就是生产力意识最重要

《真心永驻》

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:www.tushu000.com