

最淺顯易懂的漫畫版



麥當勞的
管理秘訣





麥當勞的管理秘訣

世界文庫出版社

裝幀設計
責任編輯

澤 原

書 名	麥當勞的管理秘訣
出版發行	世界文庫出版社 廣東省新華書店（國內總經銷）
版 次	1988年10月第一版第一次印刷
開 本	787mm × 1092mm 1/32
國際書號	ISBN 962-369-009-6
定 價	2.60元

关于“麦当劳”……

一九五五年，一个名叫郭洛（Ray Kroc）的人放弃了他任纸杯公司的工作（他曾经是一家舞厅的钢琴手，后来是和路·迪士尼的一分子），转行卖汉堡包，麦当劳公司便由此开始。今天，这个名叫郭洛的人，已经是全世界6,700多间麦当劳快餐的总裁。

郭洛的成功，本身已是一个神话，但是更具神话意义的，却是分布在29个国家和地区的麦当劳快餐店。麦当劳汉堡包，竟成为现代人的生活中不可缺少的一部分。

现在很多人都在探求“成功之道”，所以，也让我们看看，“麦当劳”的成功之道究竟是怎样一回事？

“郭洛先生建立了一种新形式的生产制度。”麦当劳公司的一份年报这样形容郭洛，“他结合了先进的技术和操纵生产过程的技术，制造出恒常的，高质素的，人家买得起的食物，在愉快、充满家庭气氛的餐厅里，很快地准备好为你服务。”用简单的话说，这种“新形式的生产制度”，就是麦当劳的口号：Q · S · C & V。

为了符合Q · S · C & V的要求，“麦当劳”的每一个成员都受到不同程度的训练。一般基层员工在正式受聘之前，都被训练成有礼，整齐清洁，态度和善。通过电视录影等先进科技的设备，他们了解到麦当劳产品的生产过程，以及餐厅的各种设备的操作和运用。虽然他们正式成为员工后，那些工作都是轻而易举的事，但在训练过程中，它们都被说成是一种“专业”化的工作，需要像他们那样的专门人才负责。受过这些基本训练的员工，日后如果有机会晋升为“经理”，或者更高的职位，就会被送入麦当劳公司开办的“汉堡包大

学”受训。这所“汉堡包大学”，是麦当劳公司行政人员的训练中心。在这里，“学员”不但被教以Q·S·C&V的“麦当劳”经营管理方法，还有商业管理、会计、市场调查、人事管理、沟通关系、心理学等科目。从“汉堡包大学”出来的毕业生，还会获得大学发给的学位——汉堡包学学士。

“汉堡包大学”一九六一年“成立”，当时还只是在麦当劳的大堂上课，到一九六八年以后，它已发展成为规模完备的“大学”，里面有课堂、训练中心、餐厅管理研究实验室、快餐店服务工厂，配有先进的电视、电影器材，并有为非英语学生而设的美式翻译设备。到一九七六年，麦当劳公司特别为各国分公司的总经理、广告代理人、广告经理和高级职员开设了为期二周的“麦当劳市场大学”的课程，主要是给麦当劳的高级行政人员传授先进的管理方法和市场观念。

除了先进的、科学的经营管理方法，还有先进的、科学的生产设备。电子机械化的、各式各样的锅炉和生产器具，以及宽敞、舒适的餐厅，是“麦当劳”保证它的产品的质量、效率和标准的条件。

以上种种，便是“麦当劳”所强调亦引以为自豪的Q·S·C&V。为了达到Q·S·C&V的要求，所有从“麦当劳”这个系统出来的人，都是在一种划一的制度——或者，用一句哲学术语：是在同一种意识形态之下产生出来的。在这个制度里面，先进的经营管理方法，上行下效的层级式管理，电子机械化的先进科学仪器和生产设备，统一的标准，和蔼可亲、笑脸迎人、整齐清洁的员工等等，成为了“麦当劳”的主要形象。

（周 昂）

目錄

1 如何的面試

13

1 * 如何面試 14

2 * 進入公司前應辦事項 16

3 * 進入公司第一天的訓練是什麼？ 18

4 * 培養工讀生在進入公司30小時內能獨當一面 20

5 * 工讀生訓練計畫——其一 22

6 * 工讀生訓練計畫——其二 24

7 * 新進工讀生訓練的四個階段（四階梯） 26

- 8 * 會話訓練亦分四階段進行 28
- 9 * 櫃檯接待顧客必須施以 6 階段訓練 30
- 10 * 點餐後的作業時間是以秒為計算單位 32
- 11 * 微笑・免費 34
- 12 * 工讀生也參加改善的挑戰！ 36
- 13 * 晉陞全憑不斷的努力工作 38
- 14 * 升級者薪水當然增加 40
- 15 * 工讀生均能昇為經理 42
- 16 * 由工讀生升為經理的階段 44
- 17 * 對於有工作意願者應全力支持 46
- 18 * 阻碍工讀生的工作情緒是什麼？ 48
- 19 * 工讀生經理也可以負責店舖的經營管理 50

2 如何使得工作場所充滿著蓬勃的朝氣

53

20 * 如何創造充滿朝氣的工作環境 54

21 * 策劃工作競賽——其一 56

22 * 策劃工作競賽——其二 58

23 * 充份利用員工休息室來消除緊張 60

24 * 以溝通促進員工的情感 62

25 * 針對家長、成人、孩子的心理分別利用 64

26 * 以激勵方式來引導工作情緒 66

27 * 頒發各種獎賞來做為鼓勵措施 68

28 * “勞動日”或“門市巡迴”是活性化政策之一 70

29 * 每個月給予個別指導而謀求改善 72

3 麥當勞成功的秘訣 Q·S·C+V

75

30 * 貫徹 Q·S·C+V 就是麥當勞的中心理念 76

31 * 商店內一切營運都由督導員檢查——其一 78

32 * 商店內一切營運都由督導員檢查——其二 80

33 * 不是盡善盡美產品，則不予以銷售！ 82

34 * 食物品質，每天必須檢查——其一 84

35 * 食物品質，每天必須檢查——其二 86

36 * 食物材料的品質，要經由計測器，用科學方法檢查——其一 88

37 * 食物材料的品質，要經由計測器，用科學方法檢查——其二 90

目 錄

38 * 品質是以食品材料的用量來進行控制管理 92

39 * 麥當勞成功的秘訣就是“最高的服務” 94

40 * “客人永遠第一”就是麥當勞的服務信念 96

41 * 經理要經常到前廳 98

42 * 在尖峯時刻，才是能够抓住固定客戶的機會 100

43 * 擁擠的時候，最需要準時交貨 102

44 * 後援體制，就是快捷的秘訣 104

45 * 要設法培養出明星一樣的台柱店員 106

46 * 明星在廳內服務，顯出與其他同業不同的特色 108

47 * “店內參觀”能抓住顧客心理 110

48 * 舉辦振奮人心的速食店參觀之旅 112

49 * 舉行孩子的生日會——其一 114

- 50 *舉行孩子的生日會——其二 116
- 51 *一小時至少要洗刷一次手到手肘之處 118
- 52 *「不停的動作」方式使全員成為清潔隊員 120
- 53 *無論何時何地，要貫徹清潔 122
- 54 *不忙的時候就是特別的「清潔時間」 124
- 55 *每天關店後都要大清掃——其一 126
- 56 *每天關店後都要大清掃——其二 128
- 57 *依場所之不同，清掃用具與洗潔劑要分開始用——其一 130
- 58 *依場所之不同，清掃用具與洗潔劑要分開使用——其二 132
- 59 *建物的清掃或簡單的修理要自己來做 134
- 60 *店內的機器故障，經理要能修理 136
- 61 *人員的配置以一小時為單位，需要加以檢討——其一 138

62 * 人員的配置以一小時為單位，需要加以檢討——其二 140

63 * 麥當勞連一滴水都不浪費——其一 142

64 * 麥當勞連一滴水都不浪費——其二 144

4 成功率100%的店鋪經營秘密

147

65 * 不僅賣漢堡而且賣時髦 148

66 * 配合顧客層面，來做改變店鋪形象——其一 150

67 * 配合顧客層面，來做改變店鋪形象——其二 152

68 * 麥當勞的開店標準是這樣的嚴格 154

69 * 店鋪營運要遵循13個檢查點進行 156

70 * 地區選定就是建立優良店鋪的先決條件 158

71 * 免下車販賣方式、銷售量直線上升——其一 160

72 * 免下車販賣方式，銷售量直線上升——其二 162

5 麥當勞店長的工作

165

73 * 麥當勞店長的一天——其一 166

74 * 麥當勞店長的一天——其二 168

75 * 店長是由其他地區的S V（督導）選拔出來的 170

76 * 店長是要能扮演多種角色的男人——其一 172

77 * 店長是要能扮演多種角色的男人——其二 174

78 * 店長是要能扮演多種角色的男人——其三 176

79 * 麥當勞的整體性勞動管理系統 178

80 * 店長是最前線的銷售員 180

81 * 店長也要做營利計畫的預算工作——其一 182

82 * 店長也要做營利計畫的預算工作——其二 184

6 100%成功的連鎖專利特約店

187

83 * 麥當勞的連鎖專利特約系統——其一 188

84 * 麥當勞的連鎖專利特約系統——其二 190

85 * 麥當勞的連鎖專利特約系統——其三 192

86 * 麥當勞的連鎖專利特約系統——其四 194

1

如何的面試

1 * 如何的面試

理光頭不予任用。



燙髮不予任用。



長頭髮、留鬍子不予任用。



化粧、塗指甲油，不予任用。



帶眼鏡不予任用。



以上為麥當勞面試時的
檢查事項。

好了，
不要緊張
放輕鬆一點，
現在有的
是時間，
最少有
十分三十五分鐘。

是



你是
高中生？

