

《鼎泰豐: 有溫度的完美 (第2版)》

图书基本信息

书名：《鼎泰豐: 有溫度的完美 (第2版)》

13位ISBN编号：9789863204897

出版时间：2014-7-30

作者：林靜宜

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

《鼎泰豐: 有溫度的完美 (第2版)》

內容概要

《鼎泰豐: 有溫度的完美 (第2版)》

作者簡介

林靜宜

國立台北大學企管所畢業。曾任《遠見》記者、《30》主編。主要作品有《台積電的綠色力量：21個關鍵行動打造永續競爭力》、《捷安特傳奇：GIANT全球品牌經營學》、《微笑走出自己的路：施振榮的Smile學，20堂創業、創新、人生課》、《改變成功的定義：白袍CEO蔡長海的利他願景學》、《愛，讓孩子做自己：我這樣教出季衡與季剛》、《淚光奇蹟：陪伴曉鈴的病床手記》、《發現台灣藍海》等書（以上皆由天下文化出版）。

書籍目錄

目錄

推薦文：鼎泰豐教我們的一堂課 / 麥爾荀伯格

推薦文：剖析「鼎泰豐劇團」的演出 / 許士軍

推薦文：鼎泰豐與我的三段因緣 / 嚴長壽

推薦文：在高嶺之顛，攀登更高峰 / 高希鈞

自序：我們，用心學「美好的力量」 / 楊紀華

Part 1 容哲學 一個全球品牌的誕生

Chapter 1 品牌的根

從油行到食行

鼎泰豐培訓的第一位師傅

用品質奠定品牌根基

小籠包的「容哲學」

Chapter 2 全球化之路：花若芬芳，蝶蜂自來

從過程到流程

創造品牌的吸引力法則

每個當下，都是未來

創新，始於解決問題

從效率革命到資訊進化

Chapter 3 亞洲融合經營學，變身文化品牌

經營品牌vs. 經營事業

跨國界的創新效益

觀光商機造就文化品牌

Chapter 4 細火慢燉的台灣總部

別人眼中的成本，是他心中的資產

穩扎穩打，深化縱向的研發基地

全球分店零時差、零距離

失敗店摘下多顆米其林星星

品牌精品化的背後理念

Part 2 心注一處 服務的心靈旅程

Chapter 5 全球新典範 把服務現場變成360度表演劇場

鼎泰豐劇團概念成形

全面啟動，向迪士尼、太陽劇團取經

掌握與顧客接觸的「三度」空間

Chapter 6 數據與紀律的真實後台

有紀律的練習，以服務現場為依歸

領導者的全腦思考，創下服務業革命

鼎泰豐有三多：眼淚多、文字多、數字多

從員工日誌、數據報表中看出問題

現場數據主義，從細節找出關鍵環節

Chapter 7 進化，挖掘顧客的心靈價值

培養「想在客人之前」的人才

比別人多做三步

你們會讀心術嗎？

首度公開！把顧客變常客的祕密武器

Chapter 8 愈分享愈豐盛的「鼎」真團隊心法

鼎泰豐的給予領導學

起薪高標準，職缺無上限

不靠減薪度過危機的企業
滿足員工健康與心靈的需求
鼎泰豐最難的料理——員工餐
管理「心情」比管理業績更重要
一人微笑，就起快樂漣漪
加水運動，感受被團隊支持的力量
Part 3 有溫度的完美 料理台上的創新課
Chapter 9 學卓越 追求精確的DPS思考
精確料理的境界
不斷思考最佳生產動線
從SOP到SQP，形成DPS思考
衛生食安不容妥協
追求料理的「真心品質」標準
Chapter 10 學洞察 進行源頭管理，用數據佐證經驗
層層把關，人人都是品檢員
試吃訓練！員工就是美食評審團
從農場到餐桌的源頭管理
用具體實踐來驗證真偽
用數據輔助決策，建立真正的資訊科技平台
從觀察到洞察，想在問題發生之前
Chapter 11 學溝通 工作日誌，聽見客人、新人、世代的聲音
員工化身情報員，把客訴變創新
鼓勵新人、新生代發聲
與顧客建立情感連結
從顧客抱怨變成顧客鼓勵
形成知識分享的平台
另類的情緒療法
Chapter 12 學品格 教養「創心」人才
每位員工都是品牌代言人
教導技能，更教養氣質
讓職涯發展「清晰可見」
歡迎人才回鍋
從權威感到親密感的壓力緩解管理
創造個人內在的被支持感
納入情緒管理的軟性指標
創新來自於謙遜
500日採訪日誌 楊紀華的鼎泰豐商學院
第一堂課：夢想不是熱情的唯一理由
第二堂課：做個充滿好奇心的實踐主義者
第三堂課：高效能會議提高組織行動力
第四堂課：把人放心上，讓自己成為大樹
第五堂課：用心尊重對方，你也會深得信賴
大事記：鼎泰豐的品牌發展歷史
致謝：謙遜的力量 / 林靜宜

《鼎泰豐: 有溫度的完美 (第2版)》

精彩短评

1、林静宜（作者）：

采访这本书，我一直在“丢掉”，丢掉自以为是、丢掉理所当然、丢掉惯性思考。另一方面，我也一直在“学习”，学习体贴同理、学习感恩谦逊、学习洞察思考。

2、感动！

《鼎泰豐: 有溫度的完美 (第2版)》

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