

百年老店 私藏的成功細節

榜樣的力量是無窮的
注重細節關照右企業的成敗

永續經營的創業細節

要想在競爭中獲得勝利，唯一的辦法就是從細節著手。

李雲尚○著

李雲尚○著

榜樣的力量是無窮的
注重細節關係至企業成功與否

永續經營的創業細節

要想在競爭中獲得勝利，唯一的辦法就是從細節著手。

百年老店 私藏的成功細節

國家圖書館出版品預行編目資料

百年老店私藏的成功細節 / 李雲尚作。--新北市：三
意文化企業，2011.04

面：公分。--（財富密碼：81）

ISBN 978-986-6268-72-4（平裝）

1. 企業管理 2. 成功法 3. 個案研究

494

100001998

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，
請寄回本公司退換，版權所有，翻印必究。

百年老店私藏的成功細節

財富密碼 81

作 者 李雲尚
發行人 陳麗如
出版統籌 韓曉樺
執行編輯 高天
文字潤飾 張倩
內頁設計 陳麗
封面設計 陳麗

出版者 一言堂
登記證 新北市土城區學成路34號3樓
電話：(02) 8665-6864
傳真：(02) 8665-6849
e-mail：sanyiwenhua@126.com

總經銷 創智文化有限公司
地址：新北市土城區忠承路89號6樓
電話：(02) 2268-3489
傳真：(02) 2269-6560

出版日期 2011年4月
定 價 240元

前言

一八五九年，二十歲的約翰·洛克菲勒看準賓西法尼亞州開採石油獲得成功的時機，決定投身石油行業。他以鋼鐵般的手腕、冷酷的性格，在石油行業裡擊倒了所有競爭者，最終建立了他的石油王國。洛克菲勒家族今天已傳至第四代，目前仍控制著埃克森、莫爾比、加州、美孚等四大石公司百分之五十的支配性股權。

他的成功有諸多因素，而他那精細嚴格的管理可謂是成功之翼。洛克菲勒能準確查閱分析呈報上來的成本、開支和銷售等數字，並以此考核每個部門的工作。有一天，他寫信質問一個煉油廠的經理：「為什麼你們提煉一加侖油要花一分八厘二毫，而東部的一個煉油廠做同樣工作只要九厘一毫？」就連價值低微的油桶塞子他也不放過。他曾質問一位負責人：「上個月你們廠的報告說，手頭有一千一百一十九個塞子，本月初送你廠一萬個，本月你廠用去了九千五百二十七個，庫存報告現存一千零一十二個，其他五百八十個下落如何？」正是洛克菲勒這種態度，將成本壓縮到了最低，杜絕了資源浪費，他的事業才更加得到鞏固。

在全球經濟逐漸趨於一體化的今天，國內國外已經形成統一的大市場，每個企業都面臨著



巨大的競爭壓力。如何能在激烈的市場競爭中立於不敗之地，如何能在洶湧的市場大潮中脫穎而出，成為各個企業必須面臨的重大問題。

綜觀許多成功的企業，他們之所以能取得卓越的成就，是因為它們把「細節」這兩個字貫徹於整個企業的管理文化中。當今的企業，在戰略決策、發展大方向上已經沒有明顯的優勢可言，要想在競爭中獲得勝利，唯一的辦法就是從細節著手。細節已經成為決定企業成敗的主要因素。

上面的小故事就是本書中的節選。本書共精選了九十四個真實、經典的管理小故事，共分為創業、行銷、創新、管理、客戶服務、禦人、機遇七個部分，告訴人們細節可以讓一個企業欣欣向榮；細節也可以讓一個企業走向毀滅。可以說，細節左右了企業的成敗。本書不僅為企業提供了成功的指導思想，也為一些企業敲響了警鐘。

「榜樣的力量是無窮的」，希望這些小故事能給每一位讀者帶來有益的啟示，把「注重細節」的思想時刻記在心中。

目錄

第一篇 行銷之道，細緻入微

14

找尋適合自己的「市場機會」——美國西南航空……………14

找尋「市場空白」的機會——家樂福……………17

找尋「品牌宣傳」的機會——雅虎……………19

「新產品開發」不一定是機會——日本三洋電機……………22

選擇「適合自己」的市場位置——弗納斯薑汁酒……………24

利用「發明創新」製造機會——漢斯食品公司……………26

把握「市場變化」的機會——日本太陽工業株式會社……………28

善用「深度發展」的機會——美國泰森食品……………30

「技術高」不等於機會高——柯達公司……………33

掌握「觀念溝通」的機會——日本松下電器……………35

利用「好點子」的機會——美樂啤酒公司……………38

發掘新「利潤增長點」的機會——麥當勞……………40



引.領.財.富.之.門.

EAGERLY ANTICIPATES GATE OF THE WEALTH

c o n t e n t s

不可忽視對競爭對手的分析——日本花王公司.....	43
第二篇 以小求新，造就卓越	48
小改變創造大機會——西洛斯·梅考克.....	48
創新是一種競爭心態——十信.....	52
令企業起死回生的細節——西村金助.....	55
利用「建議制度」發現細節——柯達公司.....	57
小兵也能立大功——日本尼西奇公司.....	59
創意並不是大發明——加藤信三.....	62
細節是成長的基本要素——天作事業.....	65
「品牌」是不容忽略的細節——金利來.....	67
機遇與資訊是相連的——李嘉誠.....	69
不斷創新才能刺激市場——日本東芝.....	72
每個員工的建議都不容忽視——保羅·蓋蒂.....	75

目錄

講究「傳統」將得不到任何發展——麥爾維爾·高浦勒斯……	77
壓制衝突只是惡化矛盾——奧斯馬·阿曼……	79
尋找顧客的客性化需求——查理斯·沃爾格林……	82
第三篇 細心觀察，抓住機遇 86	
最危險的地方也許最安全——唐仲庚……	86
女人的錢好賺——朱保國……	89
利用名人擴大影響力——洛騰口香糖公司……	92
借題發揮提高知名度——聯合碳化物公司……	94
認識機遇才能抓住機遇——陸肇天……	96
以消費者的利益出發——日本新力公司……	99
入鄉隨俗才能抓住契機——頂新集團……	102
小公司必須集中經營——溝口雄二……	105



引.領.財.富.之.門.

EAGERLY ANTICIPATES GATE OF THE WEALTH

c o n t e n t s

善用適當的促銷手法——阿爾迪·····	108
確立正確的市場行銷觀念——美爾奇酒店·····	110
第四篇 精細管理，成敗關鍵·····	116
奧秘全在細微處——格茨·維爾納·····	116
最大限度地減少書面工作——西蒙·馬科斯·····	118
要充分發揮每位員工的潛力——卡莉·費奧莉娜·····	120
大處著眼，小處入手——約翰·洛克菲勒·····	122
現代管理是走動式管理——麥當勞·····	124
建立適當的人流體制——盛田昭夫·····	125
「大概」式管理將嚴重影響效益——哈羅德·傑尼·····	127
注重對員工的「有情」管理——井植薰·····	130
朝令夕改將失去領導權威——史迪威·····	132
不以時髦而盲目接受、不因「陳腐」而一概排斥——比爾·····	134

目錄

精打細算，避免浪費——豐田·····	136
創造性的模仿能增強實力——雷·克洛克·····	138
在每一寸空隙中找尋賺取利潤的機會——撒拉德森·····	141
細節決定成敗——一個破產的公司·····	144
不要忽視任何一個細小環節——科林·馬歇爾·····	147
理想主義注定曇花一現——史玉柱·····	150
第五篇 細節為本，贏在服務	156
重視細節，認真對待客戶提出的所有問題——美國通用汽車·····	156
現代企業管理強調細緻服務——西南航空·····	159
開發一個新客戶，是保留老客戶成本的五倍——東方飯店·····	161
要永遠地留住你的客戶——西武集團·····	163
最重要是贏得客戶的回饋——愛迪達·····	165



引.領.財.富.之.門.

EAGERLY ANTICIPATES GATE OF THE WEALTH

c o n t e n t s

公司的危機都是因為小事引起的——奧達克餘百貨.....	166
「微笑服務」是最有效的法寶——希爾頓.....	169
服務才是企業生存的根本——同仁堂藥店.....	172
服務越細緻，客戶忠誠度越高——諾德史頓服飾.....	174
服務影響消費，消費決定生產——海爾.....	176
絕不要為銷售而服務——威切特.....	178
顧客永遠是第一——沃爾瑪.....	180
製造完美的功能表——萬麗灣景餐廳.....	182
第六篇 用人識人，著重於「點」	188
從細微處入手，善於由顯見隱——法國銀行大王史蒂芬.....	188
絕對不能把員工只當作賺錢的工具——卡耐基.....	190
善用重任主義的哲學——士光敏夫.....	192
喜歡與你外出的員工，是你管理中的陷阱——小沃森.....	194

目錄

善用人才是成功的關鍵性轉類點——傑克·韋爾奇……………196

信任勝過一切——松下幸之助……………198

適時趕走「害群之馬」——日本大和銀行……………200

要有一套獨立完整的管理理念——堤義明……………202

管理者必須塑造自我品格，貼近員工——三井礦業……………204

找到為自己拼命工作的人——蘇爾·吉泰……………206

信任，也是一種激勵——卡爾松……………209

量才適用，盡其所長——市川永次……………211

得人心者得天下——梁正模……………213

用「鮮花療法」積極鼓勵員工——盛田昭夫……………216

造物之前先造人——松下幸之助……………218

第七篇 影響永續經營成敗的細節……………222

重視「品牌觀念」的細節——寶潔公司……………222



引.領.財.富.之.門.

EAGERLY ANTICIPATES GATE OF THE WEALTH

c o n t e n t s

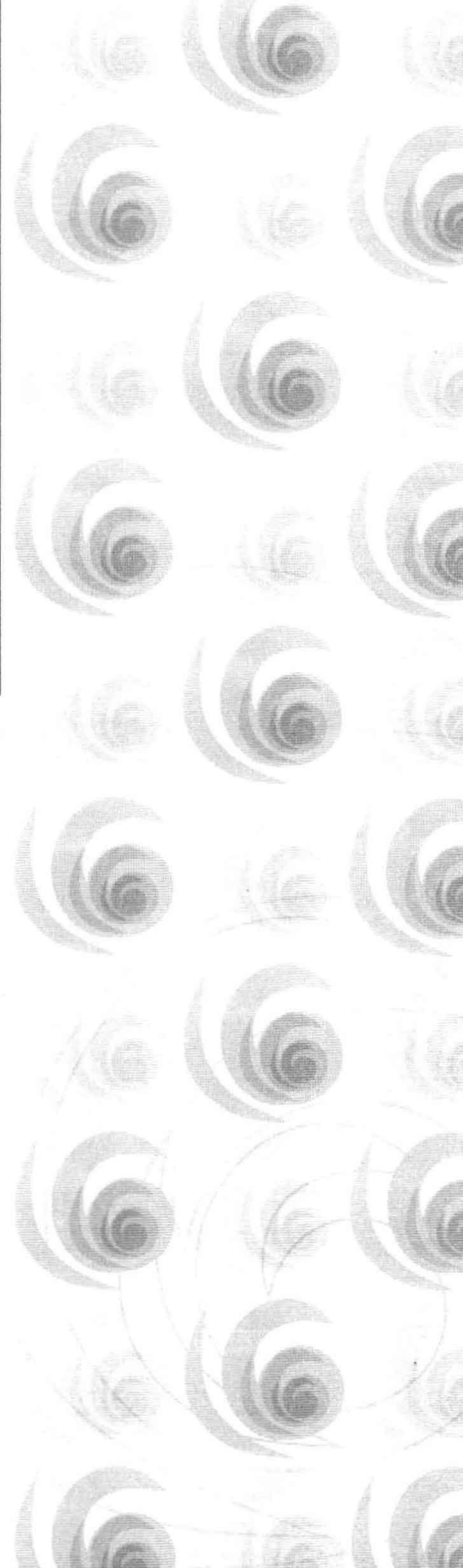
後記

252

重視「員工情感」的細節——美國斯凱特朗電子電視公司……	225
「點」的細節更勝一切——王永慶……	227
重視「創意」上的細節——菲勒·杜戴拉……	230
重視「市場變化」的細節——菲利浦·亞默爾……	232
注意「創造性」的利用細節——日本水泥大王淺野宗一郎……	235
重視「微不足道」的細節——香港假髮大王劉文漢……	237
利用「趁虛而入」的細節——大龍企業家范歲久……	239
重視「收集資訊」的細節——阿托搬家創始人奪田千代乃……	241
重視「特立獨行」的細節——約翰·甘布士……	244
善於把握「被忽略」的細節——京都龍衣鳳裙集團金娜嬌……	246
注意「順應市場」的細節——吉利刮鬚刀創始人金·吉利……	248

三
堂





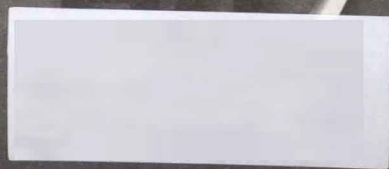
李雲尚◎著

榜樣的力量是無窮的
注重細節關係至企業成功與否

永續經營的創業細節

要想在競爭中獲得勝利，唯一的辦法就是從細節著手。

百年老店 私藏的成功細節



前言

一八五九年，二十歲的約翰·洛克菲勒看準賓西法尼亞州開採石油獲得成功的時機，決定投身石油行業。他以鋼鐵般的手腕、冷酷的性格，在石油行業裡擊倒了所有競爭者，最終建立了他的石油王國。洛克菲勒家族今天已傳至第四代，目前仍控制著埃克森、莫爾比、加州、美孚等四大石公司百分之五十的支配性股權。

他的成功有諸多因素，而他那精細嚴格的管理可謂是成功之翼。洛克菲勒能準確查閱分析呈報上來的成本、開支和銷售等數字，並以此考核每個部門的工作。有一天，他寫信質問一個煉油廠的經理：「為什麼你們提煉一加侖油要花一分八厘二毫，而東部的一個煉油廠做同樣工作只要九厘一毫？」就連價值低微的油桶塞子他也不放過。他曾質問一位負責人：「上個月你們廠的報告說，手頭有一千一百一十九個塞子，本月初送你廠一萬個，本月你廠用去了九千五百二十七個，庫存報告現存一千零一十二個，其他五百八十個下落如何？」正是洛克菲勒這種態度，將成本壓縮到了最低，杜絕了資源浪費，他的事業才更加得到鞏固。

在全球經濟逐漸趨於一體化的今天，國內國外已經形成統一的大市場，每個企業都面臨著