第一图书网, tushu007.com

<<管理十日谈>>

图书基本信息

书名：<<管理十日谈>>

13位ISBN编号：9787313039903

10位ISBN编号：7313039905

出版时间：2005-4

出版时间：上海交通大学出版社

作者：成刚

页数：336

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：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

内容概要

20世纪最重要的技术创新是什么?是采用抗生学和免疫技术,将人类的寿命延长了两倍吗?是汽车、飞机的出现对传统距离的重新定义吗?是推动我们进入新经济时代的如电话、电视、计算机和网络技术吗?所有这些技术创新都大大地改变了我们的生活。
但如果没有另外一门学科的介入,那么上述和谐技术就不可能如此迅速地、广泛地被人们掌握和普及。这个学科就是管理学,它是一系列让组织机构运作的思想和实践的总结。
管理学的发展,让各种组织机构成为实现现代社会很多工作的载体。
?——琼·马格丽塔?人类自从有了共同劳动就伴随着产生了管理活动,在实践中一些人善于观察与总结,积累出点点滴滴的思想。
在这种过程中又总有那么几个能站在巨人肩膀的带有理性思维的人通过对管理思想的归纳、概括,使之系统化、科学化,形成管理理论,并用以指导实践。
在管理实践中加以检验、丰富与发展,又在新的环境中产生新的思想,形成新的理论，周而复始,推动了人类文明的进程。
?如今,说起理论,许多人会皱起眉头,现实中也确实有一些没有经过系统的管理理论训练的成功人士。但是,没有较为系统的理论,你就不能弄明白周围到底发生了什么,相互之间有什么联系。
一种好的理论并不是要你按什么样的指令来做,而是帮助你思考与分析周围的环境,找到问题的关键。外部环境的变化越多,基本的原理就显得更加的重要。
?管理是一门科学加艺术的学问,是感性与理性相结合的产物。
管理知识意味着:无论你怎么称呼管理本身,我们将要像管理者那样思考,我们需要不断学习和领悟管理学。
在接下来的十天里,夜晚代表感性,白天代表理性,我们一起来学习和领悟管理学。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第1天 管理·目标·效率——管理与管理者 夜晚: 夜光皎洁 一、 对管理的理解 二、 组织的使命与目标 三、 管理者画像 白天: 朝霞漫天 一、 管理职能 二、 管理者的角色 三、 管理理论与实践的聚焦 晚餐阅读与思考: 合资企业的中方合作伙伴对实际经营和管理的贡献几乎为零第2天 营销会使推销成为多余吗?——以顾客为导向 夜晚: 月色朦胧 一、 营销最终会使推销成为多余 二、 营销策略中的伦理 三、 提高顾客满意度——组织获取不尽利润的源泉 四、 提高顾客满意度与公司利润之间是否有矛盾 五、 顾客满意度的复杂性 白天: 阳光透过云层的缝隙照在我的身上 一、 营销哲学 二、 营销理念的四大支柱 三、 产业先见与超越顾客导向 四、 顾客满意调查表 五、 建立顾客投诉制度 六、 顾客流失 晚餐阅读与思考: 宝洁:把顾客放到产品里去第3天 文化·伦理·人 夜晚: 月光朦胧 一、 文化——一个强大而又神秘的因子 二、 伦理的管理功能 三、 强调伦理会得到回报吗 四、 企业文化 白天: 大雾弥漫 一、 市场经济的文化动因 二、 企业利益相关人与企业伦理 三、 企业的社会责任 晚餐阅读与思考: 罗伯特·欧文第4天 管理与分享信息 夜晚: 寒流警报、十五的月亮 一、 从美国空军“ 神童小组 ”说起 二、 作为工商业基本语言的数字 三、 “ 数字情结 ”的提醒 白天: 晴朗寒冷 一、 管理科学 二、 信息的收集与分享 三、 信息技术与组织管理 四、 价值观的颠倒:从消费社会到信息社会 晚餐阅读与思考: 数字化开立医院管理新通路第5天 激励 夜晚: 月光如水 一、 从“ 猎人与猎狗的故事 ”开始说激励 二、 从“ 最佳雇主 ”的评比看员工的需求 三、 正确认识人与金钱 四、 一个案例与一条路径和一个公式 白天: 寒流已过,气温回升 一、 激励及其过程 二、 激励理论的分类 三、 激励系统的设计 晚餐阅读与思考: 不增加薪酬福利 如何激励员工第6天 领导:别忘了我们都是人 夜晚: 月光若隐若现 一、 领导从何而来 二、 我们都是人,而人最需要的是——信任 三、 领导·服务·诚信·职业化 四、 关于沟通 白天: 阴转多云 一、 管理者向人泼冷水,领导者则激励人的热情 二、 人性假设与领导风格 三、 重塑领导 晚餐阅读与思考: 一位大国总统的就职演说第7天 组织减肥运动第8天 管理培训师——一个极具挑战性的职业第9天 用另一只眼睛去看第10天 平衡之美参考文献后记

章节摘录

98年，在梅格·惠特曼出任eBay公司CEO五个星期之后，她主持了一次为期两天的会议，讨论收缩销售战线，并再次检查用户数据。
如果了解eBay公司每个卖家的交易量都有人负责，你就可以很容易地列出双排表格。
第一栏是按照顺序，也就是按照交易量从最大到最小的顺序将客户排列下来。
第二栏进行累计。
现在看看第二栏，我们可以找到累计销售额占eBay公司总销售额80%的那一点，从中我们可以知道eBay公司销售的集中程度。
经过两天的整理和排列，惠特曼和她的团队发现eBay公司20%的用户，占据了公司总销售量的80%。
这个消息并非听听而已，相反，它提醒大家，针对这20%客户的决策对于eBay公司的发展和收益非常关键。
当eBay的管理者追踪这20%核心用户的身份时，他们发现这些人都是严肃的收藏家。
因此，惠特曼和她的团队决定不再像其他网站那样，通过在大众媒体上做广告去吸引客户，转而在收藏家更容易关注的《玩偶收藏家》等收藏专业媒体和收藏家交易展上加大宣传力度。
这一决策成为eBay成功的关键。
将注意力集中在这些核心用户上，也促成了eBay公司大销售商计划的诞生。
该计划旨在通过提升核心客户的表现从而带动eBay公司自身与更好的表现。
该计划向三类大销售商提供了特许和认可，他们分别是：铜牌用户，每月销售2 000美元；银牌用户，每月销售10 000美元；金牌用户，每月销售25 000美元。
只要大销售商获得了买家的好评，eBay公司就会在这个大销售商的名字旁边加注一个专用标徽，并给他们额外的客户支持。
现在，每一个管理良好的组织也都经历了eBay公司的一样一些事情。
2000年，占美国20%的富人，占去了新车消费的60%多。
在导致美国人死亡的10个主要原因中，最主要的两个原因，也就是20%的占去了67%。
这些说明，在很多的情况下，一小部分事情往往要比其他很多事情重要得多。
80／20法则是管理思想中最基本的法则之一。
在作战机构中正如在生活中一样，一些微小的部分，比如决策、产品、客户、渠道等，却能在很大程度上影响最终的结果。
19世纪末，意大利经济学家维尔弗雷德·帕累托发现了80／20法则，也就是原因与结果之间令人吃惊的不平衡现象。
如今，你可以常常看到这样的告诫：“ 20%的公司顾客占据了80%的公司业务 ”、“ 把80%的主要精力放在重要的20%的事情上 ”等等。
每个公司都会在一些顾客身上损失金钱。
80／20法则认为，在顶部的20%的顾客创造了公司80%的利润。
威廉·谢登把它修改成80／20／30，其含义是“ 在顶部的20%顾客创造了公司80%的利润，但其中一半给在底部的30%非盈利顾客丧失掉了。
这就要求公司应该 ”剔除“ 其最差的顾客。
80／20原理的一个重要推论，就是平均数和总数除了误导管理者之外，没有多少用处。
因为它们常常掩盖了各个数据的重大差别。
当一个地区的人均收入是5 000美元，你可能觉得居民的生活水平还可以，可实际情况是该地区10%的富人掌握着90%的财富。
那么这一地区的大多数人的生活水平绝对离人均5000美元差得很远，也许90%的人人均收人只有1 000美元。
80／20法则鼓励管理者将总数分解，寻求每个数据背后的故事，仔细地去考问每个数据，直到它们告诉我们真相。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

管理是一门迷人、实用的学科，是感性与理性结合的产物。
在本书中，独特的叙事方式，将有助于促进你的思考，让你在10天的故事里，在感性与理性方面同时学习、领悟管理知识，让你在管理的世界里遨游！

第一图书网, tushu007.com

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:http://www.tushu007.com