

# 《卓越，來自關懷》

## 图书基本信息

书名：《卓越，來自關懷》

13位ISBN编号：9789861578583

10位ISBN编号：9861578587

出版社：麥格羅希爾

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)

# 《卓越，來自關懷》

## 內容概要

不論是健康照護組織、金融機構還是社區裡的美容院，好生意都是取決於顧客關係。當組織成員能夠全心全意，提供服務對象最優質的關懷和服務，成功必然就隨之而來。作者米其里是鑽研組織文化的權威，精鍊出多項原則，協助組織建立起追求卓越服務的組織文化。他在《星巴克模式》及《獅與冠的傳奇》等暢銷著作中，檢視了傑出服務業企業如何以創新的顧客體驗策略，在各自產業中各霸一方。這一次，作者將注意力轉到最複雜、最具爭議，也最關鍵的產業——健康照護。在《卓越，來自關懷》書中，作者帶我們觀察 UCLA 醫療體系，這個體系的頂級照護在全球備受推崇，而頂尖的醫師、護理、研究以及行政人員，只是其中一部分成功因素。作者從內部觀察，了解它如何成為令整個產業欣羨的對象——UCLA 體系的成功，來自組織上下的協同合作，由具「苛求卓越」共同願景的領導者所驅動。簡單來說，UCLA 體系的做法可以歸納成 5 大原則：以關懷為念（關懷顧客的心）消除失誤空間（力求完善的心）讓「最好」還能更好（追求卓越的心）開創未來可能（不斷創新的心）讓「服務」為我們服務（終身服務的心）這 5 大原則在組織從上到下，從高階主管辦公室、手術室再到研究中心，都被一貫堅守，引導 UCLA 達成財務優勢、社會影響力以及永續發展。商業始終來自人性，UCLA 的領導力讓這個簡單的事實，每天每天不斷驅動著每一位 UCLA 的員工。作者也提出相關工具，告訴我們如何將 UCLA 的構想、制度和領導原則，轉變成我們自己的最佳實務做法，進而打造出一套系統，讓員工也能把工作的事當作自己的事，以卓越服務在所處產業中勝出。本書特色：獨特案例，以醫療體系為例，闡釋追求卓越服務的文化，超越既定印象。實用工具，文中附有檢覈表，並在各章結果條列重點，做為實行參考。生動實境，講述實際的故事，貼近人際互動場景，增添可讀性並促進聯想。

# 《卓越，來自關懷》

## 作者簡介

約瑟夫·米其里是組織心理學者、國際知名演說家，也是組織管理顧問，協助組織領導者營造意義深刻的顧客體驗，以及積極投入的職場文化。米其里畢生研究大小企業的成功之道，除將心得寫成《星巴克模式》（The Starbucks Experience）及《獅與冠的傳奇》（The New Gold Standard）等多本暢銷書，也與派克魚舖（Pike Place Fish Market）老闆約翰·橫山（John Yokoyama）合著了《賣魚賣到全世界都知道》（When Fish Fly）。譯者簡介：郭政皓內容的料理人，曾任商業雜誌與出版社資深編輯，喜愛連結不同語言、文化、經驗和情境，調理出好讀、易懂、有感的資訊內容。現為自由編譯者。

# 《卓越，來自關懷》

## 書籍目錄

序 | 從另一個面向了解豐田第1章 | UCLA醫療體系的體驗：大家可以從健康照護界的A+學到什麼在原子時代西進 來到現代企業的規模 組織複雜、規模龐大，但卓越在哪？ 局外人觀點原則1 以關懷為念第2章 | 關懷，需要願景、闡釋與堅持CICARE和「世界級執業水準」誕生了 實踐CICARE 履行蒐集顧客意見的承諾 精準確實的執行力第3章 | 關懷，永遠不嫌多商業始終來自人性，所以聚焦顧客關係 服務，要維持信心 服務，要用心認識 服務，要真心相處 服務，要全心行動 服務，要盡心說明 追求服務卓越，永不停歇 讓讚賞激發讚賞 關係導向的關懷與顧客導向的體驗原則2 消除失誤空間第4章 | 安全，是文化的問題注重安全的文化——主動預防，不要被動反應 願景，還需要持續的溝通 不要落入「唱高調」 當責、責怪、授權 克服「隱匿不報」 當缺乏評量指標時 獎勵積極的作為 根深蒂固的文化與溝通第5章 | 安全，要經過科學、抉擇和挑戰重振領導和體驗 標竿、記錄、報告 跳出框架思考 環境中的安全 教育和傾聽顧客 演練是會見效的 還要心理建設 短目標不同，大方向不變原則3 讓「最好」還能更好第6章 | 卓越，要即知即行定義健康照護的品質 品質和效能 這不只是鄰家的店 品質與時限 表現愈好，進步就愈不易第7章 | 優質，要處處兼顧品質與效率 品質與權益 先進的科技與產品原則4 開創未來可能第8章 | 高價值的創新 有可能的任務 大願景、大影響 界定必要的科技 這是所有人的事 堅持是絕對必要的 一切靠熱忱 深度與廣度第9章 | 轉變性的演進提供員工創新的工具 探索好構想 以人為本 借員工的力量 創新 從教育中創新 激發病患的創意與創新原則5 讓「服務」為我們服務第10章 | 服務體驗，不只是美麗的口號服務的經濟效益——獲利與顧客轉介 服務導向，帶動多方面成長 讓團隊朝共同目標邁進 注重服務，也有利人才招募 服務社區，能帶來地方支持 找尋有形和無形的體驗報酬第11章 | 永續成功，透過不設限的服務來達成服務，讓員工現在與未來都獲益 透過節省資源來服務 共同體觀念的演變——從地方走向國際 國際公益理念的轉變 為服務我們的人服務結語 | 你的關懷實踐計畫

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)