

# 《星巴克》

## 图书基本信息

书名：《星巴克》

13位ISBN编号：9787508612010

10位ISBN编号：7508612019

出版时间：2008-1

出版社：中信

作者：(美)毕哈, (美)哥德斯坦

页数：172

译者：徐思源

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)

## 前言

【序言】 尽管本书题为《一切与咖啡无关》，但实际上它的确与咖啡有关——是关于人和咖啡的书。没有人采购、运输、烘焙和准备咖啡，我们就不会有星巴克。星巴克的精髓就在于：没有人，就不会有咖啡。 同理，尽管本书是我从星巴克生涯中获得的领先之道，但你却不能从星巴克的任何公司指南中获得这些成功的经验。实际上，星巴克没有任何成功的秘诀，也没有任何关于领先技能或信念的权威指南。每个人都应找到一条属于自己的道路，来为我们所效力的企业及他人做出贡献。现在有很多书和文章在写星巴克，每一本或每一篇都有它独特的视角。本书以我的自身经历为基础，它是我在领导星巴克期间发现、实践和学习到的经验。谦虚地说，我很希望这些原则和经验能帮助你找到属于你自己的成功之路并把它付诸实践。

【后记】 很久以前就打算写这本书，这么多年来经验、生活以及许多人的关怀使这一想法更加成熟，我还会继续学习。我生命中的每一个人都给了我帮助，正是因为他们的坦诚、奉献和全力支持，才使这本书能够呈现在您面前。在此，我谨向他们致以最深挚的谢意。

感谢我的妻子林恩·毕哈，32年来，她一直陪伴在我左右。她使我明白了独立和爱情并不冲突，而且只有当它们结合在一起时，才能使融洽的生活天长地久。感谢你，林恩，感谢你为我们的生活所付出的一切，也感谢你对这本书的所有支持。在整个过程中，你一直用你的才智陪在我身边，是你帮助我编辑这本书，让它增色不少，最重要的是，要感谢你付出的所有的爱。

感谢我的兄长马文·毕哈，是你教会了我什么才是个人责任感，也是你告诉了我坚持不懈的真正意义。感谢我的姐姐比佛莉·肖恩菲尔德，你总是相信我，总是鼓励我去做所有事。感谢我的姐夫肯·肖恩菲尔德，是你教会了我如何工作，还有坚守承诺的重要性。

感谢我们的孩子斯科特、萨琳娜和他们的爱人金、迈克尔，你们帮助我认识到，倾听问题总比获得答案更重要。感谢我的孙子孙女，悉尼、埃拉、佐伊和马修，你们总是提醒我要充满活力，不要放弃任何努力。感谢我的母亲和父亲，詹妮和阿尔伯特，他们在世时就一直教导我，拥有一个梦想并去做些有挑战性的工作会给我们带来成功与惊喜，他们也告诉了我家庭是非常重要的，简单生活的快乐也是无与伦比的。

感谢西德·谢克特曼，是他教会了我如何做一名父亲，而在我第一次担任领导时，也正是他给了我全部信任。感谢吉姆·杰森，是他教给了我“自信”与“信任他人”所具有的神奇力量，他为我打开了一扇通往个人成长的大门。感谢杰克·罗杰斯，如果没有你，我将只是星巴克的一名普通客人。感谢杰夫·布劳特曼，感谢你帮助我看到了自己生命中最重要的机会。

感谢欧林·史密斯，你总是听我倾诉、给我支持，因为你的冷静、才思和关怀，才使我们大家能变得更好。不管情况多么变幻莫测，你都那么冷静、可靠，你就是我们的中流砥柱。

感谢凯茜·刘易斯，你是耐心的天使，当我手头的事情比较多时，正是你帮助我安排好了日程，使我有机会完成它们。感谢我的朋友戴夫·欧森，感谢你对我的支持和你提供的那些知识与热情。

感谢霍华德·舒尔茨，没有你，我的生命将完全不同。你让我分享了你的梦想和热情。是你允许我做自己想做的任何事。你鼓励我去冒险，并且也带着关心与爱和我一起去。感谢你，霍华德，感谢你展现的勇气和理解，大部分领导者都做不到这一点。

感谢我的朋友和同事，感谢你们参与访谈、提供建议和意见，感谢你们阅读原稿的各个章节，你们对我写作本书真的做到了有求必应，非常感谢你们，正是你们，才让它增色不少。你们联合一起的力量在本书的每一页都历历可见。能将你们纳入或者曾经纳入领导团队，这真是星巴克最大的荣幸。特别感谢你们的情意：吉姆·奥林，特洛伊·斯特德，詹妮弗·阿梅丝·卡勒曼，南希·班尼特，米歇尔·加斯，德博拉·豪克，丹·赫德，凯西·林德曼，罗利·莫里斯，维朗妮卡·帕克，迪恩·托伦加，保罗·特欧希克，德杜拉·韦格纳和王金龙。

感谢安奈特·穆瑟—魏曼和简·梅尔文，特别感谢这两位朋友让本书从设想变为现实，因为他们相信本书中的信息还是有些价值的。感谢他们的不停督促，感谢他们为本书最终完成所做的初步工作。没有你们，我可能在面对挑战没有任何准备的情况下，就会不知深浅地起锚远航了。

感谢珍妮·哥德斯坦，你热心接受我的想法，使它们最终能跃然纸上。正是因为你的技能、耐心、教导与坚持，才使本书的计划得以完成。感谢你的专业，更感谢你成为我的朋友与伙伴。也感谢你的家人，安德鲁斯、安娜和索菲，正是你们的理解才使珍妮能够帮助我一起进行紧张的写作和编辑。也感谢珍妮的助手凯伦·赫屈，她使我们能一直保持正确的方向。

感谢阿德里安·扎克罕，杰佛瑞·克雷姆，康尼·扬，威尔·威瑟，康尼·诺贝尔以及在PortFolio出版集团的整个团队。感谢你们给了我和这本书这个机会。我希

## 《星巴克》

望它能远远超出你们的预期。就像我母亲会说的那样，“不要去担心它，一定不会有问题”，或许这本书的确应该如此。最后，要感谢星巴克所有的人——过去、现在和将来的所有人——正是你们才让这本书实实在在地呈现在人们面前。事实上，加入星巴克之前的17年里，我一直都是一名普通客人。我在星巴克喝的第一杯咖啡是埃塞俄比亚摩卡，从此就爱上了它，我也爱上了星巴克的艺术与音乐，但更重要的是，我爱上了这里的人。你们对客人和工作伙伴的奉献是没有止境的，这种精神是所有人的榜样。在前面的章节里，我并没有提到你们服务客人的具体细节，但正是通过这些细节，你们让世界的每一天都变得更加美好，这真的非常重要。谢谢你们把梦想变为现实。我将通过“关爱联合伙伴基金会”（CUP, Caring Unites Partners）把该书的一半稿酬捐赠给星巴克员工。在星巴克，有些伙伴们的生活会受到某些突发事件的影响，这个基金会正是通过自愿捐款和募款为他们提供经济资助。而另一半收入则将捐给罗伯特·格林里夫仆人式管理中心（Robert Greenleaf Center for Servant Leadership）。尽管我从未见过罗伯特·格林里夫，但他那本橘黄色的小册子深深影响了我，让我学到了如何做好一名真正的领导者，而他建立的管理中心也将在现在的和未来的领导者心中继续播种这一信念：仆人式领导必不可少，因为它有着无穷的力量。

# 《星巴克》

## 内容概要

# 《星巴克》

## 作者简介

霍华德·毕哈：1989年加入星巴克，担任高级主管，这一年，星巴克只有28家分店。他历任星巴克销售部和运营部的执行副总裁、国际部总裁，以及星巴克北美区总裁。自1996年以来，他还一直是公司董事会的一员。他和妻子森恩现住在美国西雅图市。

珍妮·哥德斯坦，是一名出版顾问，她与众多企业家、商界领袖以及非营利性组织都有过合作。她现住在纽约。

## 书籍目录

致读者序 引言：一切与人有关——与所有人有关 第一章 了解你自己：“只戴一顶帽子” 你戴着谁的“帽子”？ 弄清楚你在意的是什么 目标使我们能将梦想付诸行动 培育并激励他人的精神 设定“帽子”的目标 你不用“平衡”你的生活 价值重于金钱 永远为计划多考虑一步 我们不去找机会，因为机会会来找我们 第二章 忠与理想：只做正确的事 人并不是为了工作而工作，而是为了梦想而工作 团队联合的力量 和职位比起来，你有更大的职责 “第一百只猴子效应”：只做正确的事 如果世上根本没有表扬这回事…… 你是否真的适合这份工作？ 如果你发现工作与理想间的“反骨”，请选择离开 只用一顶“帽子”的领导之道 第三章 独立思考：要做到知人善任、人尽其才 我们需要的是“配方”，而不是规章 在“人性化”方面，并没有什么规章手册可言 员工不是“资产” 独立思考者站得更稳 让“使用扫帚的人来决定买哪把扫帚” 要做到知人善任、人尽其才 “独立”源于你很清楚“我为什么要来这里” 加拿大式的“独立思考” 我们只做该做的事 用交谈传达信念 第四章 构建信任：真诚地去关心 “行动的巨人”更受欢迎 把关心写在脸上 关心是装不出来的 客人想让我们知道的事 用每天的关心织出良好关系的纽带 永远都别关上心的门 企业顶层的关心：H2O 知其大，守其小 第五章 倾听事实：墙壁也会说话 星巴克的墙壁会说话 竖起你的“天线” 倾听的工作 慈悲空 倾听的习惯：眼观六路，耳听八方，千万不要滔滔不绝 避免在“倾听”的时候犯心不在焉的错误 穿T恤衫的周五 内部交流的公开论坛 倾听会带来开诚布公 第六章 勇于承担：只有事实听起来才像事实 直面“裁员”的事实 准确的语言很重要 “半真半假”的“好心” 信任=事实=责任 可持续贸易 敢于承认事实 不要让你的“帽子”被大风吹跑 让信仰取代害怕 第七章 采取行动：像实干家那样思考，像思想家那样行动 像实干家那样思考，像思想家那样行动 热情、目标与坚持不懈 食品会成为咖啡伴侣吗 一件事不行，就做下一件 创建充满灵感的地方 行动与耐心 “停止挖掘”不意味“停止努力” 思想与行动的平衡 “感觉—思考—行动”和“感觉—行动—思考” 第八章 应对挑战：从本质上讲，我们首先都是人 保持平衡的工作艺术 请牢牢抓住危机中的机会 灾难是对自我认知的考验 悲剧来临时以人为先 无论如何都要直面事实 时刻保持正确的方向 内在的力量 第九章 实践领导：声色俱厉与柔声细语 雷声大，雨点小 仆人式领导 帮助企业多倾听自己的“柔声细语” 别盲目崇拜所谓的“权威” 多注意真正行动的人 激发员工比火箭科学更难 领导永不止息 第十章 敢于梦想：要说“Yes”，这是世界是最有力量的词 扔掉那些写满“No”的手册 说“Yes”是一种信仰的飞跃 “一切如你所愿” 敢于梦想 “Yes”会带来一次信仰的飞跃 后记

## 章节摘录

第一章 了解你自己：“只戴一顶帽子” 有一种精神状态能让你感到活力四射，你一定要把这种状态找出来…… ————威廉·詹姆斯 “只戴一顶帽子”是优秀领导者的典型特征。在一生探索“我是谁”和“我支持什么”的征程中，这是一切的起点——可能也是终点。当你“只戴一顶帽子”的时候：你会了解到是什么才会让你感到最具活力。你会感到自己很出色。你不再需要隐瞒什么秘密，也不再需要矫揉造作。你能够指引自己和其他人从正直与坦率做起。当你“只戴一顶帽子”时，你会优先考虑“我是谁”。你绝不愿意只做一个无名鼠辈。同时，你也会重视自身价值，重视自己所从事的工作。因此，当有哪里不对劲时，你就能马上反应过来，工作上的难题一点儿也难不倒你。当你清楚“我是谁”时，其他所有的问题都变得简单起来——即使是那些最困难的事情也会变得轻松起来。我们每个人的衣橱里都有许许多多的帽子，其中有些是星巴克的员工帽，有些是垒球帽，有些则是我们参加商贸展销会时收到的那些带商标的文化帽。所以才会常常听到人们抱怨要戴的帽子太多了，这一点儿也不奇怪。像变戏法一样在不同角色间疲于奔命，会使我们变得神经质、效率低下、很容易感到沮丧，我们也很难真正成熟起来。事业刚起步的企业家往往身兼秘书、首席财务官、销售主管，甚至是董事会主席等多重身份，在超负荷的工作中，他们早已不堪重负。但如果所有这些都“帽子”都能服务于同一个目标和价值理念，那么这个企业家的才干就会大大增长，也将为企业发展寻求到各种的支持。爱德华·德·博诺在《六顶思考帽》（Six Hat Thinking）这本书里讨论了我们思考问题的不同方式，他把它们表述成“帽子”是为了更平等地称呼它们而不带有任何倾向性。白帽子代表的是中立、客观的思路；黑帽子代表的是某种更倾向于否定的消极思维，而绿帽子代表的则是多产的、创作型思维。他认为，用这些富含象征意味的帽子来代表不同的看法，可以帮助团队和个人营造诚恳而公平的对话氛围。我一直在说的那顶“帽子”，在我的生命中起过很大作用，它对曾与我共事的同事们来说也一样重要，因为它可以帮助我们发现更深层次的自我，并为我们的价值理念提供支持。我们每个人都有一顶属于自己的“帽子”，这也是每个人应该戴着的那顶“帽子”，当然，这只是一个隐喻，它想说的是，我们每个人都应该保持自己的本色。所谓“所见即所得”，你的思维方式决定你将取得怎样的成就。“只戴一顶帽子”意味着坦诚、公正、富有激情，也意味着在忙碌的时候仍然能保持无限的活力。《一分钟经理人》这本书表面上看来就像是一本极其简单的入门书，在这本书里，肯·H·布兰查德和斯宾塞·约翰逊两人道出了一条看似显而易见的道理：“自我感觉良好的人才能取得良好的业绩”。其实，事情就是这么简单。我们成功与否，就取决于我们能否真诚、坦率地面对“自己是谁”、“我们想去哪里”以及“我们怎样才能到达那里”这些问题。对团队而言，情况也是一样的，因为团队是“人”的集合。“只戴一顶帽子”的团队清楚它自己支持什么、追求什么，因此，它有能力、也有坚决的意志去取得成功。在这个团队里没有秘密可言，也没有什么掩饰和夸张，只有一种真诚的精神动力——实现团队和员工个人的梦想与目标。你戴着谁的“帽子”？当我只有二十多岁时，我得到了第一份主管级别的工作。这份新工作要求我负责运作大约二十多家家具店，它的总部就设在俄勒冈州波特兰市。那是20世纪70年代，波特兰市正处于高速发展时期，因此这份全新的工作让我感到非常兴奋。也就是在那个时候，我结了婚并很快有了一个孩子，我急切地渴望成功，甚至认为自己可能已经开创了一份真正的事业——这既是指我当时所从事的工作，也指将来可能打造出的那个自己所深爱的销售企业。我全身心地投入了这份工作。我对所有的事情都抱有异乎寻常的热情——对销售、陈设布置、客人以及卖场里的售货员，都是如此。我想成为最棒的，我想把服务、配送都做到最好。那时的我投入了所有的努力，我将激情表现在所有事情上；我极富进取心而且目标相当明确，因为我很兴奋，我很想有所作为。但我的热情显然是有点过火了，以至于有一天，公司的首席执行官和董事会主席在我们就要上电梯的时候撞见了我们，他提醒我说：“霍华德，也许你不该在所有事情上都表现出激情。”

# 《星巴克》

## 媒体关注与评论

霍华德·毕哈一直坚信我们的目标，坚信知行合一，坚信要尊重事实，他总是将所有人都放在心上，不管手上在忙什么。他教会了我怎样聆听员工们的意见。他帮助我将我们的价值观付诸行动。

——霍华德舒尔茨（星巴克创始人、董事会主席） 作为“星巴克精神”多年来的守护者，霍华德·毕哈为我们献上上一部在任何领域都能带来成功的书——不仅限于商业。他的观点揭示了他所倡导的“以人为本”的管理理念，他认为这种管理理念一定会获得成功的。

——比尔·布拉德利（美国前参议员）

听霍华德大声说出他的想法已经有很多年了，现在又看到他如此明确地坚持要关注商业中人性的力量，这种感觉实在太棒了。霍华德的十条基本原则说明，真诚而有意识地关注和关心你的员工，将会为你带来不俗的成绩。

——克雷格·E·卫斯洛普（百事集团前总裁、百事可乐公司董事会主席兼CEO）



# 《星巴克》

## 编辑推荐

其它版本请见：《星巴克：一切与咖啡无关（珍藏版）》

## 精彩短评

- 1、他妈的励志书，真是典型，条条框框都给你摆好了
- 2、说实话，读了后很失望
- 3、真是与咖啡无关
- 4、感觉翻译的很有问题，语言无法表现出作者的意图和气魄，但是书中关于人的关心，仆人式管理方式值得 管理人员学习，如果能形成相互关心，坦诚相待的工作环境，一样使人期待。
- 5、以人为本与仆人式领导法的重要性
- 6、没读完，励志+商业畅销书
- 7、成功学，人很重要，思想只有自己积累
- 8、叨叨叨个没完
- 9、找到你心里最能激发你激情的那部分
- 10、太心灵鸡汤了
- 11、只带上一顶帽子 学会与自己相处
- 12、作为一家国际著名的咖啡连锁品牌，星巴克那一抹深绿与微笑的美人鱼，以及在中国和小资以及高消费牵扯在一起的文化，有着怎样的魅力？霍华德·毕哈向我们阐述了怎样寻找你的帽子，如何做到“慈悲空”，如何做到仆人式领导。
- 13、可以感受星巴克的企业文化。但，毕竟是一本企业管理的书，管理者可以作为学习，看看无妨。
- 14、话说，明早10点出现在店里 拿着本书 灰头土脸 一杯咖啡不买 就像一只流浪猫 溜进去取暖 会不会被人骂作...
- 15、这么一本宣传企业的书，我竟然看完了，封面设计的很不错，内容一般！
- 16、三种东西！总有一样要做到百分之百！
- 17、不同于烂俗的“心灵鸡汤+故事会”书籍只将“服务于人”作为口号喊上千万遍，霍华德哈毕将自己十大领导准则娓娓道来，其中关于关心的部分堪称金玉良言。
- 18、我读的叫做星巴克，一切与咖啡无关。应该就是这本书。挺好看的，讲到作者作为星巴克北美地区的总裁的一些管理的经验和故事。原来星巴克以前还卖唱片的，不过在中国没有版权的地方，星巴克只是给我们这些年轻人装逼拍照的，说实话我自己也不懂咖啡，不过我挺爱喝咖啡的，我看了这本书萌生了我去星巴克打工的想法，真是悔不当初，大学四年一下子过去了，中间都没做过几次兼职，应该去星巴克打工还有去做家教或者机构老师了，我觉得大学生涯不是很完整。而且专业课都没学好，也是在大学的最后一年才开始看一些书。自己即将毕业了，感觉大学好多遗憾。
- 19、2013~52/100
- 20、有收获就给好评。
- 21、 后记里面有一堆感谢的人，是这些需要感谢的人成就了作者。从失败中学习，从身边的人哪里学习，从书中学习，学习成就了作者。用信仰赶走你的恐惧。
- 22、作者反复提及的帽子理论很有趣，他说，只要你能找到那顶帽子，用它来指导你的生活和工作，你就不会感到无所适从了。
- 23、可能我还没站那么高，GET不到那个点吧。
- 24、有点偏离主题，还真的是与咖啡无关。
- 25、Follow your heart .
- 26、空
- 27、一顶帽子 自信 坦诚 关心 伙伴 慈悲空 yes
- 28、可能身居高位会比较有共鸣
- 29、烂书一本。
- 30、7月6日国庆周末即将结束，晚上快打烊的时候，有人闯进了我们位于华盛顿的门店，放火并烧死了我们3名伙伴，第二天凌晨来店巡视的管理人员发现了尸体，这真是场赤裸裸的打劫。
- 31、一切以人为本！
- 32、管理类鸡汤。

## 《星巴克》

有碗有勺汤好味。

33、一本管理界的心灵鸡汤，读过就算了。但认同星巴克的奇迹与书中所说的“以人为本”理念是有极大关系的。暗暗希望有机会可以在星巴克做个咖啡师，一个小小的梦想，希望明年会实现。

34、泛读即可。

35、這裡一切都是曾經的星巴克，這些影子一去不復返，尤其是在中國，為了利潤把星巴克體驗完全置之不理。嘔唏不已！

36、小瑞安也开了一家，我和我的小伙伴们都惊呆了！！！！

37、适合有餐饮基础的人士阅读

38、鸡汤太多 干货太少

39、#晨读# 真的与咖啡无关

40、虽然现在喝的频率在变快，但我可不想养成习惯。

41、超级管理心灵鸡汤，可以不读。

42、3小时，140千字。不算细致阅读，但有一些启发，可能限于自己目前的学生身份，并没有一些市场方面的经历，所以对于一些理念体会并不太深吧.....

43、关于这本书的评价很多，好的坏的，但单单从星巴克的发展看，20几家连锁走不出北美到现在几乎成了咖啡的另一个单词，星巴克还是写了自己的传奇，用110米要求自己，从之前觉得“我”擅长什么，到现在觉得真正的能力人是在都擅长之后才有了特别的专长。原来之前发掘我擅长什么，为时过早了。

44、尊重人性是星巴克伟大的地方之一。“戴一顶帽子”这个概念也很重要

45、星巴克

46、道理都懂，然而解决办法还得自己想

47、这破书还能一版再版？！

48、与希望内容相差甚远

49、现在看到这个书名，想笑笑，哈哈。嗯，讲真，这本书内容真的跟咖啡没啥关系，大部分讲管理。

50、地铁读物

# 《星巴克》

精彩书评

## 章节试读

### 1、《星巴克》的笔记-第89页

很多关键的评价并不依赖语言，而是常常通过表情、手势等等表现出来的

### 2、《星巴克》的笔记-倾听事实：墙壁也会说话

要掌控你自己，就用你的头脑；要管理其他人，请用你的心。——埃利诺·罗斯福

“慈悲空”需要我们带着同情去倾听，而不是带着成见；它要求我们保持关心，但却不要夹杂太多自己的想法和建议。

约瑟夫·歌德斯坦解释：慈悲和空不是两件不同的事。慈悲不是故作姿态，而是从一种无我的状态出发，对周围的环境做出反应。我们越是能在头脑中清空‘我’的意念(不关注自己，忘记自己，不夹杂太多的自我意识)，我们就能迅速地做出回应。

### 3、《星巴克》的笔记-第112页

文字就是文字，解释就是解释，承诺就是承诺，但唯有绩效。才是现实。

### 4、《星巴克》的笔记-第七章 像实干家那样思考，像思想家那样行动

不可与邻舍为敌……——《圣经·利未记》

### 5、《星巴克》的笔记-第146页

关于领导力：

1. 喧嚣就是喧嚣。它没有任何价值。你要寻找的东西才是实质性的东西。
2. 更安静一点的声音，也就是意志的声音、懂得关心的声音，它们才是最要紧的。
3. 领导者也是人，他们与其他人没有什么区别。不要忘了你自己也像领导者一样拥有许多天生的品性，也不要忘了你身边的每个人都有相同的品性。

### 6、《星巴克》的笔记-第八章 应对挑战：从本质上讲，我们首先都是人

我们的不快乐都来自奋斗中的艰难，而不是来自我们为之奋斗的目标。

### 7、《星巴克》的笔记-第99页

其实，没有什么所谓的反对意见，有的只是意见。因为所有的意见都是积极有效的，所有的意见都是某种反馈，你能从每一条意见中学到很多。

### 8、《星巴克》的笔记-第86页

信任，因为少见，所以珍贵。

### 9、《星巴克》的笔记-第六章 勇于承担：只有事实听起来才像事实

用信仰赶走你的害怕。——雷·克劳克(麦当劳创始人)

## 10、《星巴克》的笔记-第七章 采取行动：像实干家那样思考，像思想家那样行动

发挥生命力最好的方法，就是把它花在那些可以延续我们生命的事情上。——威廉·詹姆斯

论绩效。

我相信这是商业世界中一条亘古不变的真理，文字只是文字，解释只是解释，承诺只是承诺，唯有绩效，才是现实……只有绩效才能让你自由发展。——哈罗德·杰宁

## 11、《星巴克》的笔记-第6页

倾听事实。现在看来，人其实常常会被自己的工作情绪影响自己一言一行，每天上班的我，其实最多的事情也是在和自己的情绪作战，控制住情绪的唯一办法，就是尽可能多了解事实。

## 12、《星巴克》的笔记-第76页

关心员工是要装不出来的。要用心的。

## 13、《星巴克》的笔记-第1页

一本阐述星巴克最新价值观的葵花宝典。

## 14、《星巴克》的笔记-构建信任：真诚地去关心

人们并不在乎你知道多少，他们只想知道你有多在乎。

## 15、《星巴克》的笔记-建构信任：真诚地去关心

很多人在我们生命中来来往往，但只有真正的朋友才会在你心中留下印记。

## 16、《星巴克》的笔记-第93页

要掌控自己，用自己的头脑。但管理一个团队，要用自己的心。

## 17、《星巴克》的笔记-构建信任

经济学家E.F.舒马赫的卓越一直启发着我们。1973年的《小既是美：以人为中心的经济学》(Small is beautiful: Economics as if people mattered)他说：在一个大集团里，最基本的任务就是完成那些最小的目标。

霍华德·舒尔茨发展出了自己的名言：知其大，守其小(使事业不断壮大，但坚持规模最小的信念)

# 《星巴克》

## 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)