

《企业行动纲领》

图书基本信息

书名：《企业行动纲领》

13位ISBN编号：9787800735158

10位ISBN编号：780073515X

出版时间：2002-08

出版社：中信出版社

作者：迈克尔·哈默

页数：226

译者：赵学凯

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《企业行动纲领》

内容概要

企业行动纲领，ISBN：9787800735158，作者：（美）迈克尔·哈默（Michael Hammer）著；赵学凯，王建南，房成鑫译

《企业行动纲领》

作者简介

书籍目录

致谢

序言

第一章对商业重新抱以认真的态度

 欢迎进入客户经济时代

第二章以客户为企业的经营导向

 成为易于做生意的企业

第三章为客户提供他们真正想要的东西

 提供更多的附加值（MVA）

第四章业务流程至上

 使追求优异绩效的愿望变为现实

第五章乱中求治

 使创新工作系统化

第六章重视工作绩效的测定

 使测定工作成为管理的一个组成部分，而不是数据统计的一项任务

第七章无结构化管理

 从结构模糊化的威力中受益

第八章将重点放在最终客户

 把分销链变成分销利益共同体

第九章推倒公司的外“墙”

 竭尽全力与其他公司全面合作

第十一章贯彻落实

 行动纲领的实施

第十二章未雨绸缪

 使应对变革的能力制度化

译后记

精彩短评

1、想起朋友的一句话：“那些现代的著作几乎或多或少反映了大师们的思想，那么为什么我们不去看原创的经典呢”。这句话用在这本书上真是在贴切不过，流程管理的又一部经典之作。

2、畅销书而已

3、书名翻译得误人子弟啊

4、思想很好，落不到实处。

5、意外的五星级

6、哈默为企业提出的九大行动纲领是：

行动纲领一：让客户觉得与你做生意是件很容易的事情。对客户保持始终如一的态度（界面、方式、甚至联系人、语词、数据等）；以不同的方式对待不同的用户；不等客户开口，便知道他们需要什么；使客户的体验无懈可击，不让客户感到与你交往有生疏感；让客户自己动手，发挥客户自我服务的威力；以客户真正关心的事情为考评的重点（采用以客户为核心的考评措施）。

行动纲领二：为你的客户增加更多的价值。把自己看做解决方案的提供者，而不是产品或服务的提供者；区分你出售的和你的客户购入的；放宽视野，正确对待你的客户潜在的问题，不要仅限于你自身和你所提供的产品方面的问题；看看你的客户用你提供给他们的东西做了些什么；替他们做这件事，或者帮助他们做这件事；根据价值而不是成本定价。

行动纲领三：创建实施业务流程的企业。坚持实施首尾相接的业务流程，为客户创造一切价值；确保每个员工了解业务流程，清楚自己在其中肩负的责任；任命业务流程负责人，由他负责考核、协调和改进业务流程；围绕业务流程将硬件设施、奖励制度、组织结构进行整合，创建对业务流程持欢迎态度的企业；发展团队文化，培养共担责任的精神；建立业务流程委员会，防止用业务流程所具有的流动性取代职能部门的结构性；从业务流程的角度对所做的工作进行管理，使公司更加出色；使业务流程成为企业存在的一种方式。

行动纲领四：用业务流程的强大力量驯服混乱无序这头猛兽。弄清出类拔萃的产品和英雄式人物到底能起什么作用；用业务流程的力量调节员工的创造力；通过详细的业务流程设计使改革釜以重复进行；不要让员工认为业务流程会与其创造力发生冲突；坚决推行规范化和通力协作的进程；承认并非每个员工都会接受这种做法。

行动纲领五：将管理建立在测定工作的基础上。将测定工作与数据统计分开，使之成为每位经理工作的一部分；抛弃从过去继承下来的测定数据；开发出能将全部目标与可控制的特定事物相关联的业务模型；在该模型中安排好关键内容的测量值和目标；设计具有目标性、即时性、易于计算和理解的测量值；将不断进行的绩效改善工作整合为规范的、基于测量的过程，通过这一过程使改善绩效成为一种无法回避的工作；让事实和测定结果胜过直觉和雄辩。

行动纲领六：结束组织图的僵化管理做法。抛弃那种独立设置部门并由经理自主经营的理念；重新将经理定义为代表市场、产品或业务流程的负责人，而不是将其定义为对这些任务实施完全控制的人；制定管理团队和公司的规则，不要有任何例外；教会经理首先应考虑公司的需求；提供的奖励要重团队，轻个人；用具有激励作用的领导层取代正式结构的领导层。

行动纲领七：为了最终客户的利益而分销，而不是向最终客户推销。使最终客户以最小的代价得到最大的价值，这是头等重要的工作；将分销渠道变成团结协作、实现共同目标的利益共同体；使用互联网实现信息共享，使交易效率更高；确保利益共同体中每个参与方都尽力而为；简化工作，特别是将产品的重复性购买和再次销售活动去掉；准备好以非常规方式重新确定传统的角色。

行动纲领八：公司之间业务流程的再造与整体化。通过公司之间业务流程的再造，根除额外的管理费用、成本及存货的剩余源；使自己公司的业务流程与客户、供应商的相应业务流程之间的联系流畅化、整体化；重新定位公司之间的工作，以便于每项工作都能由最擅长的公司来完成；通过数据信息在公司之间的公开共享来进行业务协调；探求与共同客户及共同供应商合作的机会；勇敢地面对公司之间的合作和信息共享所带来的文化大挑战。

行动纲领九：强化极具进取性的整合构想。不要把自己看做是自我供给的公司，而是应该视自己为密切合作以为客户创造价值的、拓展了的公司企业的一部分；以执行的业务流程，而不是以创造的产品或服务来定义自己的公司；确认并强化自己从中胜出的关键业务流程；把自己不擅长的其他所有事务都转让给更有能力做这些事的公司；学会与其他公司密切合作，而不要只是单干；随时准备以必

《企业行动纲领》

要的方式重新考虑自己公司的特色与策略。
wangq@xiagc.com.cn

1、哈默为企业提出的九大行动纲领是：行动纲领一：让客户觉得与你做生意是件很容易的事情。对客户保持始终如一的态度（界面、方式、甚至联系人、语词、数据等）；以不同的方式对待不同的用户；不等客户开口，便知道他们需要什么；使客户的体验无懈可击，不让客户感到与你交往有生疏感；让客户自己动手，发挥客户自我服务的威力；以客户真正关心的事情为考评的重点（采用以客户为核心的考评措施）。行动纲领二：为你的客户增加更多的价值。把自己看做解决方案的提供者，而不是产品或服务的提供者；区分你出售的和你的客户购入的；放宽视野，正确对待你的客户潜在的问题，不要仅限于你自身和你所提供的产品方面的问题；看看你的客户用你提供给他们的东西做了些什么；替他们做这件事，或者帮助他们做这件事；根据价值而不是成本定价。行动纲领三：创建实施业务流程的企业。坚持实施首尾相接的业务流程，为客户创造一切价值；确保每个员工了解业务流程，清楚自己在其中肩负的责任；任命业务流程负责人，由他负责考核、协调和改进业务流程；围绕业务流程将硬件设施、奖励制度、组织结构进行整合，创建对业务流程持欢迎态度的企业；发展团队文化，培养共担责任的精神；建立业务流程委员会，防止用业务流程所具有的流动性取代职能部门的结构；从业务流程的角度对所做的工作进行管理，使公司更加出色；使业务流程成为企业存在的一种方式。行动纲领四：用业务流程的强大力量驯服混乱无序这头猛兽。弄清出类拔萃的产品和英雄式人物到底能起什么作用；用业务流程的力量调节员工的创造力；通过详细的业务流程设计使改革釜以重复进行；不要让员工认为业务流程会与其创造力发生冲突；坚决推行规范化和通力协作的进程；承认并非每个员工都会接受这种做法。行动纲领五：将管理建立在测定工作的基础上。将测定工作与数据统计分开，使之成为每位经理工作的一部分；抛弃从过去继承下来的测定数据；开发出能将全部目标与可控制的特定事物相关联的业务模型；在该模型中安排好关键内容的测量值和目标；设计具有目标性、即时性、易于计算和理解的测量值；将不断进行的绩效改善工作整合为规范的、基于测量的过程，通过这一过程使改善绩效成为一种无法回避的工作；让事实和测定结果胜过直觉和雄辩。行动纲领六：结束组织图的僵化管理做法。抛弃那种独立设置部门并由经理自主经营的理念；重新将经理定义为代表市场、产品或业务流程的负责人，而不是将其定义为对这些任务实施完全控制的人；制定管理团队和公司的规则，不要有任何例外；教会经理首先应考虑公司的需求；提供的奖励要重团队，轻个人；用具有激励作用的领导层取代正式结构的领导层。行动纲领七：为了最终客户的利益而分销，而不是向最终客户推销。使最终客户以最小的代价得到最大的价值，这是头等重要的工作；将分销渠道变成团结协作、实现共同目标的利益共同体；使用互联网实现信息共享，使交易效率更高；确保利益共同体中每个参与方都尽力而为；简化工作，特别是将产品的重复性购买和再次销售活动去掉；准备好以非常规方式重新确定传统的角色。行动纲领八：公司之间业务流程的再造与整体化。通过公司之间业务流程的再造，根除额外的管理费用、成本及存货的剩余源；使自己公司的业务流程与客户、供应商的相应业务流程之间的联系流畅化、整体化；重新定位公司之间的工作，以便于每项工作都能由最擅长的公司来完成；通过数据信息在公司之间的公开共享来进行业务协调；探求与共同客户及共同供应商合作的机会；勇敢地面对公司之间的合作和信息共享所带来的文化大挑战。行动纲领九：强化极具进取性的整合构想。不要把自己看做是自我供给的公司，而是应该视自己为密切合作以为客户创造价值的、拓展了的公司企业的一部分；以执行的业务流程，而不是以创造的产品或服务来定义自己的公司；确认并强化自己从中胜出的关键业务流程；把自己不擅长的其他所有事务都转让给更有能力做这些事的公司；学会与其他公司密切合作，而不要只是单干；随时准备以必要的方式重新考虑自己公司的特色与策略。 wangq@xiagc.com.cn

2、总的说来，概念上醍醐灌顶，道理上有待推敲，细节上语焉不详，还需要补充读物配合。agenda翻译成‘行动纲领’有点让人困惑，其实就是待办事宜的意思。配合英文副标题，就是说“下一个十年必须列入议事日程的9件大事”。该书英文版出版于2001年，强调打破企业的边界（内部和外部），以客户为中心设计企业组织结构和运作流程，书中阐述的思想和《管理的终结》《无边界组织》可以相互印证。

《企业行动纲领》

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:www.tushu111.com