

# 《海底捞凭什么》

## 图书基本信息

书名：《海底捞凭什么》

13位ISBN编号：9787510422591

10位ISBN编号：7510422590

出版时间：2011-11

出版社：新世界

作者：李翔

页数：222

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)

# 《海底捞凭什么》

## 前言

海底捞凭什么？近日，一家火锅店的名字开始越来越多地出现在网络上，这并非某商家的刻意炒作，而是来自每个消费者的亲身经历。人们议论它，称赞它，人们用“不可思议”、“难以想象”、“不敢相信”等夸张的词汇形容它。在娱乐当道八卦流行的今日网络，一家火锅店却奇迹般地一再成为众人热议的话题，实在令人啧啧称奇。这家火锅店的名字叫做“海底捞”。你知道海底捞吗？针对这个笼统的问题，我们听到了以下回答：“海底捞，我知道，火锅店嘛！听说很火的样子，我去过一次，排队的人太多，没吃上。”“哦，知道，四川火锅店，我吃过两次，服务特别好，好得都有点让人受不了，味道也不错！我挺喜欢那儿。”“海底捞？不是饭店吗？听说是中国最大的火锅连锁，都要开到美国去了，老外会吃火锅吗？”“听说过，网上有好多帖子，不明白一家饭店有什么好议论的，很厉害吗？”“当然知道，我家附近就有一个，经常去吃，味道一般，就是服务超级好。看，我的指甲还是在那儿做的，那儿能美甲，还能免费上网，花样儿可多了，生意好得不得了，听说都要上市了是吗？”海底捞，创立于1994年，来自火锅圣地四川，是一家以经营川味火锅为主，融汇各地火锅特色于一体的大型直营餐饮企业。董事长姓张名勇，从一个小小的麻辣烫摊子干起，到今天海底捞已在全国多个大城市开设60多家分店，年营业额超过10亿，员工上万人。中国人历来喜欢吃火锅，火锅店也遍布各地，大型连锁也不在少数。为何单单这家海底捞风生水起呢？海底捞究竟凭什么？不妨先来看网上盛传的一个事例。一个女孩在上海海底捞吃饭的时候由于一点小小的不愉快跟男友吵了起来。没过一会儿，服务员突然送来了一束鲜花和一张贺卡。两人觉得纳闷，打开贺卡来看，发现上面写道：帅哥美女，你们好！刚刚在给你们服务的过程中，感觉好像你们不怎么开心，不知是不是我服务不周的原因，但是我本人是希望你们可以开开心心的。开心是一天，烦恼也是一天，人生看似漫长，其实也很短暂，所以何不开心度过每一天呢？真诚地希望你们可以永远幸福开心，快乐永久。落款是海底捞员工王某某。就在这对情侣闹别扭的这短短几分钟里，海底捞的员工就去买了一张贺卡和一束鲜花，重点是贺卡全部是纯手写完成，言语简单，却情真意切。当时这对情侣就感动得不知道说什么好了，方才小小的不快也早已抛到九霄云外去了。之后当事者将此经历和贺卡鲜花的照片发到了网上，立刻引起强烈反响。许多网友在看到贺卡鲜花的照片后，连连赞叹说：“这服务也太强了吧！”“海底捞的老板从哪里找来的这么好的员工，生意能不火吗？”“他们简直就是用生命在做服务啊！”更有不少人回帖表示，一定也要去这个神奇的海底捞亲自感受一下。这可不是海底捞的宣传手段，那对情侣也不是海底捞找来的“饭托儿”，因为像这样的事例，在网上已经不只是几个，而是几十个上百个。海底捞的服务已然成为一种备受关注的现象，而“海底捞”这三个字也成为人们茶余饭后的话题，为越来越多的人所津津乐道。同样是做火锅，为何海底捞就能这么火，凭什么？凭服务！海底捞虽是火锅店，但它的核心并非餐饮，而是服务。海底捞秉承“服务至上，顾客至上”的经营理念，打破常规，将人性化、个性化服务做到极致，怪不得许多人都说，“海底捞的服务好得都让人不好意思”，“海底捞的服务简直达到了变态的水平”。2011年，海底捞已经闯进“中国餐饮企业百强”前20名，在人们还对海底捞的服务啧啧称奇时，这家不“安分”的公司又接连推出了火锅外卖“HI捞送”、海底捞淘宝店，甚至“海底捞野炊计划”。海底捞招招出新，步步出奇，无不让消费大众大跌眼镜，而海底捞从一开始就不是靠话题来取胜，总是能说到做到。当海底捞从一家小小的“特色店”逐渐发展成国内火锅业巨头的时候，海底捞的内部架构和管理模式也在不断地发生变化。如果说海底捞一开始是靠独特的服务取胜的话，那么在加入全国的餐饮巨头角逐战时，它还能够凭借“一招鲜，吃遍天”吗？在本书中，您会找到答案。海底捞作为一个成功的商业案例，正在受到越来越多的关注，包括拥有肯德基、必胜客的百胜餐饮公司都开始向海底捞借鉴学习，海底捞被做为范例在MBA的课程上一再讲起，对海底捞竞相模仿的同行更是不计其数。但是有人说“海底捞你学不会”，海底捞究竟有何偷不走的诀窍？海底捞的制胜秘诀是不是只有服务这一招？海底捞的管理模式究竟是私家独创，还是和无数成功企业如出一辙？本书都将为您剥茧抽丝，一一探讨。

# 《海底捞凭什么》

## 内容概要

《海底捞凭什么》主要讲述了，海底捞作为一个成功的商业案例，正在受到越来越多的关注，包括拥有肯德基、必胜客的百胜餐饮公司都开始向海底捞借鉴、学习。海底捞被做成范例在MBA的课程上一再讲起，业界对海底捞竞相模仿的同行更是不计其数。但是有人说“海底捞你学不会”，海底捞究竟有何偷不走的诀窍？海底捞的制胜秘诀是不是只有服务这一招？海底捞的管理模式究竟是私家独创，还是和无数成功企业如出一辙？海底捞的成功究竟有何秘诀，海底捞的员工为何成为众议焦点？海底捞的成功究竟可否复制？在《海底捞凭什么》中，近百个商业案例为您一一破解海底捞的终极奥秘、剥茧抽丝、逐一探讨。

# 《海底捞凭什么》

## 作者简介

李翔，笔名渡边，资深图书策划人，畅销书作家，擅长经管励志类图书的策划与撰写。其作品《男人不狠地位不稳》上市6个月连续加印10余版，销售数量8万册。

# 《海底捞凭什么》

## 书籍目录

海底捞凭什么？感动的力量 第一章 雇手雇脑，都不如雇人心 想让顾客幸福，先让员工幸福  
是员工养活企业，不是企业养活员工 员工的亲人就是企业的亲人 给他信任，他会还你奇迹  
海底捞的家访 感动的力量 挖不走的服务员海底捞凭什么？让上帝满意 第二章 “变态  
服务”成就海底捞 想当“上帝”，那就去海底捞吧 海底捞的忠实“等客” 海底捞的秘密  
八颗牙的微笑，要不要？ 服务创造奇迹 看到就做，服务不分你我 敢为天下先，火锅  
也能送外卖海底捞凭什么？年轻的梦想 第三章 海底捞人是怎么炼成的 海底捞如何选拔员工  
百苦熬成“状元堂” 把“麻将精神”带到工作中来 让员工心里有数，有奔头 用人就不  
轻易换人 海底捞的“嫁妆钱”海底捞凭什么？第三种人 第四章 海底捞的用人之道——找人才  
不如造人才 人才在企业中诞生 在自己的公司里“跳槽” 给员工薪水不如给他们希望  
人才永远比钱重要 人性化的管理从尊重开始 大胆用人，委以重任 用人不当损失难以估量  
不但要看能力，还要看个性 知人善任，用人所长 敢于使用强者海底捞凭什么？信任的宽  
度 第五章 海底捞做大的秘诀——大胆授权 诸葛亮不及格 事不必躬亲，权不必抱死 权  
力越大，责任也就越大 大权独揽，小权分散 用他就要相信他，否则就是不相信你自己 授  
权之后如何防止滥用私权 六个有关授权的世界级经验海底捞凭什么？细节与关键 第六章 与海  
底捞息息相关的管理理念 海底捞与潘石屹的“无为而治” 海底捞与蒙牛的“大胜靠德”  
小制度也能有大成效 将正确的事情做正确 领导者不可或缺的四大情商 海底捞的简单管理  
理念 锯掉所有经理的椅子靠背海底捞凭什么？我们是一家人 第七章 不一样的团队力量——海  
底捞的“非正规军” “非正规军”也能打天下 海底捞里的亲人团队 千万不要逼急老实人  
火锅店里的MBA海底捞凭什么？就地思考 第八章 海底捞的难题与困境 海底捞的师徒制危  
机 火锅店到底该不该标准化 口味与服务到底孰轻孰重 过度授权的副作用 为什么总是  
留不住人 不在其位，也谋其政 管理是打“温情牌”还是“严厉牌” 停下来嗅嗅自己的奶  
酪海底捞凭什么？道阻且长 第九章 海底捞还能走多远 “十年内，成为中国火锅第一品牌！”  
明确的远景规划是企业前进的方向 靠创新还可以走多久 慢下来，才能走稳每一步 “  
海底捞现象” 海底捞的企业文化 不想在安乐中灭亡，就要在危机中求生 站在危险与机遇  
的岔路口

# 《海底捞凭什么》

## 章节摘录

版权页：给他信任，他会还你奇迹 什么能让员工感到幸福？优厚的待遇，人性的管理，亲人般的温暖，这一切海底捞都做到了，但是不是这样就已经足够？这一点只要考虑下一个普通人幸福所需要的因素就可以了。员工只是一个职位，一个代号，拿去这个代号，每个员工也只是普普通通的一个人。一个人想在世上获得幸福和满足，除了善待和尊重，还有重要的一点，那便是信任。严格来讲，信任也是善待的内容，也是尊重的一种。而在海底捞，“信任”二字却变得更加具体，更加深入人心，让人难以忽视。海底捞的服务员可能是中国饭店里权利最大的，一个服务员就拥有赠送客人礼品，加送菜品，甚至直接免单的权利，这在其他饭店根本是不可想象的。许多人听说这一点，都会对张勇提出疑问：“如果每个服务员都有免单的权利，那你就不怕他们会用这个权力让他们自己的亲戚朋友白吃白喝吗？”张勇的回答是：“如果我给了你这个权力，你会这样去做吗？”的确，将心比心，想让天下人不负我，我必不能负天下人。想要别人相信自己，自己就必须先信任别人。海底捞给了服务员莫大的信任，而海底捞的员工们，也对这种信任无比珍视。每个企业如果能像海底捞一样对员工给予如此之高的信任度，那可能就会有两种结果：一种是公司被不良员工吃空偷空卖空，另一种就是所有员工竭尽自己所能让企业突飞猛进，无往不利。海底捞明显收获了后者，这到底是幸运还是某种必然？石油大王保罗·盖蒂是一位善于取得员工信赖而又敢于信任下属的人，正是由于在他创业初期与自己的员工互相信任，才使得他的事业迅速发展壮大。有一块地在森林里，所有者愿意出租。很多石油公司嫌这块地面积不大，且道路不易铺设而放弃了它。保罗·盖蒂和下属到现场看了这块地，断定这里可以采出石油。但保罗·盖蒂却认为这块地没有前途，因为它的面积很小，而且交通极为不便，不适合用一般的开采办法开采。保罗·盖蒂并没有立即决定放弃，而是鼓励员工们讨论一下，各抒己见，看看是否有办法克服这块地的缺点。员工们见老板如此信任大家，就无拘无束地议论起来，你一言我一语，不少主意就出来了。“我想我们可以使用小1号的工具挖掘。”一位经过认真考虑的职工说。保罗·盖蒂得到了一点启迪，他一直认为交通是这块狭小油田的死结，现在这位员工想出使用小1号工具挖井，那么亦可以考虑使用小1号的铁路作为通向这油田的交通工具。于是，他顺着那位提建议的员工话意说：“如果大家能找到人设计和制造出小1号的工具，我们公司就能下手在这块地开采石油。当然，接着还有一个问题，就是怎么使用小1号交通工具把那里的石油运出来，请大家出些点子。刚才那位员工的主意实在太好了！”保罗·盖蒂这么一说，鼓励了员工们动脑筋、想办法。大家都是与油田打交道的实践工作人员，既知道挖井采油的方法和难处，又练就了各种克难制胜的本领，各人总有不少经验和体会的。为此，大家无所约束地畅所欲言，把自己的看法谈出来，你一言我一语，由小1号挖井工具谈到小1号铁路和火车问题，进而谈及找谁设计和制造这些工具和交通工具的具体方案。众人拾柴火焰高。经过保罗·盖蒂的一番激励和鼓动，员工们为开发森林里那块含油丰富的小油田找到了一个圆满的答案。大家确定用小型铁路和小型器材进入那油田。1927年2月21日，盖蒂石油公司终于在那块地挖出了第一口井，后来接二连三地挖出数口井，每口井都产出巨量的原油，接下来的几年里，这块油田为保罗·盖蒂赚了数百万美元。不管是世界五百强，还是海底捞饭店，每一个员工都可能隐藏着惊人的潜能，只要你给予他信任，他就可能还给你一个奇迹。

# 《海底捞凭什么》

## 媒体关注与评论

“海底捞的许多管理方法，值得万科学习。”——王石 “海底捞重新定义了员工与企业、老板与雇员的关系。也改变了企业与顾客的关系，使得原来可能是矛盾的三方完美地结合为一体。”——宁高宁 “海底捞的成功。在于它总是把顾客的幸福和员工的幸福作为赚钱的前提。”——张维迎 “向海底捞学营销、学管理、学服务。”——百胜餐饮集团

## 《海底捞凭什么》

### 编辑推荐

《海底捞凭什么》写到，当海底捞从一家小小的“特色店”逐渐发展成国内火锅业巨头的时候，海底捞的内部架构和管理模式也在不断地发生变化。如果说海底捞一开始是靠独特的服务取胜的话，那么在加入全国的餐饮巨头角逐战时，它还能够凭借“一招鲜，吃遍天”吗？在《海底捞凭什么》中，您会找到答案。



# 《海底捞凭什么》

## 精彩短评

- 1、海底捞凭什么：从赚钱的角度我们了解海底捞，告诉大家一个如何加快企业运作，让企业获得更多的利益。最快的投资回收期仅仅半年！怎么赚钱的？海底捞凭什么？中写的很详细。
- 2、尊重员工，理解员工，科学管理，真正的以人为本，现在有哪个企业领导者能做到呢？建议各个企业的领导者们都能静下心来，研读此书，之所以成功，必须其值得深挖的道理！
- 3、海底捞写的很不错，借鉴学习很多，谢谢推荐给大家
- 4、海底捞的核心竞争力是很难被模仿的，也是很难超越的，因为他们把服务当成企业的灵魂。
- 5、改编自《海底捞你学不会》？
- 6、真的是一本好书啊，一直也将海底捞的经营方式视为管理运营的良师，看了此书，更是获益匪浅。  
只是失望书的装帧一般，中规中矩吧  
总体感觉不错，值得购买！
- 7、商业书写的很好真诚感人！还让不让人活了。。。学习管理知识！
- 8、海底捞之所以成功，在于它能够针对那一群特殊的员工人群，针对他们的特点，形成了适合的管理风格和特色,推荐给大家
- 9、这本书给了我很好的回答，也深深的感动了我，一切的成功都不是无理由的，海底捞真的很值得学习。
- 10、海底捞让人惊叹！让人震撼！海底捞的员工给我们阐释了，什么是真正的职业精神。那就是把自己不喜欢做的事情，做得比任何人都好！
- 11、海底捞是我最喜欢去的地方之一，可以说是我去过所有的餐厅中，服务最好的一家！
- 12、一家企业的成功，往往取决于该企业人才管理的成功与否，海底捞的成功跟很多成功企业一样，是人才管理的成功。
- 13、海底捞就是靠服务
- 14、昨天中午拿到的书，只是翻了几页，有很大的收获，几个章节感动了我。海底捞的精神值得学习和借鉴。。。
- 15、从多方面分析海底捞的成功，很不错。
- 16、当当买了很多本了。这本海底捞凭什么很吸引我的眼球！呵呵、书挺好的。做企业能这样去关心员工不易，向这样的企业家学习。。。。
- 17、不错的一本书，海底捞是最棒的，这本书也是最棒的！
- 18、好无价值的一本书哦。。。
- 19、要做个能吃苦的好人,向海底捞致敬！
- 20、海底捞之所以获得如此巨大的成功，除了充分尊重自己的员工，还在于他能够合理的授权，并建立健全的监督机制。总之，他们的成功经验值得我们这些创业者和管理者学习。
- 21、看过好几部写海底捞的书，这本最好看!
- 22、哪家企业要是把服务做到海底捞那样，也会成功！
- 23、海底捞为什么这么火，其中必有它特殊的原因，这些原因确实有很多值得业内人士深思、学习的地方。读了这本书，收获颇多。比起别的写海底捞的书来说，它更加倾向于商业管理，把海底捞的许多管理层面的东西讲得非常透彻，容易懂，建议从事服务行业的人士都可以看一看，借鉴借鉴，对自己的管理一定大有帮助。
- 24、之前看过那本卖得很火的《海底捞你学不会》，结果发现全本书都只是一些海底捞员工的小故事，虽然很感人，但并没有太深地触及海底捞的管理，而这次我终于在这本《海底捞凭什么》里，看到了我想看到的内容，那就是对海底捞管理的理性分析，用其他企业的例子触类旁通，更加让我深切地对海底捞的管理有了一个立体的了解，受益匪浅。
- 25、张勇抓住了员工想要的，员工创造了企业想要的，真正的双赢。
- 26、挺好的 喜欢海底捞。。

## 《海底捞凭什么》

- 27、这本书不光在讲海底捞，也将海底捞的管理和许多知名企业的管理模式相联系起来，比对讨论，举一反三，说明海底捞的成功并非偶然，而且他们的管理也不是独创，这一点在众多海底捞的书里面，算是独树一帜的。
- 28、是服务类培训方面的好书籍
- 29、市面上海底捞的书出了一本又一本，这一本我觉得是最中肯的，因为它写出来我真正想看到的东西，即海底捞的管理秘密。
- 30、人命运的沟通术，口才让你与成功更接近
- 31、从海底捞的管理上学到了很多东西。对我很有帮助，佩服海底捞老板，同时感谢作者让我们深刻了解了真正的海底捞凭什么？
- 32、写的东西挺全的，想认识海底捞模式的可以看看
- 33、由于之前陪同学去海底捞面试，所以在网上看了很多关于海底捞的信息，呵呵 我也是四川人哦。从我们四川人的角度出发，海底捞味道一般，服务超好。在外省我会选择海底捞，呵呵四川的话，应该不会，味道第一 呵呵
- 34、帮朋友买的，朋友说很好，是本值得细细品读的书，海底捞的管理模式值得学习
- 35、如果每个企业的老板都能像张勇一样，将员工当人来看待，把员工当兄弟姐妹，真心用心对待，相信别人也同样会回应他。
- 36、恰好去了海底捞总部简阳总店，切身感受了贴心的服务又带家人去一回还是很好很强大。因为工作需要看了几本海底捞系列了，这本比较理性，提出了一个企业未来的走向问题，可以供研究管理的朋友参考，还是不错的可以买哈。
- 37、海底捞凭什么是三本海底捞里最好看的一本，很容易读懂，里面的内容也很丰富，很受启发。
- 38、最近挺喜欢分析海底捞的书，这本还不错！
- 39、海底捞，没那么简单！
- 40、书里的管理有可取的也有不可取的，总之一个企业的成功总有好的，未来的发展还在看。有学到一点：以德服人吧！
- 41、任何一种模式都不可复制
- 42、朋友做餐饮，送给他时候很感动
- 43、写得很好，把海底捞的模式分析得很透彻！
- 44、海底捞凭什么？凭的就是张勇的睿智和魄力！
- 45、海底捞能够把每个人从一张白纸一样地塑造成海底捞人，这是他们的获得成功的最主要因素。
- 46、很实用，我是做服务的。值得学习学习
- 47、做管理的，一定要看看！
- 48、读完这本书之后有一点感动，海底捞能有今天，真的不容易！
- 49、如果每个企业的员工像海底捞的员工一样，那这个企业一定所向无敌了。
- 50、打破常规，将人性化、个性化服务做到极致，怪不得海底捞的服务好得都让人不好意思，达到了变态的水平。
- 51、海底捞的服务不是一般的好，而是出乎你想象的好，从此吃火锅再没有去过别家。
- 52、海底捞的成功，有其必然，也有其偶然。海底捞的团队很独特，管理也很独特，这就是其核心竞争力。对团队成员的关爱，形成其无与伦比的战斗力。很看好海底捞未来几年的发展。祝福海底捞。
- 53、海底捞，你学不会
- 54、海底捞的文化值得学习，是一本好书。
- 55、写的很深入，  
感动的力量  
让上帝满意  
年轻的梦想  
海底捞凭什么，很深入的剖析了海底捞的经营管理！
- 56、总体而言写的还好，有的部分写的不错，有的写的有点片面了，我觉得有很多店不是写的那样好，海底捞也存在很多的问题！
- 57、大部分都在写管理上的东西吧，但是这些论点内容什么的并没有太过于特别之处，因为很多大家

## 《海底捞凭什么》

都懂。

58、海底捞给我们的最大启示就是，每一个服务企业都必须根据自己员工的特点找到适合的管理方式，才能让员工给顾客提供最满意的服务。

59、当海底捞从一家小小的“特色店”逐渐发展成国内火锅业巨头的时候，海底捞的内部架构和管理模式也在不断地发生变化。值得我学习

60、研究一下海底捞研究一下海底捞

61、看完这本书，发现海底捞的管理真的是让我太震撼了！

62、去过几次海底捞吃饭，那里的服务可真不是盖的，怪不得有这么多书写，人家做的就是与众不同，这本书看过之后还是很有收获的，海底捞能火，的确不是没有原因的啊。

63、挺好的，喜欢看这种企业家成功的经验

64、这本书写的很通俗易懂，很真实的描写了海底捞的发展过程，经验，很值得大家读一读！看完这本《海底捞凭什么》同为酒店行业我被受感动，我们没有做到这样，以后要向海底捞学习！！

65、在书店看到好几本海底捞的书，一开始都不知道该买哪本好，但在朋友的推荐之下买了这本，用他的话说，这一本写得最为真实，最实在，“水分”比较少。翻过一半之后，果然是本好书！

66、非常棒的一本书，一次买了两本关于海底捞的，希望能学到东西。

67、书中大量的引用了很有趣的案例，就像讲故事一样，而且很激励人心。

68、对海底捞的介绍很详细

69、相信介绍了海底捞的创业经过，经营模式如何成功，挺好

70、服务也得不断创新

71、读完之后感觉收获很大，谢谢海底捞，也谢谢作者

72、这本书让大家真正的了解海底捞！很难超越的，把火锅做到如此优秀，海底捞抓住的是人心。推荐给广大喜欢海底捞的同志们。。。。

73、正确的废话

74、过去有人提过学万科，科学管理也好，做精主业也好，起始中国企业这些年缺失的是对人的关心，做企业如果连自己的员工都关注不够，又怎么可能真正有一个服务社会、一起成长的文化，漫天以人为的广告语都只不过是口号罢了。

75、读这本书不是要借鉴海底捞的模式，而是丰富自己的知识，用到我的工作中。

76、原本想看《海底捞你学不会》的，不过图书馆没有，就先借了这本，里面的事例都是特别真实，不过对于海底捞还是有一定的了解。全是正确的废话。

77、这本《海底捞凭什么》很实用的一本好书。

78、很难能有书让我第一眼就决定一气看下去，买这本书其实就是想找到一个答案：为什么海底捞的员工微笑总是那么真诚那么灿烂，是什么让他们这么甘于奉献。

79、把员工当人对待，听起来很简单，但中国的企业却很少有管理者能够做到，海底捞之所以能够成功，是因为张勇做到了这点。

80、向海底捞学习！感谢当当网！

81、通过这本书，你会了解什么叫真正的“海底捞”

82、看到海底捞火成这样真是有些不可思议，真正去吃过之后也觉得的确是有些特别，但是到底哪里特别自己也一时说不清楚，看完这本书才真正有些了解，海底捞到底凭什么，原来它凭的是人性，凭的是激发，凭的是信任。

83、这本书与其他几本有所不同，它不只是为海底捞打广告而已，书中也写出了海底捞的一些不足之处，并对海底捞是否能继续辉煌提出疑问，看得出作者的确是对管理有很深的理解，并且对海底捞也有着一定的了解程度。看过这一本，才真正知道海底捞为什么这么火。

84、这本书讲出了海底捞超出想象的服务是怎样建立起来的，读完之后有所领悟。

85、很传奇的海底捞，值得一读，纸张、印刷都很好！

86、一家饭店竟然得到这么多的关注，这本身就已经够不可思议的了，于是在书店看到这本书的时候，就毫不犹豫地买下来，回来读过一遍之后，才知真正明白为什么海底捞被这么多人关注和谈论，原来海底捞的确是有它的可谈论之处的。

87、人类已经无法阻止海底捞，那么海底捞到底还能捞多久呢？

## 《海底捞凭什么》

- 88、从管理学的角度来讲，这本书具有一定的参考价值。作者对海底捞常年的关注和研究，经过大量的调查访问，才能呈现给我们这样一本书，真的要谢谢他！学习管理知识！
- 89、朋友推荐的书，对我们做餐饮的很实用。
- 90、海底捞是一家充满人文关怀的企业，这样的企业当然能够成功。我很喜欢
- 91、读完这书，收益良多，一个模式，一个概念，一种态度，成就一间好企业
- 92、。。一定是凑字数！！
- 93、很清楚的了解了海底捞的管理
- 94、很好的一本书，作者用优美流畅的文笔，详细而又系统的描述了海底捞的发家史，让读者对海底捞会有一个比较全面的了解，值得一读！
- 95、被封面上那句“人类已经无法阻止海底捞了”所吸引，这句话经常在网上看到，但始终不太了解是什么意思，买了这本书回来读后才知道，人类果然是已经没有办法阻止海底捞了，因为能把管理做到这种地步，这本身就已经是一种奇迹了。
- 96、不错好书。很感动海底捞的老板，有头脑
- 97、我也很喜欢吃火锅，很佩服张勇，他的身上有很多值得我们学习的地方。也很佩服作者，从内容中可以看出作者为了写这本书花了不少心血！
- 98、在书店大体翻了一遍，在几本海底捞的书当中，这本看起来是最靠谱的，它既不是讲一些空洞的感人故事，也不是讲海底捞如何牛逼，而是讲海底捞为什么这么火的真实原因，这才是读者真正想看到的。
- 99、自己是做餐饮的，一直想增强自己的管理能力，但苦于找不到好的途径，在网上看到这本海底捞，买回一看，果然受益匪浅，在此特向大家推荐，这本书既写出了海底捞的厉害之处，也谈到了海底捞的不足，这一点是极为珍贵的。从中我学到了不少实际的管理知识，这本书没有白买！
- 100、把员工当人看，这句话听上去好像是理所当然的，但仔细想想，真正能做到这句话，还真是不容易。如今的企业都是对员工各种苛刻，所谓的人性化管理都只是挂在嘴边的一句空话，而海底捞之所以做到这么大的原因之一，就是他们真正做到了这句话，希望中国的私企们多做反省，向海底捞学习。
- 101、好书，读起来让人深受启发，真正让人体会如何更加的关爱员工，信任员工，如何做好服务！

## 《海底捞凭什么》

### 精彩书评

1、能发表的烂书有几个通用的套路：1、有一个公众认可的话题，围绕着为什么，怎么弄的2、书里面暗含很多褒奖，对于企业的，对于个人的3、很多篇幅都是例子，更烂的书里面的例子是假的，小张，小王的一大坨。如果把例子都去掉，就剩下10页不到了。这本书就在烂书的边缘，有上述三个特征的两个半。尽管如此，还是有几点值得思考的地方：1、钱。我看到的种种关怀，最后都能和钱挂在一起。我不是贬低追求，目标等崇高目标，但，钱，真的可以改变一个人的想法，这点我倒是同意的。餐饮业是毛利率高的行业，有钱，对于张勇来说，就是多赚点儿还是少赚点儿，马上赚点儿还是长远的赚点儿的问题。不得不说，张勇是一个好老板，能够拿出钱。2、管理者抓大事，放小事。一般说来，大事只占百分之二十，以百分之百的精力，处理百分之二十的事情，当然会轻松自如。不知道这句话是不是说的，不过说出了每一个成功的人的最根本原因。3、对于员工，做到唯才是举、能力重于学历、注重发挥人才的长处。做到把适当的人安排在适当的位置、招最出色的人才安排在对公司未来最重要的工作职位上，并且正确看待失败，如果一项人事任命，最终证明是失败的，失败也是有价值的。道理并不深奥，但是真正做到的管理者可不多。如果没看这本书，不看也罢了。@满座郑义

## 章节试读

### 1、《海底捞凭什么》的笔记-第111页

一个人遇到的事有大有小，管理者要全力以赴抓大事。大事就是全面性、根本性的问题。对于大事，管理者要抓准抓好，一抓到底，绝不半途而废。一般说来，大事只占百分之二十，你以百分之百的精力，处理百分之二十的事情，当然会轻松自如。只要是做管理者，无论是刚刚上任，还是已经做了很长时间，一定会有许多事情要处理，但千万不要认为，把自己搞得狼狼不堪是最佳的选择。

### 2、《海底捞凭什么》的笔记-第122页

原则1，唯才是举。现代企业经营日益复杂，对各种人才的要求也日益提高。只有用人唯才，才能维持企业的长期可持续发展。

原则二：能力重于学历。学历只是证明能力的一种工具，而且也只是多工具之一，它所包括的内容也不全面。

原则3，注重发挥人才的长处。企业聘请人才是因为他能做什么，而不是不能做什么，要重视的是员工能出什么成果，而不是他有什么特点。

原则四：适才原则。把适当的人安排在适当的位置上是用人的最高准则。

原则五：招最出色的人才安排在对公司未来最重要的工作职位上

原则6，正确看待失败。如果一项人事任命，最终证明是失败的，失败也是有价值的。许多最终成为失败的事，是因为没能从中吸取教训才真正沦为失败。

### 3、《海底捞凭什么》的笔记-第138页

自我意识，即对自己的心境，情感，动机以及他们对别人产生的影响所具有的一种认识和理解能力，表现为自信，客观真实的自我评价，与充满幽默感的自嘲。

自我管理，包括自我控制和自我激励，既对那些具有破坏性的情感冲动进行控制和纠正的能力，具有精力充沛和坚定不移地追求某一目标的倾向。

移情能力，对别人的情感构成所具有的一种理解能力，能够根据别人的情感反应来待人接物的一种技能，表现为对多样性文化的适应力，能与有才能的人建立和维护社会关系，为其委托人和客户提供恰当的服务。

社交技巧，精通于建立人际关系网和管理社会关系，发现别人与自己的共同之处与其建立友好关系的能力，表现为具有游说能力，具有建立和领导团队的专长，能够有效领导组织的变革。

### 4、《海底捞凭什么》的笔记-

凭什么

### 5、《海底捞凭什么》的笔记-第121页

### 6、《海底捞凭什么》的笔记-第106页

有效授权：1.克服害怕授权心理。 2.正确认识下属。 3.明确权责，权责一致。 4.讲究方法。 5.反馈与控制。

### 7、《海底捞凭什么》的笔记-第17页

## 《海底捞凭什么》

看到这页，回前面几个例子，总结一句话，各种各样的关怀，感动，都是钱。当老板，就不能太抠，有钱的时候，该给员工，就给员工。没钱的时候，员工才会帮你。

### 8、《海底捞凭什么》的笔记-第30页

海底捞为顾客创造的是一种幸福感

考核指标：1.客人满意度。2.员工的工作积极性

### 9、《海底捞凭什么》的笔记-第5页

只有员工在组织里拥有了安全感，幸福感就会增强，心就会稳定下来，就开始对组织忠诚。

用真情打动员工，员工就会为企业全力以赴。

海底捞的秘诀就是，为员工提供他们所要的一切，包括梦想。

### 10、《海底捞凭什么》的笔记-第111页

联想----柳传志

万科----王石

海尔----张瑞敏

华为----任正非

# 《海底捞凭什么》

## 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)