

<<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

图书基本信息

书名：<<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

13位ISBN编号：9789868509184

10位ISBN编号：9868509181

出版时间：2009

出版时间：大智通文化行銷股份有限公司

作者：Howard Behar, Janet Goldstein

页数：224

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>

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

### 前言

推薦序 統一星巴克公司總經理 徐光宇 2009/06/15 統一超商徐重仁總經理於1996年10月底，指示張簡雲輝副總經理和我到西雅圖星巴克總部，拜會星巴克國際公司第一任總裁Howard Behar先生，雙方正式討論未來在台灣市場合作的計畫。

經過一年的協商談判，&hellip;&hellip;終於1997年9月23日雙方代表在台北正式簽約合作，這次的創業機會，也成了改變我職場生涯的美麗相遇。

我們統一星巴克公司第一批創業幹部14人，從9月底簽約前後，陸續分批到西雅圖總部，接受精品咖啡品牌不同功能別的專業訓練，我自己也在西雅圖總部與門市工作了2個月，徹底地將星巴克的品牌精髓、精品咖啡專業流程、企業文化核心價值、營運系統與教育訓練等，全部學習完成，帶回台灣轉化應用準備創業。

而當時Howard Behar就是我的導師與教練，我和團隊夥伴非常有幸，和他在美國共事學習，一直到12月中結訓發表會，Howard要求我針對台灣市場及統一星巴克公司的未來，「Creating The Vision」(提出公司未來發展遠景及事業計畫)，當然包括了：我們是誰？

我們為何在此？

我們要做什麼事業？

要往哪個方向？

如何達到目的地？

等，我們創業團隊夥伴和Howard Behar有非常深入的討論，並奠定公司未來發展的基調。

1998年3月28日星巴克台北天母門市正式開幕，前一天晚上的夥伴激勵餐會，Howard Behar特別親自鼓勵全體夥伴，諄諄教誨闡示Robert Greenleaf所開創「僕人領導學」的重要性，這項概念是Howard所衷心認同，並嚴以律己身體力行。

星巴克現任董事長暨總裁執行長Howard Schultz，在書中描述Howard Behar最為貼切與精確：「他總是將所有人都放在心上，不管手上在忙什麼。

他是你能遇到的廢話最少、最沒有架子、最不喜歡吹牛以及最可靠的人。

他永遠充滿熱情，並且熱情顯露在臉上。

他的名言：&ldquo;我們不是在經營那種賣咖啡給客人的生意，我們是在人的事業中提供咖啡的服務。&rdquo;他知道為他人著想與尊重員工的作法有多重要。

每位員工都想圍繞在身邊，因為他能讓人們對於自己的感覺變得更好。

我觀察到Howard Behar有一種方法，可以讓自己記住真實的「自我」和決心，這種方法就是把那些充滿智慧的箴言掛在牆上，他也一直用這些箴言來陪伴人生旅途，我在西雅圖辦公室也親眼目睹這些箴言。

在書中一開始他提到「只戴一頂帽子」的原則，這正是他個人工作生涯的最佳寫照，「有一種精神狀態能讓你感到活力四射，你一定要把這種狀態找出來&hellip;&hellip;。

當你「只戴一頂帽子」的時候，你會了解到是什麼，才會讓你感到最具活力。

你會感到自己很出色，你不再需要隱瞞什麼秘密，也不再需要矯揉造作。

你能夠引導自己和其他人，從正直與坦率做起。

當你「只戴一頂帽子」時，你會優先考慮「我是誰」，你絕不願意只做一個無名小卒。

同時你也會重視自身價值，重視自己所從事的工作。

當你清楚「我是誰」時，其他所有問題都變的簡單起來，即使是那些最困難的事情也會變的輕鬆起來。

我們每個人都應該保持自己的本色。

所謂「所見即所得」，你的思維方式，決定你將取得怎樣的成就。

「只戴一頂帽子」意味著坦誠、公正、富有熱情，也意味著在忙碌的時候仍能保持無限的活力。

我也親身見證Howard Behar和統一集團林蒼生總裁，他們之間也進行過多次的智慧交流與對話，而我很驚訝地，在書中發現了兩處他們曾經討論的話題：「第一百隻猴子效應」的故事，只做正確的事。

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

只有堅持做正確的事，我們才能夠培養卓而不群的領導才能。

個人領導能力的高下決定於三個方面 瞭解自己、瞭解自己的方向、瞭解自己為何選擇這個方向。

「慈悲空」，讓我們豎起自己的「天線」去捕捉現場的弦外知音。

每當Howard Behar來到一家星巴克分店，都會聽聽那?的牆壁在說些什麼。

當你用心傾聽並以一種全新的方式看待事物的時候，你會學到很多東西。

「慈悲空」需要我們帶著同情心去傾聽，而不是帶著成見；它要我們保持關心，但卻不要夾雜太多自己的想法和建議。

慈悲不是故作姿態，而是從一種無我的狀態出發，對周圍的環境作出回應。

它要求你充滿慈悲和憐憫，同時不要提出具體的解決方法。

Howard在書中有提出實踐「慈悲空」的一些方法，很值得去嘗試。

就Howard而言，推動、激勵、幫助他人認識到自己的潛力，是他生命中唯一的追求。

「好的服務是手腳勤快，但偉大的服務卻是奉獻真心。

」如果看到地上有一個星巴克的外帶紙杯，請你停下車把它撿起來，也請你撿起其他垃圾。

「如果不是我的話，那麼又是誰？

如果不是現在的話，又在何時？

」有一次，Howard開車帶我從西雅圖到溫哥華訪問星巴克門市，在沿路的街道，看到星巴克的紙杯與垃圾，他都一定順手撿起，為我親身作示範。

還有，Howard會給企業裡幾乎每一個人寄上一張生日賀卡，還有星巴克門市的週年紀念卡片。

他認為送卡片背後所隱藏的理念是，我們必須找到確實可行的方法來表達彼此之間的關心。

「一年之計，莫如樹穀。

十年之計，莫如樹木。

終身之計，莫如樹人。

」我自己也很慶幸，收到Howard親筆所寫的一些卡片，更欣慰的是，我至今也都還保持寫卡片給夥伴的習慣。

Just Say YES! 是Howard堅持要求每一位星巴克夥伴務必要實踐的承諾。

說「YES」就是一切以人為本，因為這是一個帶有深情的詞，由它而來的那些行動和反應，將會在感情上帶來回報。

Howard的座右銘：「像實踐家那樣思考，像思想家那樣行動。

」生命在於行動，「上帝不會向懦夫展示他的傑作。

」他最常引用一位美國知名企業家的名言：「文字就是文字，解釋就是解釋，承諾就是承諾 但唯有績效，才是現實。

績效本身就是對你信心、能力和勇氣的最好衡量。

只有績效才能讓你自由發展。

」在這金融海嘯衝擊的年代，這些鼓勵是非常受用的。

我相信這本書，是Howard Behar用心寫給每一位星巴克過去、現在與未來的夥伴，還有對星巴克有興趣的人，真誠地分享他在星巴克領導力的實踐與心得。

這是全然實務淬鍊的睿智經驗，並非只是學術理論的知識。

2007年10月初，統一超商徐重仁總經理和我到西雅圖星巴克總部開會，會議結束後，我們特地撥空到Howard Behar家拜訪敘舊，彼此一見如故閒話家常，Howard主動和我們提起這本書「It&rsquo;s

Not About The Coffee」即將出版，令我們非常期待。

我們去年曾計劃邀約Behar先生來台分享寶貴經驗，但未能實現。

然而今年大智通公司已經取得版權，將書翻譯成中文以饗讀者，實在令人感到快慰。

小弟能親自為好友與老師的書，寫上幾句推薦，實在感到光榮！

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

### 內容概要

星巴克這個很多消費者耳熟能詳的咖啡品牌創建於1971年。自1992年在那斯達克成功上市以來，星巴克的經營一飛沖天，其銷售額平均每年增長20%以上，利潤平均增長率則達到30%。

經過十多年的發展，星巴克已從昔日西雅圖一條小小的“美人魚”進化到今天遍佈全球四十多個國家和地區，連鎖店達到一萬多家的“綠巨人”。

星巴克的股價攀升了22倍，收益之高超過了通用電氣、百事可樂、可口可樂、微軟以及IBM等大型公司。

今天，星巴克公司已成為北美地區一流的精製咖啡的零售商、烘焙商及一流品牌的擁有者，它的擴張速度讓《財富》、《福布斯》等世界頂級商業雜誌津津樂道。

霍華德·畢哈於1989年加入星巴克，擔任高級主管，這一年，星巴克只有28家分店。他歷任星巴克銷售部和營運部的執行副總裁、國際部總裁，以及星巴克北美區總裁。

而現在，星巴克連鎖店達到了一萬多家。

可以說，他為星巴克的發展做出了不可磨滅的貢獻。

「在星巴克，咖啡的品質必然是卓越的，從原豆的挑選和栽培、到咖啡的烘焙與濾煮。其願景必須是鼓舞人心而充滿意義的，而財務也必須是有條不紊的。

然而缺少人，我們就一無所有。

當一旦有了人，我們就多了些比咖啡更重要的事。

」在霍華德·畢哈身為星巴克資深主管的期間，他協助建立星巴克的咖啡文化，強調人重於利益。

他培訓數以百計的各階層領導者，並協助該公司成為一家全球知名的品牌。

如今他將透露引領他指導方針的十大原則 而且，其中沒有一項是和咖啡有關。

畢哈從以下這個觀念開始，就是假如你視員工和顧客為個人，那麼其他事情也可以水到渠成。

假如你視員工為伙伴（而非勞動成本），他們就可以達到出乎意料的結果。

還有假使你視顧客為貴賓（而非收益的來源），你就會和他們建立深刻情感連繫，而他們也會一再地光顧。

這些做法從創業之初就整合在星巴克的精神裡，並持續至今日。

畢哈於書中分享這家公司歷史上轉捩點的故事，這個轉變有著無比的能量但卻不逃脫原始星巴克的文化。

在書中他也討論到建立信賴、面對挑戰、敢於夢想，還有其他關鍵原則的重要性，例如： 瞭解你自己：只戴一頂帽子（Wear One Hat） 當組織清楚自己的價值、意圖及目標時，他們就能找到成就偉大之事的能量與熱情。

獨立思考：要做到知人善任、人盡其才（The Person Who Sweeps the Floor Should Choose the Broom） 我們必須擺脫成規 不論是真實或想像的 並鼓勵別人與自己獨立思考。

勇於承擔：只有事實聽起來才像事實(Only the Truth Sounds Like the truth) 沒有秘密，沒有輕慢的謊言，也沒有敷衍或推託。

負起該負的責任，並帶著關懷與尊重，說出你必須說的話。

採取行動：像實幹家那樣思考，像思想家那樣行動(Think Like a Person of Action, and Act Like a Person of Thought) 找到熱情、意圖及堅持的最佳打點（sweet spot）。

「以人為本」不是一個想法，它更是一個行動。

感覺、作為、思考；尋求平衡，更要付諸行動！

畢哈相信隨著工作越來越無階級之分，而全球經濟也將越來越傾向人際關係及溝通，人際領導原則的重要性就更勝往昔了。

這本書也將為您一一呈現其中的奧秘。

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

### 作者简介

霍華德·畢哈 ( Howard Behar ) 前星巴克國際部總裁 在1989加入當時僅有28家分店的星巴克咖啡，擔任資深主管。他歷任星巴克銷售部營運部的執行副總裁、星巴克國際部總裁，以及星巴克北美洲總裁等，他也自1996年起成為該公司的董事會成員。目前與妻子琳恩住在西雅圖。

珍妮·葛史坦 ( Janet Goldstein ) 曾與眾多企業家、公司領導，以及非營利組織共事的出版顧問。目前住在紐約。

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

### 書籍目錄

致讀者序(Howard Beha) 星巴克創始人 / 董事會主席引言：一切與人有關&mdash;&mdash;與所有人有關個人領導能力的十條法則第一章 瞭解你自己：&ldquo;只戴一頂帽子&rdquo;你戴著誰的&ldquo;帽子&rdquo;？

弄清楚你在意的是什麼 目標使我們能將夢想付諸行動 培育並激勵他人的精神 設定&ldquo;帽子&rdquo;的目標 你不用&ldquo;平衡&rdquo;你的生活 價值重於金錢 永遠為計畫多考慮一步 我們不去找機會，因為機會會來找我們第二章 瞭解你為什麼這樣做：做某件事只是因為它是正確的，而不是因為它能為你的履歷增色人並不是為了工作而工作，而是為了夢想而工作 團隊聯合的力量 和職位比起來，你有更大的職責 &ldquo;第一百隻猴子效應&rdquo;：只做正確的事 如果世上根本沒有表揚這回事&hellip;&hellip; 你是否真的適合這份工作？

如果你發現工作與理想間的&ldquo;反骨&rdquo;，請選擇離開 只用一頂&ldquo;帽子&rdquo;的領導之道第三章 獨立思考：要做到知人善任、人盡其才我們需要的是&ldquo;配方&rdquo;，而不是規章在&ldquo;人性化&rdquo;方面，並沒有什麼規章手冊可言 員工不是&ldquo;資產&rdquo; 獨立思考值得提倡 要做到知人善任、人盡其才 &ldquo;獨立&rdquo;源于你很清楚&ldquo;我為什麼要來這裏&rdquo;一定要培養出自信 加拿大式的&ldquo;獨立&rdquo; 相信自己，也信賴他人，因為我們只做該做的事 用交談傳達信念第四章 構建信任：真誠地去關心 要去做，而不要只是說 從什麼時候起，&ldquo;關心&rdquo;竟然成了&ldquo;偽善&rdquo;的代名詞？

關心是裝不出來的 客人想讓我們知道的事 每天都要去關心，這是維繫良好關係的另一半內容 只做正確的事永遠都別關上心門 企業頂層的關心：H2O 知其大，守其小 第五章 傾聽事實：牆壁也會說話 星巴克的牆壁會說話豎起你的&ldquo;天線&rdquo; 傾聽的工作 慈悲空 傾聽的習慣：眼觀六路，耳聽八方，千萬不要滔滔不絕 避免在&ldquo;傾聽&rdquo;的時候犯心不在焉的錯誤

穿T恤衫的週五 內部交流的公開論壇 傾聽會帶來開誠佈公第六章 勇於承擔：只有事實聽起來才像事實 直對&ldquo;裁員&rdquo;的事實 準確的語言很重要 &ldquo;半真半假&rdquo;的&ldquo;好心&rdquo; 信任 = 事實 = 責任 可持續貿易 敢於承認事實 不要讓你的&ldquo;帽子&rdquo;被大風吹跑讓信仰取代害怕第七章 採取行動：像實幹家那樣思考，像思想家那樣行動 熱情、目標與堅持不懈 要食品，還是不要食品 從馬剎葛蘭和法布奇諾中得到的經驗 創建充滿靈感的地方 在行動與耐心之間達成 &ldquo;停止挖掘&rdquo;不意味&ldquo;停止努力&rdquo; 思想與行動的平衡像實幹家那樣思考，像思想家那樣行動 第八章 應對挑戰：從本質上講，我們首先都是人 保持平衡的工作藝術 請牢牢抓住危機中的機會 災難是對自我認知的考驗 悲劇來臨時以人為先 無論如何都要直面事實 時刻保持正確的方向 內在的力量第九章 實踐領導：聲色俱厲與柔聲細語 雷聲大，雨點小 僕人式領導 幫助企業多傾聽自己的&ldquo;柔聲細語&rdquo; 別盲目崇拜所謂的&ldquo;權威&rdquo; 多注意真正行動的人 激發員工比火箭科學更難 領導永不止息 第十章 敢於夢想：要說&ldquo;Yes&rdquo;，這是世界是最有力量的詞 扔掉那些寫滿&ldquo;No&rdquo;的手冊 說&ldquo;Yes&rdquo;是一種信仰的飛躍 &ldquo;一切如你所願&rdquo; 敢於夢想

&ldquo;Yes&rdquo;會帶來一次信仰的飛躍 後記

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

### 媒体关注与评论

多年來星巴克精神的捍衛者，霍華德·畢哈帶給我們一本如何成功無往不利的好書 並且不只在商場上。

他的十大原則應列入每名政府官員與大學校長的必讀知識。

」 前美國參議員，比爾·萊德雷 ( Bill Bradley ) 「霍華德·畢哈所寫的這本書是我所讀過最為務實、基礎、直言，也是屢試不爽的領導書籍。

」 《The Book of Hard Choices》、《僕人領導》作者，詹姆斯·A·奧特利 ( James A. Autry; The Book of Hard Choices

## <<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

### 编辑推荐

**本書特色** 1.作者霍華德在星巴克只有28家店面、準備向全美和全世界擴張的1989年加入了公司，擔任高級執行官，後又擔任了星巴克銷售和運營的執行副總裁、星巴克國際公司總裁和星巴克北美公司總裁，于1996年加入了公司董事會。

作者在本書中分享了星巴克歷史上每次轉折時期的內部故事。

2.作者作為高級執行官幫助公司確立了獨特的重視員工的文化，作者揭示了這一獨特的企業文化背後的領導藝術——與顧客和員工建立親密的情感紐帶，就像瀰漫在空氣中的咖啡香氣，星巴克現在已“無所不在”，而它高速增長的背後原因，則是公司一直致力於的“人的事業”。

這一領導藝術是很值得國內管理人士借鑒的。

3. 本書由星巴克的董事會主席霍華德·舒爾茨作序。



<<星巴克: 比咖啡更重要的事>>

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>