

<<服务终端杰出员工守则>>

图书基本信息

书名：<<服务终端杰出员工守则>>

13位ISBN编号：9787807479338

10位ISBN编号：7807479337

出版时间：2010-9

出版时间：海天出版社

作者：汪朝林

页数：204

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>

## <<服务终端杰出员工守则>>

### 前言

零售终端是“360行”中特殊的一行。

通常零售终端的人员需要与人和物打交道，而他们与人、物打交道的水平，打交道后的效果会成为他们业绩的直接反映。

企业都需要“杰出员工”，零售终端尤其需要杰出的员工，因为中国的市场化零售终端发展时间短，管理者与从业者都还在进步中，同时零售终端的领导者比以往任何时候都更加清楚地领悟到终端员工对零售终端的重要性、对企业的重要性的对品牌的重要性。

另一方面，哪位零售终端的员工不希望自己成为“杰出员工”、成为对企业有价值的员工、受消费者欢迎的员工呢？

零售终端涉及范围广，从有形产品到无形产品、从大型设备到针头线脑、从一瓶水到一件首饰……现时没有专门的“杰出员工培训学校”、也没有普遍适用的“杰出员工导师”。

那么杰出员工有哪些共同特征或标准？

《服务终端杰出员工守则》一书在总结、分析了众多零售终端的特征基础上，提炼出了零售终端杰出员工成长的轨迹，以大量的案例分析、通俗易懂的文字，新颖地呈现零售终端杰出员工的“画像”：他们主动、感恩、学习、上进……《服务终端杰出员工守则》一书，是汪朝林先生在长期从事珠宝首饰零售业管理、职业培训的积累基础上，以全新的手法和视野为零售终端员工构建明确的道路。

该书既可以作为零售终端员工培训的教材，也可以作为零售企业考核员工的工具，更可以作为零售终端员工从业指导和自学的手册。

## <<服务终端杰出员工守则>>

### 内容概要

《服务终端杰出员工守则》一书，是汪朝林先生在长期从事珠宝首饰零售业管理、职业培训的积累基础上，以全新的手法和视野为零售终端员工构建明确的道路。该书既可以作为零售终端员工培训的教材，也可以作为零售企业考核员工的工具，更可以作为零售终端员工从业指导和自学的手册。

## <<服务终端杰出员工守则>>

### 作者简介

深圳市金点子企业管理顾问公司总经理、首席导师、首席策划、中山大学管理学院EMBA，中国珠宝业实战策划专家。

曾任职香港周大福中国营运总部，多年从事珠宝企业的品牌策略、市场营销、系统管理、终端运营、加盟连锁、人力资源、人员培训等管理工作。

吸收香港的实战授课模式，迄今为止共训练四万多人次。

主要课程有“中国珠宝市场营销战略”“中国珠宝零售品牌终端店务营销”“珠宝企业在金融危机中的应对策略”“高层领导艺术修炼”“生命动力”“杰出员工守则”“超级店长”“金牌销售技巧”“优质服务标准”等。

从2006年到2009年，每年都在深圳珠宝展期间举行高峰演讲。

汪朝林倾情力作《顶级店员》、《超级店长》，2008年由海天出版社隆重出版，面向全国发行。

从2008年开始，先后在河南、四川、浙江、山东等各省的珠宝年会上进行主题演讲，在品牌、营销和管理方面提出了持续深入的变革之道，在珠宝行业率先提出了家族管理向职业管理的解决方案。2010年7月中国珠宝玉石首饰行业协会聘请汪朝林为“特邀培训专家”，对“中国珠宝玉石首饰行业放心示范店”进行四期“超级店长”培训。

独创“金字塔盈利模式”“五星店铺营销模式”“三环培训模式”，提倡对销售资源整合优化，从而打造最具竞争力的超级品牌，在珠宝行业率先提出了“品牌价值链的构建”思想，系统阐述了品牌的核心竞争力在于系统价值链的打造。

在中国黄金报、销售市场饰界、宝玉石周刊、中国宝玉石、时尚珠宝等珠宝杂志上发表珠宝品牌营销与管理的论文数十篇。

中国黄金报、凤凰珠宝、宝玉石周刊、时尚珠宝、深圳珠宝网、南方都市报、大河报、成都商报、新浪网、等众多媒体对汪朝林均有报道。

服务的客户包括周大福、六福珠宝、戴梦得、老凤祥、吉盟、杭州银泰百货、恒生珠宝、越王珠宝、嘉瑞珠宝、万隆珠宝、明牌首饰、开元珠宝、佳盛珠宝、飞天珠宝、阜阳国贸商场、真牌珠宝、老庙黄金、灵云翠轩等众多行业知名品牌。

## &lt;&lt;服务终端杰出员工守则&gt;&gt;

## 书籍目录

序1序2序3序4序5序6第一章 服务终端需要杰出员工 1 职场怪圈：工作难找，员工难招 千里马的郁闷 伯乐的委屈 零售行业也是“金矿” 态度决定一切 2 坏心态与好心态：一字之差 坏心态是刀 好心态是花 花与刀 工作与心态 绩效=态度×能力×知识 决定成功的十种积极心态 3 从现在出发 他是什么样的人 想做什么样的人 需要做什么样的人第二章 自动自发 1 将每份工作都当做一次机会 工作 差使 好运气与坏运气 种瓜得瓜，种豆得豆 2 变消极拖延为积极行动 拖延就是自杀 立即行动 3 自动自发地工作 工作首先是态度问题 等安排与自己安排 机会青睐于有准备者 4 抛弃“生不逢时，怀才不遇”的想法 真的“生不逢时”吗 如何让金子发光 成功的十大法则 5 自我管理，自我激励 “一屋不扫，何以扫天下” 激励让你充满激情 给自己设立明确的目标 自我心理暗示 6 做事绝不要找借口 洛克菲勒给儿女的忠告 借口的危害 成功者去解决，失败者去解释第三章 忠诚守信 1 忠诚是生存的保证 忠诚第一，能力第二 不忠诚害人害己 2 工作本身意味着责任 一切责任在我 “我们”和“他们” 家庭责任很重要 3 敬业是一种基本的职业道德 敬业是工作之本 敬业是一种习惯 4 像大象一样脚踏实地地工作 切忌好高骛远 站得稳才能跳得高 5 不要把跳槽当做家常便饭 跳槽不能解决一切 频繁跳槽于己无益 面对在环境中不能发挥作用，首先要寻求自我改善 6 忠诚使你不可替代 忠诚无价 双向忠诚第四章 感恩的心 1 一点感恩抵得上一大堆智慧 感恩的心 感恩的妙用 2 不要为了抱怨而抱怨公司 抱怨解决不了问题 敞开胸怀 通过改变，消除抱怨 3 站在公司的角度看问题 4 把公司的产业当做自己的事业 5 以公司的利益为重第五章 勇于付出 1 先付出再谈回报 2 先做事后谈待遇 3 “干多少活拿多少钱” 给多少钱干多少活 先有鸡还是先有蛋 4 这个世界没有绝对的公平 5 现在的放弃是为了未来的获得 不仅仅为薪水而工作 舍得第六章 团队合作 1 建立起信任的基石 信任的力量 真正的信任 2 公司永远需要团队作战 团队的力量 打造一支优秀的团队 团队精神不可少 如何融入团队 3 建立良好的人际关系 合作达到双赢 良好的沟通胜于命令 学会尊重别人 4 做人和做事同样重要 做事的最高境界还是做人 多分享，少算计 职场做人做事法则 5 主动适应对方 6 纵容自己就是毁灭自己第七章 终身学习 1 将事情做对做好就是你的职责 正视自己的缺陷 拥抱智慧 2 做事要讲究方法 蛮干不可取 方法很重要 3 学习是为了将事情做好 学如逆水行舟 学习需要激情 活到老，学到老 4 投资学习才能减少错误 多一门技艺，多一条路 白天图生存，晚上求发展 5 个人进步企业才能进步 进步快，免淘汰 学会学习 学习型组织 6 学习才能应对环境的改变 磨刀不误砍柴工 终身学习的实践方法附录一：洛克菲勒给儿子的信附录二：关于心态与职业成功的格言名句后记参考文献

## &lt;&lt;服务终端杰出员工守则&gt;&gt;

## 章节摘录

调查显示,在超过半数的用人单位,“80后”青年占了50%以上。近七成用人单位部门主管认为“80后”随意跳槽的现象比较普遍。对于跳槽行为,有超过八成的人不认可“跳槽”是衡量对单位是否忠诚的标准。

最缺吃苦耐劳精神。

调查显示,“80后”青年的“情商”状况已成为他们工作中的短板。超过半数的“80后”青年认为,他们在职场中最欠缺的是“吃苦耐劳”,其次是“心理素质”、“敬业精神”、“奉献精神”和“服从意识”。

对于这一自我评价,与用人单位的判断基本一致,只是相比“心理素质”而言,用人单位认为“80后”青年更欠缺的是“纪律观念”。

“眼高手低”表现普遍。

有超过七成的单位部门主管认为“80后”青年普遍存在“眼高手低”的现象。对于造成这种现象的原因主要在于:对自己的社会角色定位不准确,对自身认识不清,学校教育中实践能力培养不够,学校教育与社会需求脱节,家庭溺爱等。

每个人都认为自己是千里马,都在盼望着伯乐的出现。

伯乐的委屈一个企业负责人跟我说,现在他最怕的是培训员工。

为什么呢?

往往自己辛辛苦苦花了钱培训了员工,结果刚培养成熟就跳槽到了竞争对手那里去了,真是赔了夫人又折兵。

他甚至私下里想,只要有一个人在我店里做营业员2年以上,我就把他提拔成店长。

可惜一般营业员在干了5~10个月后就跳槽了,坚持下来当店长的却不多。

在伯乐看来,自己也是满肚子委屈。

的确,花了本钱培养人才却成了自己的心腹大患,这是哪个老板都不愿意看到的。

然而现实职场中这样的现象屡见不鲜,于是老板招员工希望直接招熟手,不用花钱培养,那怎么办呢?

到竞争对手那里去挖。

你挖我,我挖你,结果谁都不愿意培养新人。

于是乎,很多千里马就郁闷了,为什么从零开始就这么难。

企业为了防止员工跳槽不愿意培训员工,员工因为没有发展机会而跳槽,一个怪圈应运而生了。

企业兴旺的时候,“人才”千方百计谋求留在企业里;企业遇到困难的时候,企业用人的时候,“人才”却退避三舍,另寻他路。

企业中跳槽的通常都是骨干力量,干着干着不知什么原因就跳槽走了,给企业造成很大的损失。

对此,企业经营者形象地比喻为:跳槽就像癌症!

它对企业的影响太大了,因为跳槽具有传播性,一个部门的一个骨干跳槽走了,连带着整个部门的其他人员也会走掉,整个部门处于真空状态,工作运行瞬间陷入瘫痪。

所以,跳槽是企业家非常头疼的事情。

无论是国企、民企或者外企,他们用人都有一个共同的准则:良好的职业心态。

他们无一例外地排斥对工作漫不经心的人!

千里马常有而伯乐不常有,每个职场人都要问自己一句:我拥有良好的职业心态吗?

我是真正的千里马吗?

零售行业也是“金矿”过去几十年中,全球零售业发展很快,已具有相当规模,并且成为当今社会的支柱产业。

我国正处于经济转型期,第三产业大发展是这个时期的一个重要特征。

零售业作为第三产业的重要组成部分也面临着巨大的历史发展机遇。

目前我国零售业大而不强,人员素质不高,服务水平低,管理也不够规范。

这些都是目前存在的困难,同时对于职场人来说也是一个非常大的机遇。

## <<服务终端杰出员工守则>>

相比于IT、电子等产业，零售行业人才相对缺乏，对于职场新人来说更有发展前景。特别是一些高端品牌的零售店对人才的需求更是迫切。



## <<服务终端杰出员工守则>>

### 后记

从事咨询培训工作这么久以来，听到最多的就是抱怨。

有企业的抱怨，有员工的抱怨。

企业开展培训就是为了给这种抱怨找到解决之道。

其实企业有企业的立场，员工有员工的立场，两者有对立但有更多统一。

很多人过多地看重了对立，而忽视了企业和员工统一的方面：企业好，员工才可能好；企业不好，老板再怎么慷慨，员工也不可能好。

人生有三苦：一苦是，你得不到，所以你痛苦；二苦是，得到了，却不过如此，所以你觉得痛苦；三苦是，你轻易地放弃了，后来却发现，原来它在你生命中是那么重要，所以你觉得痛苦。

· 为什么人跟人之间差距这么大呢？

人身上最大的差异都是自己设定的！

人与人之间只有很小的差异，最大的差异是心态，心态不同导致人生惊人的不同。

· 心态好了，我们才能专心地做事。

我们改变不了事情就改变对这个事情的态度，一个人因为发生的事情所受到的伤害不如他对这个事情的看法更严重。

事情本身不重要，重要的是人对这个事情的态度。

态度变了，事情就变了。

这个世界不是自己一个人的世界。

自己有时都很想去改变，去进步，但周围的人是一个重要因素。

所以你要意识到：是你决定自己，还是别人决定你——全在自己。

我认识的一个珠宝公司副总经理，他从来任劳任怨，不辞辛苦，虽然刚开始许多业务并不是非常精通，但凭着吃苦耐劳的精神，主动学习，勇于承担，现在能够独当一面。

虽然他已安心工作，但还是有其他许多企业想挖他。

为什么呢？

除了超强的业务能力外，他的职业态度、职业道德也是有口皆碑的。

这样的人才人见人爱！

我们要记住：命由天定，运由我创。

性由天生，格在我手。

培训不能解决企业的所有问题，但是培训对于员工建立良好的职业态度具有至关重要的作用。

有人会说，你对员工说了这么多，是不是意味着企业中只有员工才有责任呢？

不是的！

21世纪已经不是“泰罗制”管理的时代了。

某知名企业的连续跳楼事件已经给这个社会敲醒了警钟。

企业为了基业长青，就必须建立良好的企业文化，不仅仅关心员工的饭碗问题，还要关心员工的心理需求。

多一点关怀，多一点培训，就多一步成长，多建立一些发展通道，这些对于21世纪的企业员工来说有着重要的作用。

由于经常阅读的习惯和咨询培训的特点，我铭记了一些故事、案例，名言、警句并在此本书中进行了引用，这些故事、案例，名言、警句中有许多已经无从查证是由谁而作，在此对这些虽然不记得名字但却为人类文明的发展作出贡献的人致以深深的敬意和谢意！

也要感谢为这本书的出版默默付出和奉献的朋友。

尤其要感谢周大福和在周大福的老领导老同事，他们教会了我许多做人做事的法则，没有这段经历，不可能有我的这些体会。

此书在写作过程中得到了中国珠宝首饰行业协会孙凤鸣秘书长的指导，在此表示深深的感谢。

由于从事咨询培训的原因，书中引用了许多故事、案例，都没有渠道确定出处，在此一并表示感谢。

此外，此书都是在咨询培训过程中的总结，如果没有这些客户和朋友，就没有这些实战的工具，成功



## <<服务终端杰出员工守则>>

的案例。

在这里要感谢周大福、吉盟首饰、飞天珠宝、佳盛珠宝、真钻坊、恒生珠宝、阜阳国贸商场、湖州金店等等，还有关心、指导我成长的长辈、朋友、亲人，在此无法一一列举，只有在心底默默的感动、感激、感恩。

## <<服务终端杰出员工守则>>

### 媒体关注与评论

杰出员工法则是每个人都要学习的榜样。

企业杰出员工越来越多的时候。

也是企业竞争力越来越大的时候。

——中国珠宝首饰行业协会秘书长 孙凤民 主动还是被动，解决还是解释，负责还是逃避，往往造就了成功或者失败。

——国家首饰质量监督检验中心主任 全国首饰标准化技术委员会主任 段体玉博士 杰出员工守则以全新的手法和视野为零售终端员工构建明确的道路。

该书既可以作为零售终端员工培训的教材，也可以作为零售企业考核员工的工具。

更可以作为零售终端员工从业指导和自学的手册。

——Forevermark永恒印记(中国) 刘厚祥博士 没有完美的个人，只有完美的团队。

一个人永远不能成就事业，只有团队才能成就一番事业。

——周大福中国华南区区域总经理 李国强 制度永远不能替代人的主动积极、认真负责，每个人都主动积极、认真负责就能创造企业的辉煌事业。

——深圳市吉盟首饰有限公司董事总经理 陈亿龙 感恩成本最小，效果却是最大。

感恩不会使人损失任何东西，却对人的未来有巨大的帮助。

一个不懂感恩的人，最终所有人都会抛弃他。

——OCA春竹集团深圳市欧祺亚实业有限公司总经理 金宏辉

## <<服务终端杰出员工守则>>

### 编辑推荐

《服务终端杰出员工守则》：态度是绩效的第一推动力。

<<服务终端杰出员工守则>>

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>