

谈经论道

管理,管是管人管文化,理是理制度,理模式。

对于管理创新,几年以前在阿里内部有一次巨大的争吵,创新到底是制度还是CEO?是应该建立一套创新的制度还是CEO拍板?我个人觉得,制度和CEO都很重要。

要在阳光灿烂的日子修屋顶

雨才去修屋顶。

每个企业做管理的方法不一样。但是毫无疑问,每个企业走到今天,骨子里的东西都是一样的。

张瑞敏首席执行官对于管理的投入、热爱、研究,使得今天海尔这么大规模的企业,在经历了多次的挑战、危机以后,依然可以保持这样的品牌、这样的地位。

商场如战场,两家企业最后的竞争,是人的素质、组织的变革、技术的装备的竞争,两家企业在上述要素上没有太大的差别时,需要的是多花一点时间在管理上。

借力其实也是学习能力,反思自己的能力,改变自己的能力和坚持的时间。

如果你的行业,热爱你的企业,热爱你的模式,热爱你的产品,不断学习,开放去学习。

成功的企业家,一定乐观看待未来。海尔很多东西值得学习,32年,张首席从管理里面找到了乐观,从变革里面找到了乐观。

近几日,马云带领湖畔大学学员来到了海尔集团,湖畔大学校长马云与海尔首席执行官张瑞敏就企业管理进行思想碰撞。

近几日,马云带领湖畔大学学员来到了海尔集团,湖畔大学校长马云与海尔首席执行官张瑞敏就企业管理进行思想碰撞。

管理速递

弗里施法则

有员工满意才有客户满意

许多企业都习惯于将客户满意度挂在嘴边,并为此绞尽脑汁翻新着服务的花样。但他们往往会发现,这些新花样到后来起到的效果并非总是那么显著。



什么是弗里施法则?

弗里施法则的提出者是德国慕尼黑企业咨询顾问弗里施。

在一条完整的服务价值链上,服务产生的价值是通过人,也就是企业的员工在提供服务的过程中体现出来的。



解读者

韩国精密机械株式会社实行一种独特的管理制度,即让职工轮流当厂长管理厂务。“一日厂长”和真正的厂长一样,拥有处理公务的权力。

巴西的SIMICO公司在这方面也做得相当不错。这家公司鼓励自己的员工多出创意,员工只要有了好的创意,公司就会给予充分的支持,以帮助员工实现梦想。

沃尔玛公司老板山姆·沃尔顿强调:公司领导是员工的公仆。公仆领导,也就是领导和员工之间是一个“倒金字塔”的组织关系。

经常得到关怀的员工工作会更加积极。这是沃尔玛独特的“忠诚效应”(loyalty effect)。

福利鸡每年接到两三万份的开店申请,但只批准六七十家。这样的开店策略几乎是闻所未闻的,竞争对手都是大举开店扩展地盘。

启示

企业光靠丰厚的薪金、稳定的福利,很难长久地留住员工,让员工为企业勤恳工作。

如何让员工在工作岗位上越做越开心呢?赋予员工使命感,是一个让员工满意的不错方式。

让员工满意的另一个重要方法,就是为员工创造各种发展自己的机会,对他们实行成长管理。

福乐鸡:新一代快餐“巨无霸”

ACSI(美国顾客满意度指数)近日出炉,美国快餐品牌Chick-fil-A(福乐鸡)以86分的高分位居榜首。

一提到炸鸡和汉堡,大家第一时间想到的是肯德基和麦当劳,殊不知,在美国一家快餐店已经成功地干翻了肯德基和麦当劳。

如果福乐鸡新店开业,第一天晚上就有很多人住在帐篷里等待。新店开业福乐鸡要向警方提出申请,警察需要为经过车辆进行疏导。

不就是一个快餐吗,为啥可以这么火?

不同寻常 所有连锁店周日不营业

福乐鸡在1967年由Cathy创办,如今福乐鸡已在全球拥有超过1900家店。

麦当劳在美国有超过1.4万店家,肯德基超过4300家店,必胜客、多米诺披萨等快餐品牌连锁店数量甚至是福乐鸡的两倍。

对于福乐鸡不在周日营业的行为,创始人Cathy说,星期天应该给员工更多的时间陪伴家人和休息。

更高品质 快餐做得既美味又健康

快餐在很多人印象里,第一反应就是垃圾食品。确实,高热量、高卡路里、毫无营养已经成为快餐的代名词。

福乐鸡的食材可以说是绝对高标准的,它制作与生产更加健康和更高质量的食物。

2008年起,福乐鸡就去除了所有菜品和调味品中的反式脂肪;2013年其又宣布去除酱汁和调料中的高果糖玉米糖浆。

另外在2014年,福乐鸡推出了优质的咖啡和全新健康的烤鸡肉食谱,今年又加上了羽衣甘蓝和西兰花。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。



卓越服务 店员或能叫出顾客名字

除了食物本身的高水准,很多分析认为,是卓越的服务,造就了福乐鸡这个独一无二的品牌。

很多人之前都知道快餐追求的就是一个“快”字,在大多数的快餐店,人们已经习以为常收钱员的面无表情、吃完了就立马催你走、嫌你占位的服务生。

一般快餐店的服务员只负责擦拭桌椅地板,而福乐鸡的服务员还会主动帮顾客照相,并主动帮顾客续杯。

去年,福乐鸡还推出了移动支付,顾客只需扫一个二维码就可以付款,移动支付不仅可以为消费者提供方便,还能够为福乐鸡了解消费者的习惯提供基本信息。

卫生和清洁成为快餐业一项失传的艺术,但是福乐鸡却将卫生做到了极致。去过福乐鸡的人可能会注意到卫生间把手经过了无菌处理。

工资不高 尽力培养员工业务能力

对于一家快餐店,能指望有良好的服务,并非易事,

观点说

一直以来,在评价快餐店满意度的标准体系中,“快”仍然是最重要的指标。

很多人之前都知道快餐追求的就是一个“快”字,既然选择了在快餐店吃饭,那就别想着要享受西餐厅的尊贵服务。

对于快餐品牌服务和似乎很难兼顾,但是福乐鸡是一个例外。也许,一家快餐店想要做得好、做得成功,就不应该仅仅把自己定位成一家快餐店。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。

福乐鸡的炸鸡可不是一般的鸡,而是具有高品质的炸鸡。福乐鸡算是很好地实现了把快餐做得既美味又健康的完美宗旨。

世界之窗

在个人电脑多年下滑、智能手机处理器全面失败之后,英特尔已经成为一家没有未来可言的危险公司。

根据美国财经网站Fool的总结,英特尔布局的新领域有如下几个:

物联网 物联网囊括的领域众多,比如智能汽车、智能家居等。英特尔自己预测到2020年,全世界将会有2000亿个物联网设备。

为了开发物联网芯片市场,英特尔在2013年成立了物联网业务部门,该部门推出了面向物联网设备的袖珍电脑“居里”“爱迪生”等。

英特尔频繁参加展会,也通过孵化器机构面向物联网研发企业推广自己的袖珍电脑。

英特尔新领域“广泛撒网”寻觅未来

迄今为止,物联网设备只占到了公司全部收入的4%,在全部利润中的比例也小于4%。

美国高通在垄断了中高端手机芯片市场后,也开始进军物联网,将会对英特尔构成巨大的压力。

无人机场 市场咨询公司PWC预测,到2020年,全球无人机市场将会从目前每年20亿美元的市场,增长到1270亿美元。

为了挖掘无人机的机会,英特尔已经投资了多家无人机制造商,比如Airwave、Precision-hawk、中国的Yuneec等。

作为对比,高通在无人机领域也是动作不断,高通已经推出了面向无人机的一体化芯片解决方案,名为“骁龙飞行平台”。

汽车芯片 根据BI Intelligence预测,目前汽车接入互联网比例仅为13%,到2020年将会上升为75%。

今年初,高通推出了骁龙A系列处理器,主要用于汽车娱乐信息系统和导航系统。

为了扩大汽车芯片的实力,四月份英特尔收购了Yogitech,该公司产品设计到自动驾驶汽车的相关芯片。

英特尔宣布和宝马、Mobileye合作,共同开发自动驾驶技术。5G芯片五月份,英特尔对外证实将不再升级凌动芯片,意味着正式宣布在手机芯片市场遭到了失败。

5G芯片 五月份,英特尔对外证实将不再升级凌动芯片,意味着正式宣布在手机芯片市场遭到了失败。

据媒体报道,英特尔今年已经从苹果获得了部分新手机基带芯片的订单,未来将能够逐步蚕食高通基带芯片的市场份额。

不过之前外媒也分析指出,苹果手机的基带芯片订单,对于英特尔整体业务、股价的影响力太过微小,难以成为英特尔的救命稻草。

外在手机行业,厂商纷纷使用整合了基带芯片和应用处理器的系统芯片(比如骁龙芯片和联发科产品,系统芯片也被称为SOC),因此英特尔单独的基带芯片业务,前景并不乐观。

外在手机行业,厂商纷纷使用整合了基带芯片和应用处理器的系统芯片(比如骁龙芯片和联发科产品,系统芯片也被称为SOC),因此英特尔单独的基带芯片业务,前景并不乐观。

