



◆管理团队培训丛书◆

# 管理提升

GUANLITISHENG

尹建强 主编



中国纺织出版社

## 内 容 提 要

这是一本自助图书,可以帮助你改善经营管理方法。本书包括生产管理提升、人力资源管理提升、营销管理提升等内容,结合具体的案例,在理论分析的基础上提出了具体的解决方法,有助于企业管理者明确思路,改善经营。

### 图书在版编目(CIP)数据

管理提升/尹建强主编. —北京:中国纺织出版社,2004.6

(管理团队培训丛书)

ISBN 7-5064-2926-8/F·0444

I. 管... II. 尹... III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第027977号

---

责任编辑:高 剑 特约编辑:冯晓玲 责任印制:刘 强

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

电话:010-64160816 传真:010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2004年6月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:9.125

字数:180千字 印数:1—6000 定价:18.80元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

# 前 言

“商场如战场，商海多风浪”。任何细小的闪失都可能会给企业带来难以估量的损失，而且随着我国经济的进一步开放和市场化的进一步完善，对企业经营管理水平的要求又上升到了一个新的层次。一方面是日趋复杂的经营管理环境，一方面是日渐激烈的市场竞争条件，对于广大的企业经营管理人员而言真可谓是“前狼后虎”，进退两难。在这种情况下，惟一有把握的就是——“物竞天择、适者生存”的丛林法则将会发挥前所未有的影响力。

“学如逆水行舟，不进则退”。在商场中打拼也是如此。而且更让人为之扼腕叹息的是，在商场中往往棋差一招，全盘皆输。可以想见，在这样一个“管理为王”的时代，钻研更为精要的经营管理之道，已经成为每一位矢志开拓市场、铸造辉煌业绩的经营管理人员的第一要务。

顺应这种要求，我们及时推出本系列管理丛书。当您打开本丛书的时候，我们相信您是一个时刻站在时代前沿，时刻对自己所在企业和团体具有高度责任感和使命感的领导者。或者即将成为这样角色，一个具有无限潜力的管理者。

本丛书包括《变革管理》、《标杆管理》、《绩效管理》、《管理提升》和《卓越服务》。本丛书的读者群定位是，对自己所在的企业或者团队的管理具有进一步提高要求的中小企业或

其他组织的中高层管理人员或领导者,这部分管理人员在实际工作中已经具有了一定的管理经验,也具备了一定的管理学基础知识,并且在日常的生产经营和组织的运营中通过有效的管理得到了丰厚的回报。与此同时,也发现了自己所在的企业或组织具有更深的潜力,能够更进一步的持续发展,可是,自己的管理方法在新的要求下并没有极快的提高运营的效率。这就要求利用新的管理方法来提升自己的管理效率,提高管理的效果。

本丛书并不是枯燥严肃的教科书。管理学是一门应用科学,是一门实践大于学说的学科,过于晦涩的概念和理论对实际的应用帮助不大,在企业和组织的运营中我们坚信,在现在瞬息万变的商业社会中,没有什么一成不变的金科玉律,有些管理的概念在某一个时代或环境会表现出适用性,可是在另外一个时代或环境可能就完全失去了意义。

在阅读本丛书的过程中,您会看到我们精选出的案例,这些案例中的商业决策会让您叹为观止,这些鲜活生动的案例有力地说明了实行更有效力的管理的有效途径,为您在企业中的英明决策提供了明晰的方向,具有很好的参考价值。

《管理提升》由尹建强、陈晓丽、安琼、唐天宸、王景、史一哲、周燕、陈凌芹、孙树晓、张妮编写。由于编作者学识有限,在本丛书的编写过程中不免会出现一些错误,希望读者能够不吝赐教!另外,对于诸多专家、学者、业界精英的帮助和指导,我们由衷地表示感谢!

编者

2004年3月

# 书目:

## 管理类

	书 名	作 者	定价(元)
	新开餐厅必读全书	陈企华主编	25.80
	新经济人必读全书	陈企华主编	25.80
	新房地产经济人必读全书	陈企华生编	26.80
	新开店必读全书	陈企华主编	26.80
	<b>【商务书库】</b>		
	宾馆酒店经营管理	苏伟伦	28.00
	商务楼与会员制俱乐部管理	苏伟伦	28.00
	财务主管轻松管理	苏伟伦	26.00
	新会计操作要诀	苏伟伦	26.00
	新出纳实务入门	苏伟伦	26.00
	劳资争议与解决	梭伦	28.00
	库存管理胜经	梭伦	28.00
商	企业经营与管理必备图表	梭伦	28.00
务	无形资产度量与控管	梭伦	28.00
管	以人为本发现好员工	梭伦	28.00
理	团队统御	梭伦	28.00
书	乱中求序	梭伦	28.00
	老板出招	梭伦	28.00
	<b>【百分百丛书】</b>		
	百分百策划高手	梭伦	26.00
	百分百谈判大师	梭伦	26.00
	百分百行销高手	梭伦	26.00
	百分百超级营销主管	梭伦	26.00
	百分百零距离公关	梭伦	26.00
	百分百市场营销定位	梭伦	28.00
	百分百激励胜经	梭伦	28.00
	<b>【股战兵法】</b>		
	新股民猎利一点通	苏伟伦	21.00
	B股买卖一本通	梭伦	28.00
	<b>【其它】</b>		
	新管理人	千高原	26.00
	危机管理	苏伟伦	26.00

# 书目:

## 管理类

	书 名	作 者	定价(元)
商 务 管 理 书	自己当老板	苏伟伦	26.00
	企业伦理学	千高原	26.00
	发现利润与竞争策略	苏伟伦	26.00
	个人效率系统新知	苏伟伦	21.00
	管理的未来技巧	千高原	26.00
	用人绝对成功术	苏伟伦	26.00
	心灵自控术	千高原	21.00
	60分钟自我脱胎换骨法	梭伦	22.00
	绿灯人生	楚庭南	21.00
	顶尖推销术	肖胜萍	22.00

注:若本书目中的价格与成书价格不同,则以成书价格为准。

中国纺织出版社市场营销部函购电话:(010)64158225—3016

市场营销部门市电话:(010)64168231

# 书目:

## 管理类

	书 名	作 者	定价(元)
高 校 教 材	<b>【会计核心课程教材】</b>		
	会计模拟综合实验教程	樊彩霞,刘欣华编著	38.00
	基础会计	王国会	18.00
	中级财务会计	赵宏杰	23.00
	高级财务会计	鲍在山	17.00
	成本会计	王国会	16.00
	管理会计	刘继茂	15.00
	财务管理	孙家和	14.00
	审计	赵火昌	16.50
	<b>【教育部高等教育试点专业规划教材】</b>		
	会计学基础	段文平	20.00
	会计基础技能训练	段文平	18.00
	<b>【其它】</b>		
新编外贸企业会计	魏亚平	20.00	
新编对外经贸概论	李永明等	16.00	
新编技术经济学	周鹤年	16.00	
新编经济管理基础	高鹏举	20.00	
培 训 教 材	<b>【新管理人素质手册】</b>		
	管理学原理	香港管理专业发展中心	18.00
	会计学原理	香港管理专业发展中心	25.00
	管理人经济学	香港管理专业发展中心	24.00
	市场学概论	香港管理专业发展中心	20.00
	督导技巧	香港管理专业发展中心	16.00
组织行为与人事管理	香港管理专业发展中心	18.00	
实 用 营 销 书	<b>【营销实务丛书】</b>		
	心理营销	王霆,卢爽主编	26.00
	关系营销	王霆,卢爽主编	26.80
	深度营销	王霆,卢爽主编	25.00
	数字化营销	王霆,卢爽主编	31.00



# 书目:

## 管理类

	书 名	作 者	定价(元)	
	<b>【中国特色营销思想库】</b>			
	新推销员必读全书	陈企华主编	25.80	
	推销员口才技巧全书	陈企华主编	25.80	
	新保险推销员必读全书	陈企华主编	25.80	
	保险推销员口才技巧全书	陈企华主编	25.80	
	成功应对难缠的客户	陈企华主编	23.80	
	成功引导顾客购买	陈企华主编	26.80	
	成功留住老客户	陈企华主编	25.80	
	成功降低赊销风险	陈企华主编	25.80	
	成功打开女性和儿童的腰包	陈企华主编	25.80	
	从推销员到销售主管	陈企华主编	25.80	
	最成功的推销实例	陈企华主编	25.80	
实 用 营 销 书	怎样看透顾客的心	陈企华主编	25.80	
	成功应对顾客不满	陈企华主编	25.80	
	成功化解顾客拒绝	陈企华主编	25.80	
	与客户成功谈判的技巧	陈企华主编	25.80	
	成功应对客户的禁忌	陈企华主编	25.80	
	成功赢得新客户	陈企华主编	25.80	
	最成功的推销思想	陈企华主编	25.80	
	成功开发和管理核心客户	陈企华主编	25.80	
	新直销员必读全书	陈企华主编	26.80	
	新营业员必读全书	陈企华主编	25.80	
	怎样提升销售业绩	陈企华主编	24.80	
		<b>【现代推销实战宝典】</b>		
		推销员手册	盛金梅	26.00
		推销主管手册	罗佳	26.00
		销员的100把金钥匙	李大宇	27.00
		推销员口才培训	孙鹤翎	26.00

# 书目:

## 管理类

	书 名	作 者	定价(元)
	<b>【成功企业人力资源管理丛书】</b>		
	有效的招聘	凌文铨,方俐洛主编	29.00
	员工激励与企业创富	凌文铨,方俐洛主编	25.00
	职业生涯管理	凌文铨,方俐洛主编	26.00
	工作岗位分析	凌文铨,方俐洛主编	22.00
	组织培训	凌文铨,方俐洛主编	29.00
	人员测评	凌文铨,方俐洛主编	26.00
	<b>【项目管理实务丛书】</b>		
	项目成本管理	赵涛,潘欣鹏主编	22.00
	项目范围管理	赵涛,潘欣鹏主编	23.80
	项目整体管理	赵涛,潘欣鹏主编	20.00
	<b>【经理人大脑新风暴丛书】</b>		
实 用 管 理 书	新管理 ——现代经理人不可不知的管理新知识	晓光,宁川主编	28.00
	新营销 ——现代经理人不可不知的营销新知识	晓光,宁川主编	22.00
	<b>【企业员工管理新概念丛书】</b>		
	怎样管理女职员	陈企盛主编	23.80
	怎样管理新员工	陈企盛主编	23.80
	怎样督导员工	陈企盛主编	23.80
	怎样提高人的成效	陈企盛主编	23.80
	<b>【中小企业经营管理指南】</b>		
	中小企业现代融资手段分析	拓维文化	20.00
	中小企业人力资源组织与管理	拓维文化	18.00
	中小企业品牌经营与控制	拓维文化	20.00
	中小企业经营方略	曹俊杰编	18.00
	<b>【商战滑铁卢丛书】</b>		
	穿越败局——市场营销篇	李文库编著	26.00
	穿越败局——经营与管理篇	李文库编著	26.00

# 书目:

## 管理类

	书 名	作 者	定价(元)
	穿越败局——决策与创新篇	李文庠编著	25.00
	穿越败局——广告与公关篇	李文庠编著	23.80
	<b>【其它】</b>		
	小企业会计十日通	陈企盛	23.80
	小企业出纳十日通	陈企盛	23.80
	小工业企业会计全真模拟	陈企华主编	25.00
	小商贸公司会计全真模拟	陈企华主编	25.00
	财富隐私(中国篇)	寒心	15.00
	财富隐私(外国篇)	寒心	18.00
	小企业开办与管理	王其等	15.00
	基础管理方略一百	李文庠	18.00
实 用 管 理 书	启智从商	吴卫刚	25.00
	会计信息的阅读与分析	樊彩霞	10.00
	高薪工作无障碍应聘	陈企华主编	25.80
	无障碍晋升技巧	陈企华主编	23.80
	怎样应对难相处的上司	陈企华主编	23.80
	怎样应对难相处的同事	陈企华主编	25.80
	中国富豪挖取第一桶金的八种方式	高飞著	23.80
	洛克菲勒日记	约翰·D. 洛克菲勒著	29.00
	最伟大的管理思想	[美]乔治·戴维森著	25.00
	大话管理100年	[美]迈克尔·D. 波顿著	25.80
	CEO的7宗罪	[美]迈克尔·D. 波顿著	35.00
	微笑管理	[美]克劳德著	28.00
	全球十六位顶级CEO的巅峰智慧	陈莞主编	25.00
	管理与营销大师的智慧	倪宁, 晓光主编	26.00
	给中国家族企业开一剂药方	文岗著	36.00
	世界优秀企业的卓越理念	宏泰顾问著	29.80
诠释诺贝尔经济学大师的智慧	宏泰顾问著	39.80	
缔造管理			
——彻底改变管理的15位大师	宏泰顾问著	32.00	
中小企业的60种新思维	华利威顾问著	25.80	
管理奇招	华利威顾问著	23.00	

# 目 录

第一章 管理提升概述 .....	(1)
第一节 管理提升 .....	(2)
一、什么是管理提升 .....	(2)
二、管理提升的必要性 .....	(4)
第二节 管理提升的时机 .....	(11)
第三节 管理提升的有效途径 .....	(15)
第二章 生产管理提升 .....	(19)
第一节 生产管理提升概述 .....	(20)
第二节 生产管理提升的重要途径 .....	(22)
一、物流管理提升 .....	(22)
二、供应链管理提升 .....	(39)
三、质量管理提升 .....	(59)

<b>第三章 人力资源管理提升</b> .....	(75)
<b>第一节 人力资源管理提升概述</b> .....	(76)
一、人力资源管理的作用 .....	(77)
二、人力资源管理提升的要素 .....	(79)
<b>第二节 人力资源规划</b> .....	(81)
一、人力资源规划的内容 .....	(81)
二、人力资源规划的要素和程序 .....	(82)
<b>第三节 招聘与甄选员工</b> .....	(84)
一、招聘阶段 .....	(85)
二、选拔阶段 .....	(87)
三、人才吸引和人才储备 .....	(100)
<b>第四节 员工培训</b> .....	(101)
一、员工培训的意义 .....	(103)
二、员工培训步骤 .....	(106)
三、员工培训的方法 .....	(115)
四、企业人才应具备的十二项基本素质 .....	(117)
五、不同层次人才的培养 .....	(123)
六、培养员工的创造力 .....	(125)
<b>第五节 绩效评估</b> .....	(128)
一、如何评价员工工作 .....	(128)
二、怎样对员工进行考核 .....	(146)
<b>第六节 防范人力资源的流失</b> .....	(181)

一、防范人力资源流失的策略 .....	(185)
二、激励管理 .....	(191)
<b>第四章 营销管理提升 .....</b>	<b>(213)</b>
<b>第一节 营销管理提升概述 .....</b>	<b>(214)</b>
一、战略营销 .....	(215)
二、整合营销 .....	(221)
三、直复营销 .....	(226)
<b>第二节 市场营销理念的升级 .....</b>	<b>(228)</b>
一、优秀公司的营销导向 .....	(229)
二、全方位市场营销理念 .....	(236)
<b>第三节 提升竞争能力的五种营销策略 .....</b>	<b>(244)</b>
一、速度策略 .....	(244)
二、企业形象策略 .....	(247)
三、服务营销打造顶尖公司策略 .....	(255)
四、有效占位策略 .....	(259)
五、整合营销传播发挥合力优势策略 .....	(270)
<b>参考文献 .....</b>	<b>(278)</b>

# 第一章

## 管理提升概述

管理提升,就是在原有企业和组织管理机制的基础上,结合企业发展的外部环境和内部环境,结合实际,权衡利弊,采用多种科学的方式对原有的管理模式进行延伸或大刀阔斧的革新。

## 第一节 管理提升

### 一、什么是管理提升

任何社会的物质资料生产都是在一定的生产方式下进行的。现代化生产是社会化大生产，为了保证社会化大生产能够持续稳定地进行，就要按照社会化大生产的要求，合理地企业的生产经营进行计划、组织、领导和控制，最有效地利用人力、物力和财力资源，提高经济效益。管理是社会化大生产的客观需要，不进行有效的管理，生产就无法顺利地进行，从而更谈不上发展。可以说管理水平的高低决定了经济效益的好坏，这是管理的自然属性。

在日新月异的现代社会中，正在逐步成长与发展的组织所需要的变革化管理的重要性与日俱增，对于这种变革化的管理而言，其基本目的是在组织中推动有秩序的变革，对组织原有的管理模式进行发展和提升，从而使组织保持持续稳定的发展与繁荣。

管理是一门科学，它是大量学者和实业家在总结管理工作客观规律的基础上形成的。管理提升就是以科学的管理理论和基本方法为基础，结合实际，对具体情况做具体分析，不断地修正企业的管理理论和管理模式，科学地调整公司的发展方向，对管理上存在的问题提出可行的、正确的解决方法，从而实现企业利益最大化的过程。

在现今市场竞争日益激烈，企业生存环境恶劣多变的情





况下，持续、敏锐的战略思考将使企业拥有一个卓越的战略规划，为企业谋得先机。一个企业只有居安思危，才能具备不断发展的动力；只有不断地提高自身管理能力，使企业的计划、组织、领导和控制适应瞬息万变的商业社会，才能够化险为夷，获得可持续发展的空间和力量。

管理提升，就是在原有企业和组织管理机制的基础上，结合企业发展的外部环境和内部环境，结合实际，权衡利弊，采用多种科学的方式对原有的管理模式进行延伸或大刀阔斧的革新。通过对企业这个组织的计划、组织、领导和控制的能力的提升，使得企业管理水平进一步提高，最终提高企业的竞争能力、生存能力，使企业永葆青春，立于不败之地。

管理提升不是对原有管理模式的简单修补，在更多时候，它是对企业原有的管理模式进行科学的分析之后，面对企业所面临的问题，引入科学的管理理论，对原有的管理模式从根本上进行革命性的改变。这种根本性的变革要求组织者打破因循守旧的思想，大胆地跳出传统的框架，针对需要行事。在进行变革的时候，不能抱有理所当然的心理状态，应该把眼光放得长远一些，考虑“应该去做什么，该怎样去做”这类基本问题，借此来审视最基本的观念是否正确，同时促使自己正视本身存在的缺陷，对原有的看来是必然如此的固定模式加以变更。

管理提升要求发现了存在着的问题，就要有要改正的想法。当然，企业由于发展的惯性原因会对自身的部署进行一些改革。那么这种改革是否就是变革了呢？答案显然是否定