

<<QBQ就是要傑出>>

图书基本信息

书名：<<QBQ就是要傑出>>

13位ISBN编号：9789573266709

10位ISBN编号：9573266709

出版时间：2010-8

出版公司：遠流出版事業股份有限公司

作者：Miller, John G.

页数：216

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>

<<QBQ就是要傑出>>

前言

（本文作者為統一星巴克總經理） 約翰·米勒再度推出令人讚賞的著作，我很榮幸繼《QBQ！問題背後的問題》及《QBQ！的5項修練》之後，第三次受邀為新書《QBQ！就是要傑出！》撰文推薦。當收到出版社寄來的文稿，就欲罷不能一口氣將書讀完，再次感受到作者精鍊的思想與智慧的結晶，真的獲益匪淺。

Outstanding！

「傑出」意謂著優秀、不凡、非常突出，一般人會被傑出組織吸引，他們樂於和傑出組織交易往來，願意投資傑出企業，也願意在傑出組織當義工，更願意在傑出企業工作。

作者指出四十七個可以幫助組織脫穎而出的原則，不管是企業、非營利組織、小生意、政府部門、教會或任何服務小組都非常適用。

傑出企業每一天都在強調價值並採取相應行動，以確保他們能夠留住顧客、提升營收、增加市場占有率，從而建立企業聲譽。

在傑出企業裡的人，不管是團隊還是個人，都真心相信企業標榜的價值並身體力行。

書中所提方法，處處都讓我們統一星巴克夥伴引起共鳴，舉幾例分享：一、時時心存目的感：星巴克的企業使命「啟發並滋潤人們的心靈，在每個人、每一杯、每個社區中皆能體現。」因為目的感常存每位夥伴心中，隨時可以激發夥伴的熱情，讓大家每天早上起床就想要來工作服務人群。

二、把每個人都當客戶：在星巴克以「人」為本的企業文化中，每位夥伴彼此都是被服務的對象，任何對我們有合理期望的人，就是我們的客戶。

我們就是為了服務夥伴、顧客、股東、社區而存在。

三、勤奮工作：每位夥伴都勤奮地為自己和公司工作，展現強烈的職業道德。

星巴克夥伴不斷實踐「one cup at a time」的精神，展現對工作積極且高標準的態度，這正是「個人擔當」的體現。

四、每個人都很重要：星巴克夥伴緊密團結合作，個人與團隊堅守崗位，忠於職守追求卓越，沒有所謂的「風雲人物」，每位綠圍裙夥伴都是公司重要不可或缺的一份子。

五、提升會話的層次：作者指出會話或溝通有四種層次，「對話」則是最高層次，在對話層次中，會談超越了只是談問題和解決方案而已，還會用一種尊重與榮譽的方式一起工作。

星巴克每位夥伴皆熟知的Star Skills（星星技巧），包括增進並維持自尊、聆聽並表示了解、尋求幫助的技巧運用，致力達到讓人感到愉快的「對話」層次，創造優良的工作環境。

六、訓練：作者強調訓練是組織之所以成為傑出組織的真正核心。

星巴克的優勢就是藉由完善的教育訓練系統，有紀律地滿足不同職位夥伴的需求，幫助夥伴的行為做出改變，讓夥伴感受成長的喜悅，並展現經營成果。

七、彼此鼓勵：讓別人知道我們對他們有多麼感恩，就是一件傑出的事情。

擁有一種人們覺得被重視與感恩的文化，是讓組織傑出很重要的因素。

星巴克提供夥伴「5Be小卡」（如同名片般大小的卡片工具），鼓勵大家寫5Be小卡，即時說出對彼此的感謝，讓夥伴感到振奮鼓舞，持續激發工作與服務的熱情。

八、關心小事：對星巴克每家門市來說，關心小事就是門市成功經營之道，誠如作者提及只要和照顧顧客有關，就沒有小事。

每一件事都很重要，都會讓人留下印象。

最近收到顧客寄來一封真誠鼓勵夥伴的信，和您分享這一件小事：星期五早上在星巴克點了咖啡，因服務人員說會花一點時間，所以我去了一趟洗手間，回來之後我的杯子已從吧台上消失。我問Elisa要我的咖啡，結果就是杯子連同咖啡一起消失。

<<QBQ就是要傑出>>

由於我有四堂課要上，杯子是我必備的盛水工具，交談之下讓她更難過。Elisa馬上製作一大杯香草密斯朵讓我帶上路，下午三點左右並主動和我聯絡，補送我一個雷同的紅杯子，原來這款紅杯子已停止銷售。星巴克的杯子是我認為最好用的杯子，我對服務人員快速而有效率的處理態度和解決方式，很感佩服與感謝！

在這本充滿洞察力與容易閱讀的書中，作者指出區別傑出企業與一般企業的方法，這些原則簡潔有力且影響重大。確實是一本教戰手冊、行動指南，充滿了實用觀念，也是靈感來源。非常樂於推薦本書，希望您也喜歡！

<<QBQ就是要傑出>>

內容概要

企業也會被炒魷魚嗎？

當公司發現業績開始滑落、往來客戶漸行漸遠時，沒錯，這家公司已經被客戶拒絕在他合作名單之外了。

怎麼做才能讓企業或組織脫穎而出、成為傑出企業而不被開除呢？

「傑出」意謂著優秀、不凡、非常突出；一般人會受到傑出組織吸引，他們樂於和傑出組織買東西、賣東西，願意投資傑出企業或在傑出組織中工作。

而事實上，傑出的企業每一天都在強調價值並採取相應行動，以確保能夠留住顧客、提升營收、增加市占率，從而建立企業聲譽。

作者約翰·米勒在本書中延續他一貫提倡的「個人擔當」概念，提出47個讓組織脫穎而出的實用概念與方法，並指導讀者如何身體力行、應用於自己的工作之中。

這不僅是一本教戰手冊、管理指南，更是經營寶典。

不管是公司企業、非營利組織或政府單位，熟絡並實踐本書47個方法，不只你的組織變傑出了，你個人也會更加出色！

<<QBQ就是要傑出>>

作者簡介

約翰·米勒John G. Miller 畢業於美國康乃爾大學，是暢銷書《QBQ！問題背後的問題》和《QBQ！的5項修練》作者，也是QBQ！公司創辦人。

該公司以推動「個人擔當」為目標，並以此成為公司與個人的一項核心價值。

米勒自1986年便積極參與訓練開發事業，輔導過數百家財星雜誌五百大企業、政府社團與數千名個人，協助他們實行「個人擔當」，並變得更傑出！

輔導機構包括：博士倫、美國富國銀行、波音公司及美國國防部等。

目前和妻子凱倫住在科羅拉多州丹佛市，育養七個孩子。

想要了解更多米勒的訓練理念，可參考網站：www.OutstandingOrganization.com

www.QBQ.com

<<QBQ就是要傑出>>

書籍目錄

推薦文一 在星巴克實踐「傑出」原則 徐光宇推薦文二 跨越經營的盲點 黃明和導言 企業也會被開除！

1.快！

2.莫忘謙卑3.弄清楚你的目的和使命4.講得出就必須做得到5.把每個人都當成客戶6.別讓營收掩蓋罪惡7.員工需要工具，不是標語8.要有意義的會議9.凡事說出來！

10.你想要什麼樣的文化氛圍11.說話不要拐彎抹角12.職位高不等於學問大13.容許犯錯--但不要一犯再犯14.與對手競爭，不要內鬥15.說到做到16.用人時，看品格不要看文憑17.不相信就離職18.不要找藉口！

19.慶祝20.保持彈性：顧客比規定重要21.善用手上所有22.勤奮工作！

23.切記，每個人都想成功24.別忘記誰是付帳的人25.管理！

26.兩個商品的故事27.假如你咪天當上主管28.每個人都很重要29.把話說好，留下好印象30.選擇改變31.讓對的人做對的決定32.提升談話的層次33.把客戶開除！

(必要的話) 34.訓練的PROCESS35.說好話，永遠不嫌遲36.聆聽全方位的意見37.調教要隨時38.你必須可以被調教39.必須有人負責40.不要找罪犯41.跳過願景這一類的事42.記住：供應商也是人！

43.保持警戒44.別以為小事不用抓狂45.不要被職銜限制表現46.不要人事停滯：流動是件好事47.嘗試！冒險！

成長！

結語 除了傑出，其餘免談！

故事背後的故事

<<QBQ就是要傑出>>

章节摘录

（本文作者為台中精機廠股份有限公司總經理） 作者約翰．米勒以過去二十幾年接觸過數百家公司的經驗智慧，萃取出四十七個信念，期許組織藉由這些信念發展出「傑出」的態勢，否則可能會像本書一開始提到的：「企業會被開除嗎？」

會！
」 這些信念不只針對組織，更重要的是要扎根在組織內成員的一言一行，也延續了第一本《QBQ！問題背後的問題》的核心精神：「個人擔當」。

整體內容除了適用企業經理人，也能作為組織內成員觀念變革的指導原則。這四十七個信念並沒有順位和重要度之分，組織可依各自的特性擇取所需的信念，作為新觀念的啟發和舊思維的挑戰。

本書以說故事的型態，配合生動實務的案例說明，用簡單易懂的口氣，闡述如何才能做到「傑出」的竅門。

透過故事的傳達，給予我們領悟和體會，引領我們跨越許多企業經營上的盲點。

想要進一步提升組織或個人的本質，相信透過本書能收到醍醐灌頂之效。

看了遠流出版公司的《QBQ！

就是要傑出！

》一書，啟發我很多的靈感，有喜獲知音的感覺，我特別要把這知音推薦給大家。

<<QBQ就是要傑出>>

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>