

# 《赢在细节管理》

## 图书基本信息

书名：《赢在细节管理》

13位ISBN编号：9787506466967

10位ISBN编号：7506466961

出版时间：2010-10

出版社：中国纺织出版社

作者：刘加福

页数：270

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](http://www.tushu111.com)

# 《赢在细节管理》

## 内容概要

《赢在细节管理》主要内容简介：类似中国目前的情形，美国、日本等发达国家当年早就经历过，它们也曾饱受管理粗放、假冒伪劣横行之苦。在付出高昂代价之后终于明白，注重细节管理，提高产品或服务的质量，才是“人间正道”。中国正处在一个经济高速增长的时期。许多企业，一味追求高速增长而无暇顾及细节。前事之鉴，后事之师。我们完全没有必要走美、日走过的老路。粗放式管理已经证明是行不通的。

经营之道，顺天命，尽人事。企业成败，不独取决于天命，更取决于人事。所谓天命，系指大市场的风云变幻，比如国家政策，金融形势、行业竞争等，一般人无从改变。所谓人事，系指人力所能做控制的，如营销、质量、服务的各个细节，可以做到“零缺陷”。

## 书籍目录

第1章 战略与执行的无缝衔接——从细节中来，到细节中去细切柳橙理论莫做甩手掌柜不检查就等于不重视“举轻若重”与“举重若轻”管理是芭蕾，而不是曲棍球细节做到位，执行才不致走样第2章 培育优秀的企业DNA——越是高端的竞争越是细节的竞争沃尔玛不败之商道戴尔凭什么独占鳌头美国汽车与日本汽车粗放管理与精细管理第3章 细节决定成败——“精细化管理”时代的核心竞争力“精细化管理”时代的来临可乐争霸快餐大战凯玛特与沃尔玛第4章 追求卓越的阶梯——细节管理的工具JIT生产方式TQM：全面品质管理5S：从细节抓起6西格玛管理MQM：体现“细节魅力”ERP：企业资源计划系统零缺陷管理第5章 狂飙起于青萍之末——忽视细节的代价爱立信退出通讯市场之谜上海地铁一号线与二号线之比较“10倍速变化”下的细节管理立足细节，三星挑战索尼巴林银行的破产三株之痛与吴炳新之惑第6章 拧死细节上的魔鬼——培养细节精神细节为王“体验消费”与细节营销产品创新，从细节入手细节即卖点品牌忠诚源于细节资讯者生存锱铢必较的企业帝国勿以事小而不为网站，企业的名片向细节要效益过程差不多，结果差很多细节设计——让你的产品与众不同质量体现在细节上第7章 细节管理运用之一——谈判中的细节灵活运用精确的数字合理运用最后限期了解对手，对症下药仔细聆听，注意细节沉默之声各种提问方法的技巧采用迂回战术说服对手不要吝惜你的赞美使用肢体语言来反馈信息用道具支持自己把握住利于自己的时机协商谈判中的常用技巧有效地利用书信第8章 细节管理运用之二——服务中的细节迪斯尼公司的细节服务用细节建立服务优势正视服务的缺陷从细节中体现优质服务顾客的潜在价值用心去发现服务中的细节微笑的魔力“对香草过敏”的汽车第9章 细节管理运用之三——销售中的细节关注人性，发掘细节热情真诚地对待顾客初见面时留下美好的印象了解你所销售的产品投石问路的说话策略了解顾客的需要适时的“赞美”投其所好引起顾客思想上的共鸣销售人员的细节魅力缺乏经验的销售人员常犯的伤害顾客的错误销售中容易忽略的6个细节不怕挑剔给顾客说话的机会记住顾客的名字顾客买的就是舒适的感觉百事可乐如何拜访客户感谢你的顾客重视每一位顾客利用售后服务来笼络顾客

## 章节摘录

若光有眼光，却没有做到人、事与目标市场无缝衔接中的细节修正和执行管理，是不可能造就那些帝王企业的。满街的咖啡店，唯有星巴克一枝独秀；同样是组装电脑，唯有戴尔独占鳌头；都是做超市，唯有沃尔玛雄踞零售业榜首……是什么造成了这些差别？当平庸的管理者躺在老板椅里幻想企业的美好远景时，卓越的管理者却在留心战略实施的关键细节。可口可乐的总裁在上海的马路边询问“为什么卖茶叶蛋的大婶不卖可口可乐”——尽管可口可乐拥有世界上最大的销售网点；欧莱雅的CEO在商场里研究竞争者的柜台陈列——尽管欧莱雅早已超越了这些竞争品牌；沃尔玛的老山姆甚至将他的成本理念贯彻到其分店经理狭小寒酸的办公室——尽管公司成本已降到很低。由此可以看到，成功的管理者不放弃任何一个细小的环节。管理，一半是艺术，一半是科学。管理固然要有战略上的宏大构思，但管理更根植于执行的繁琐细节。战略必须从细节中来，唯有如此才会有更精准、鲜活战略；执行必须到细节中去，唯有如此，战略才不致落空。细节管理，可以帮助我们尝试管理学的新思路，由战略到执行一步到位。储存能量的驼峰是骆驼存活于险恶沙漠的唯一屏障。对于长在温室，养尊处优的企业而言，当暴风雨来临，所有的屏障、依靠都撤离时，存活的依据是什么？让我们从以下的两则案例谈起。多年来，在关税保护下，A公司有取之不尽的资源，低廉的劳动力更是竞争的利器。然而随着经济开放的深化，竞争者日益涌进，而日益严重的“民工荒”，更平添了变数。虽然在旧有根基的护翼下，A公司仍一路领先，可是平静的海面下却有着湍急的暗流。渐次降低的竞争能力，走下坡的成长率，惯于挥霍资源的员工，急速成长的竞争者等等，面对这些不利的因素，A公司的前景令人担忧。B公司虽仅成立三年，但迥异于传统无节制挥霍资源的做法，而是运用“精致的搭配与组合”的原则，以其优势及良好的服务态度，短期间内迅速崛起，成为业界的黑马。可是，展望未来，面对觊觎中国市场已久的国外竞争者，挟其雄厚的财力及完整的企划方案来袭之际，夹层于市场霸主反击与国外竞争者来犯双重的压力下，B公司何去何从呢？

# 《赢在细节管理》

## 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](http://www.tushu111.com)