

# 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

## 图书基本信息

书名：《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

13位ISBN编号：9789861766904

10位ISBN编号：9861766901

出版社：台灣東販股份有限公司

作者：鈴木敏文

页数：224

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](http://www.tushu000.com)

# 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

## 內容概要

### 7 - ELEVEN令夕改的秘密

#### 突破工作瓶頸的95個建言

朝令夕改一詞，以往總被認為是一句負面的言詞，但是現在情形卻整個反轉了過來，即使曾經說過的話，只要環境一變化，發現不再適用時，就得趕緊修正，否則就會被淘汰。換句話說，能毫不猶豫地朝令夕改，已經是成為一個領導人所必須具備的條件之一。

日本著名企業家、零售教父 - - 鈴木敏文，有感於全球經濟不景氣的現代，許多人將工作上遇到的困境全歸咎於整體大環境不佳，而不知重視顧客需求隨時調整自己的態度，他將自己五十多年來的工作生活中，所感受到的種種想法整理出來，期讀者能將其視為提示，重新檢視自己的工作方式，進而突破困境。

# 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

## 精彩书评

1、《7-ELEVEN朝令夕改的秘密 突破工作瓶颈的95个建言》内容简介top 朝令夕改一词，以往总被認為是一句负面的言词，但是现在情形却整个反转了过来，即使曾经说过的话，只要环境一变化，发现不再适用时，就得赶紧修正，否则就会被淘汰。换句话说，能毫不犹豫地朝令夕改，已经是成為一个领导人所必须具备的条件之一。日本著名企业家 铃木敏文，有感於全球经济不景气的现代，许多人将工作上遇到的困境全归咎於整体大环境不佳，而不知重视顾客需求随时调整自己的态度，他将自己五十多年来的工作生活中，所感受到的种种想法整理出来，期读者能将其視為提示，重新检视自己的工作方式，进而突破困境。作者简介铃木敏文（SUZUKI TOSHIFUMI） Seven & i Holdings（SEVEN控股）股份有限公司会长暨总裁（CEO） 1932年生，长野县人。1956年自中央大学经济系毕业后，服务於东京出版贩卖（现为东贩）公司，1963年时进入伊藤荣堂服务。1973年时，不顾周围的强烈反对声浪，创立了7-ELEVEN JAPAN，让该公司不仅稳坐便利商店的龙头宝座，更跃居為日本第一的零---售业。曾担任过日本经济团体联合会副会长、经济战略会议委员，以及各种审查会委员，现为Seven & i Holdings（SEVEN控股）公司的会长暨总裁（CEO），管理旗下遍及全球的便利商店、超市、百货公司等三万三千家店，总营业额高达八兆日圆的巨大流通集团。详细资料top 规格：平装 / 224页 / 14.8\*21 cm / 普级 / 单色印刷 / 初版 出版地：台湾 目录top 第1章 你真的是在「工作」吗？建言1 工作的执行方式远比「智能指数上的优秀程度」来得重要建言2 人很喜欢以「都是因為」的理由来安慰自己建言3 开始用「都是 害的」藉口来逃避责任时就注定一切都玩完了建言4 不愿挑战就等於是 不想工作建言5 在说你「做不到」之前，先想想那是否真是你「做不到的理由」建言6 不存在「实现方法」时，就自行思考建言7 「模仿与不模仿」哪一个比较輕鬆建言8 流於「息事寧人」「无伤大雅」的态度时，代表所有成长已停滞建言9 想当「乖小孩」就会失去面对挑战的能力建言10 不当一个只会纸上谈兵的「评论家」，要当一个有能力工作的「务实家」第2章 拆穿「常识裡的谎言」，掌握「工作的本质」建言11 重新检视社会上的「常识」建言12 重点在於追求「绝对价值」而不在於追求「相对竞争」建言13 「低价」不过是价值裡的其中一个要素而已建言14 「真正的竞争对手」并非同行的其他公司，而是「不断在变化的顾客需求」建言15 应将竞争对手的出现視為一种「机会」的到来建言16 实践「追求绝对价值」，实现「应有的态度」建言17 提供超越逐渐高涨的「顾客期待值」的价值建言18 即使参考「平均值」也无法追求绝对价值建言19 不是思考「為了顾客好」，而是「站在顾客的立场」来思考建言20 是否具备经营者的条件，就在於是否能随时「站在顾客的立场」来思考建言21 嘴巴上说「為了顾客好」，实际上是否只考虑「卖方的方便」？建言22 卖方的「方便」是买方的「不方便」建言23 站在「另一个自己」的角度来反省，进而否定过去的经验建言24 越是「专家级」的人越容易犯错建言25 不可小觑「门外汉的强项」建言26 进入公司后别成為一个「 人」建言27 随时质问「真的是这样吗？」藉以掌握事物的本质第3章 琢磨目标设定能力与说服力建言28 「天涯我独行的目标」容易成為配合数字演出的目标建言29 利用「打破旧框架的目标」来改变自己的工作方式建言30 面对「未来的目标」，思考现在该做的事建言31 设定「应有的态度」，让自己得以成长建言32 即使挑战目标失败，也不能因此给予惩罚建言33 不可误解目的和手段所代表的意义建言34 说服工作不能只尝试一两次就放弃建言35 要进行说服工作，最好儘量直接找首脑谈建言36 说服时首重「共鸣」的酝酿建言37 只要帮忙解开对方的「束缚」就能说服对方第4章 如何拥有「假设与验证」的工作能力建言38 必须明白消费不是「经济学」而是「心理学」建言39 就连国家的经济政策也离不开「心理学」范畴建言40 顾客的心理其实是既「任性」又「矛盾」建言41 现在已经是一个顾客本身不会表示「我想要这种商品」的时代建言42 必须先有「假设与验证」才有办法「听顾客说」建言43 只靠「学习」是无法建立假设的建言44 站在「另一个自己」的角度来重新检视自己，藉以排除「独善其身」建言45 要建立假设就必须同时拥有可洞察「micro(细节)和macro(整体)」两面的眼光建言46 「假设」是要传达给明日顾客的某个讯息建言47 懂得因应变化来「朝令夕改」比懂得「先下手為强」更重要建言48 无法「彻底实践基本工作」的人就无法「因应变化」第5章 如何刺激「顾客心理」来诱使顾客购买建言49 日本越来越「划一化」而非「多样化」建言50 贩卖方法也从「富士山型」变成「茶叶罐型」建言51 消费者都有矛盾的「两种心理」建言52 「衝动购买」是消费饱和时代裡的主流建言53 「衝动购买」也会引发矛盾的二种心理建言54 扩大商品陈列面积来刺激顾客心理的「引爆点」建言55 「引爆点」存在风险的另一端裡建言56 「招呼声」能帮忙「推顾客一把」建言57 「试吃」也是

## 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

交流的手段之一建言58 将「外送」变身為「主动出击型贩卖」第6章 如何将「资讯、金钱、时间」活在工作上建言59 懂得活用资讯的人才会有办法赋予资讯「价值」建言60 没有问题意识就无法掌握「先行资讯」建言61 必要资讯会主动被你大脑裡的「鉤子」勾住建言62 不「囫圇吞枣」媒体报导的资讯，应该自己去「求证」内容事实建言63 也不能囫圇吞枣业务员所说的话建言64 阅读书籍要划线註记时应该在「反对意见」上划线建言65 新资讯存在「外部」而非「内部」建言66 学会解读不同状况下数据资料所显示的不同意义建言67 站在顾客立场来解读数据资料，才有办法活用数据资料建言68 经费重在控制而不在削減建言69 工作量再多也不能因此增加人员建言70 典型的浪费时间就是无法带来成果的会议和製作会议资料建言71 也没有必要製作非得花时间特地去给所有人盖章的「签呈」建言72 花时间不代表一定能做好工作建言73 正因为人是「善良的生物」才会去做不必要的工作第7章 如何「管理」人和组织建言74 被委以重责大任时自然会產生工作意愿来建言75 部下「总会将自己正当化」必须在背后逼迫他们建言76 必要时上司必须替部下找出「答案」建言77 上司不该是「警察」而该是「好老师」建言78 「好老师」型上司才能敦促部下自我领悟建言79 上司必须承担「成败责任」建言80 「不想知道坏消息」的人无法掌握真实建言81 不参与将事情合理化的「传话游戏」建言82 「直接沟通」将资讯共有化建言83 指导手册完全是一种「单向」的沟通手段建言84 直接沟通对「公平性」也很重要第8章 现在立刻改变「工作的执行方式」建言85 人总是抗拒「改变」建言86 不向「想保护自己的心理」妥协建言87 只要是「值得尝试」的事物，反对论者也无法否定建言88 通常眾人反对的事才会成功，眾人同意的事反而都会失败建言89 只要有七成的可能性就应该挑战建言90 「突破性思考」能看见未来就能看见不同的远景建言91 人只要有所依靠就无法发挥原本该有的力量建言92 能否成功有时也要看「运气」建言93 缺乏「运气」就无法成就歷史性大业建言94 幸运之神只会眷顾努力挑战的人建言95 「不断持续挑战的人生」才是每个人最重要的財產序top前言—将危机化為转机若将工作比喻為打高尔夫球，目前这个时代对卖方来说，就是一个不断吹著逆风的时代，因為已经不再是一个只要将做好的成品摆出来，就绝对能卖出去的以卖方為主的时代，而是轉為以买方為主的时代，理由是商品太过普及，消费者不再随便购买。打高尔夫球时，如果正打得起劲，却突然轉了风向，吹来一阵逆风，很多人一定会觉得「真是倒楣」，但这种逆风，真的会让人「倒楣」吗？如果吹的是顺风，球桿只要稍微碰一下小白球，就能让球顺著风势飞出去，而且弯度通常不会太大，还能飞得相当远，因此只要彼此拥有一定的实力，成绩方面就不会有大大差异。相反地，如果吹的是逆风，球桿就必须击中甜蜜点（亦即最佳击球点），否则根本无法预测球会飞向什麼地方，换句话说，此时彼此之间的实力，会直接表现在成绩上。如果平常很努力练习，学会正确的打球姿势，磨练出精準的技术，一旦遇到逆风时，就能发挥平常努力的结果，交出一张周遭的人拿不出来的漂亮成绩单。将逆风反过来視為一个机会，这种与眾不同的看待事物的方式，在今日的工作上，已经是一个必需的态度。在我大学毕业，刚出社会时的昭和三年（1955~1964）初期，正好是日本的经济成长期，整个社会吹著一阵祥和的顺风。当时觉得工作很辛苦，但是现在回想起来，根本也没有什麼太困难的工作，甚至可以说其实工作都很轻松，因為是一个完全适用过往经验的时代，只要照表操课执行自己的工作，基本上都能有成果。之后日本的经济持续增长，今日延续昨日、明日延续今日，在那样呆板的时代裡，即使有赚多赚少的问题，也很少会有人失败，谁都可以轻松地持续完成自己的工作。当时企业在拟定中期计划时，基本上只要以政府所预测的经济成长率為基準，像是用尺画直线一样，就能算出所要的目标数据，最后的结果也大致都能和目标数据一样。当时只要援用过去的经验、临摹范本，亦即只要照表操课，就能适应当时的环境。在那样的时代裡，人类所需的能力，其实只有记忆力而已。只要记忆力高人一等，就能透过文献和资料等工具，将前人的成功经验集於己身，然后只要依样画葫芦去执行，基本上大致都能获得成功。课业方面也一样，只要记忆力够强，就能获得好成绩，也能被企业界优先採用，并在进入企业后，累积主要职种的经验，最后担任要职。不过这种活用过去经验的时代，早已成為过去式，目前整个社会环境產生了剧烈变化，整体市场已经开始萎缩，在吹著逆风的时代裡，工作方式越来越难，是以往完全无法想像的。例如朝令夕改一词，以往总被認為是一句负面的言词，在当时朝著一定方向前进，同时不断成长的时代裡，只要有人敢推翻前言，一定会立刻被批评没有判断力、决断力。但是现在情形却整个反转了过来，即使曾经说过的话，只要环境一变化，发现不再适用时，如果不赶紧修正，重新提出另一个方针的话，就会被淘汰。换句话说，能毫不犹豫地朝令夕改，已经是成為一个领导人所必须具备的条件之一，因為目前已经进入一个变化剧烈的时代，就连朝令夕改一词都被完全翻转过来思考了。现在的时代，已经不再依赖过去的经验，需要的是勇於挑战新事物的精神，能创造新事物的人当中，总



## 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

有几个人能获得成功，也就是说，即使站在逆风中，仍能不断努力累积实力，并击中小白球的甜蜜点，同时将小白球挥向预期地方的人，才能获得好成绩，并在最终给自己带来胜利。既然过去的经验已经不再适用，那麽不论是刚出社会的新鲜人，还是经验丰富的资深老鸟，就工作的执行方式并不容易这一点来看，条件是一样的。反过来说，既然不再援用过去的经验，那麽不论是拥有一、二年经验的人，还是拥有几十年经验的人，就会被变化的环境淘汰这一点来看，情形也是一样的。究竟要如何才能创造出新事物来，并在最后获得成功呢？简单的说，是成是败，完全取决於能精确掌握变化到什麼程度，以及是否有应变环境变化的能力。在这个世界上，有些事物已经明显呈现出变化的徵兆来，基本上可以预测到它的未来，例如少子化与高龄化等典型问题。现在就可以预见的是，东西会越来越过剩，消费也会呈现越来越饱和的现象。对这种可预见未来的事物，而且以各种不同面相呈现出来的变化，究竟能察觉到多少？其机会就来自这裡。

二七年（平成十九年）四月时，我有一个机会在日本经济新闻裡连载了一个月的专栏《我的履歷表》，将我从踏出社会以来五十年的工作生活，重新做了一番回顾。我想，每个人的生活方式有几种不同的选择，可以将人生设定出中长期目标，然后倒过来推算到什麼阶段必须完成什麼事，再确实地依照计划一个阶段、一个阶段的实现。也可以一一面对只发生在眼前的各个课题，并认真地一个一个执行，再将结果列為人生的一个成长阶段，然后一阶一阶地累积上去。至於要选择哪一种生活方式，完全由个人决定，不过以我来说，很明显地一直都是每天认真地过著当天的生活，并抓住眼前的每一个机会，再一一将它们实现。这也是我一直以来不断重复的生活方式，如果当时我错过了这些机会，连锁便利商店7-ELEVEN、以及店内所贩卖的便当、御饭糰、银行ATM等，恐怕根本都不会存在。不过当时这许多机会，都不被周遭的人認為是机会，每次总会遇到强大的反对意见。為什麼这些反对的人不認為这是一个机会？主要还是因為过去的经验成為一个强大的过滤器，即使他们张大眼睛来看，也完全看不到任何变化。能否掌握机会，决定关键并不在於才能，而是对事物的看法和对工作的执行方法。不能照单全收大家認為对的事，而是随时保持质疑「為什麼会这样」的问题意识，同时不断发出疑问号，养成让自己不断去挖掘答案的习惯。如此一来，才有办法培养自己理解日常生活裡所发生的各种事物的能力。从注重记忆力的时代，转变成注重理解力的时代。在年年呈现好景气的成长时期裡，著重的是能记住多少过去的成功体验，所以记忆力越强的人，越容易掌握成功。但是现在著重的却是不断往下挖掘根源的问题意识和理解力，对於过去的成功体验，必须追究出它成功的原因，同时思考它是否还适用於现在，如果不适用的话，又该如何因应.....。在这种不断往下挖掘的过程中，许多过去的成功经验不断被否定，也从中诞生了许多对新事物的挑战。我们每天都在遭遇各种不同的课题和问题，对於这些课题和问题，究竟该採什麼样的工作方式来因应才能得到成果？这次我会想将自己五十多年来的工作生活中，所感受到的种种想法整理出来，主要也是因為看到最近社会上普遍吹起一阵风潮，也就是在逆风不断的情况下，老是要将打不好小白球的原因，归罪於恶劣条件的不良歪风。越是处於逆风的环境下，不同的工作态度越会显现出明显的差异来，如果本书能成為一个提示，帮助你重新检视自己的工作方式，那就是我的荣幸了。

推荐序从零---零售业的经营看个人的职场发展统一超商 总经理 徐重仁这是一本对职场工作者来说，能重新检视个人观念及作法的书。铃木先生目前是日本7-ELEVEN的董事长暨集团的CEO，他在日本零---零售业的经营已有40多年的时间，他一手创立日本7-ELEVEN，后来甚至买下了美国7-ELEVEN的总公司，并且进行企业体质改造，造成了管理界争相研究的案例与媒体报导焦点。而在日本便利商店的经营上，也一直以扎实的经营功夫，在业界持续保持领先地位，并且不断的遵循其独特的管理模式，领导这个拥有一万多家门市规模的企业不断前进。这本书在今年年初於日本发行时，我就拜读了其内容，这是他针对职场工作者如何突破工作瓶颈，提出的95个建言。虽然看似在谈零---零售业的经营，却是以经营上的案例，来提醒职场工作者的观念及作法。就像作者所提到，面对商业环境的竞争激烈，企业要常思考如何因应变化，但个人亦同，在面对企业的转变时，自己是否也做好随时因应变化的準備？在过去的时代，只要努力认真，照公司交代的工作内容致力达成，在个人工作上及公司整体表现上，就能够有很好的成绩，但在目前的环境下，常常会遇到即使非常努力，最后的结果，甚至远不如预期的情况。所以现代的职场工作者，其实是相当辛苦的一代。面对复杂及困难的职场挑战，作者提出关键的因素不在个人才能，而是要培养有效的工作执行方法及对事情的自我判断意识。不是照单全收大家認為对的事情，而是随时保持对事物的好奇心及疑问性，养成自己能去找答案的习惯，才能培养出因应各种问题的能力。我个人则喜欢与大家分享学习的重要。因為透过不断的自我学习，才能吸收更多新的资讯与想法，若再加上自我的思考训练及试作精神，相信一定可以在工作中如鱼得水。至於学习的技巧，个人認為最简单的方式就是标竿学习，我们可以选定优秀的对象来学习模放，慢

## 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

慢建立起基础模式后，自己也就容易再去进行创新变化。我个人常从书中得到智慧及灵感，也深感这是最好的自我成长方式，如何保持职场的竞争力及敏锐性，读书习惯的养成是我对职场工作者最由衷的建言，而此书也正提供了各方面的建议，在此為文推荐。

# 《日本7-ELEVEN朝令夕改的秘密》

## 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](http://www.tushu000.com)