

<<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

出版时间：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，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.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，但你却不能在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的信任。

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，使我有完成它们的可能。

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。

<<星巴克>>

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做。

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，迈克尔·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·穆瑟一魏曼和简·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：一切与咖啡无关》中，霍华德·毕哈将为我们揭示指导他进行领导的十大准则，不过，这些准则中没有一条是关于咖啡的。

他会谈到构建信任、应对挑战、敢于梦想的重要性以及其他一些核心的准则。

毕哈相信，随着工作上的等级关系变得越来越不明显，随着全球经济也越来越同联系与沟通挂钩，个人领导之道将比以往任何时候都要重要。

这本书将为你一一呈现其中的奥秘。

星巴克这个很多消费者耳熟能详的咖啡品牌创建于1971年。

自1992年在纳斯达克成功上市以来，星巴克的经营一飞冲天，其销售额平均每年增长20%以上，利润平均增长率则达到30%。

经过十多年的发展，星巴克已从昔日西雅图一条小小的“美人鱼”进化到今天遍布全球四十多个国家和地区，连锁店达到一万多家的“绿巨人”。

星巴克的股价攀升了22倍，收益之高超过了通用电气、百事可乐、可口可乐、微软以及IBM等大型公司。

今天，星巴克公司已成为北美地区一流的精制咖啡的零售商、烘焙商及一流品牌的拥有者，它的扩张速度让《财富》、《福布斯》等世界顶级商业杂志津津乐道。

霍华德·毕哈于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。

而现在，星巴克连锁店达到了一万多家。

可以说，他为星巴克的发展做出了不可磨灭的贡献。

在多年担任星巴克的高级主管期间，霍华德·毕哈帮助星巴克建立起它的企业文化，这种文化强调人的重要性远远超过利润。

他培训过各个级别的几百名领导者，同时也帮助星巴克成长为世界级的知名品牌。

现在毕哈将要同我们分享他的这些经历。

<<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。

书籍目录

致读者序 (霍华德·舒尔茨) 引言 一切都与人有关——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能使我们将梦想付诸行动培育并激励他人的精神设定“帽子”的目标价值观帮你平衡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 忠于理想：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”“独立”源于你很清楚“自己为什么要来这里”坚定地做你自己加拿大式的“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只做正确的事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”用五官去倾听慈悲空避免在“倾听”时心不在焉穿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是事实直面“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”并不意味着“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 实践领导力：将“声色俱厉”换成“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”——这个世界上最有力量这个词扔掉那些写满“NO”的手册“Yes”改变世界“一切如你所愿”敢于梦想“Yes”会带来信仰的飞跃后记

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“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

<<星巴克>>

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，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。

”……

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）》

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>