

图解 日本企业管理丛书

# 企业经营 的艺术



揭开当今日本企业成功的

会交往的良友

企业管理的诀窍

秘密



## 企业经营的艺术

——日本企业管理丛书之三

江苏美术出版社出版 江苏省新华书店发行 南京连环画册印刷厂印刷

开本 787×1092毫米 1/32 印张 6 印数 1—5000册

书号: ISBN 7-5344-0131-3/J·132 定价: 2.80元

# 企业经营的艺术

——麦克唐纳成功的秘密

(图解日本企业管理丛书之三)

原著 (日本) 山口广太

改编 (日本) 本间正夫

翻译 蔡大纲

制图 任昌龙 孙宗珩

江苏美术出版社



# 目 录

1. 在短时间内使临时工合格的培训 (7)
  1. 录用时面试该怎么办? (9)
  2. 进公司前需做好下述准备 (11)
  3. 刚进店时的培训 (13)
  4. 入店30小时就能培训出合格的临时工 (15)
  5. 计时工培训程序——之一 (17)
  6. 计时工培训程序——之二 (19)
  7. 新计时工培训的四个步骤 (21)
  8. 语言使用的训练也分四个阶段 (23)
  9. 迎接客人必备的六个步骤 (25)
  10. 顾客点菜后的操作是以秒为单位计算的 (27)
  11. 微笑: 免费 (29)
  12. 临时工也参与改善经营 (31)
  13. 只要努力就能不断晋升 (33)
  14. 晋升者应该加薪 (35)
  15. 所有临时工都能成为经理 (37)
  16. 从临时工到经理的过程 (39)
  17. 全力支持想有所作为的人 (41)
  18. 阻碍临时工工作热情的因素是什么? (43)
  19. 对临时工经理同样委以重任 (45)
2. 使公司能有所作为的各种活动 (47)
  20. 能够有所作为的公司该如何发展? (49)

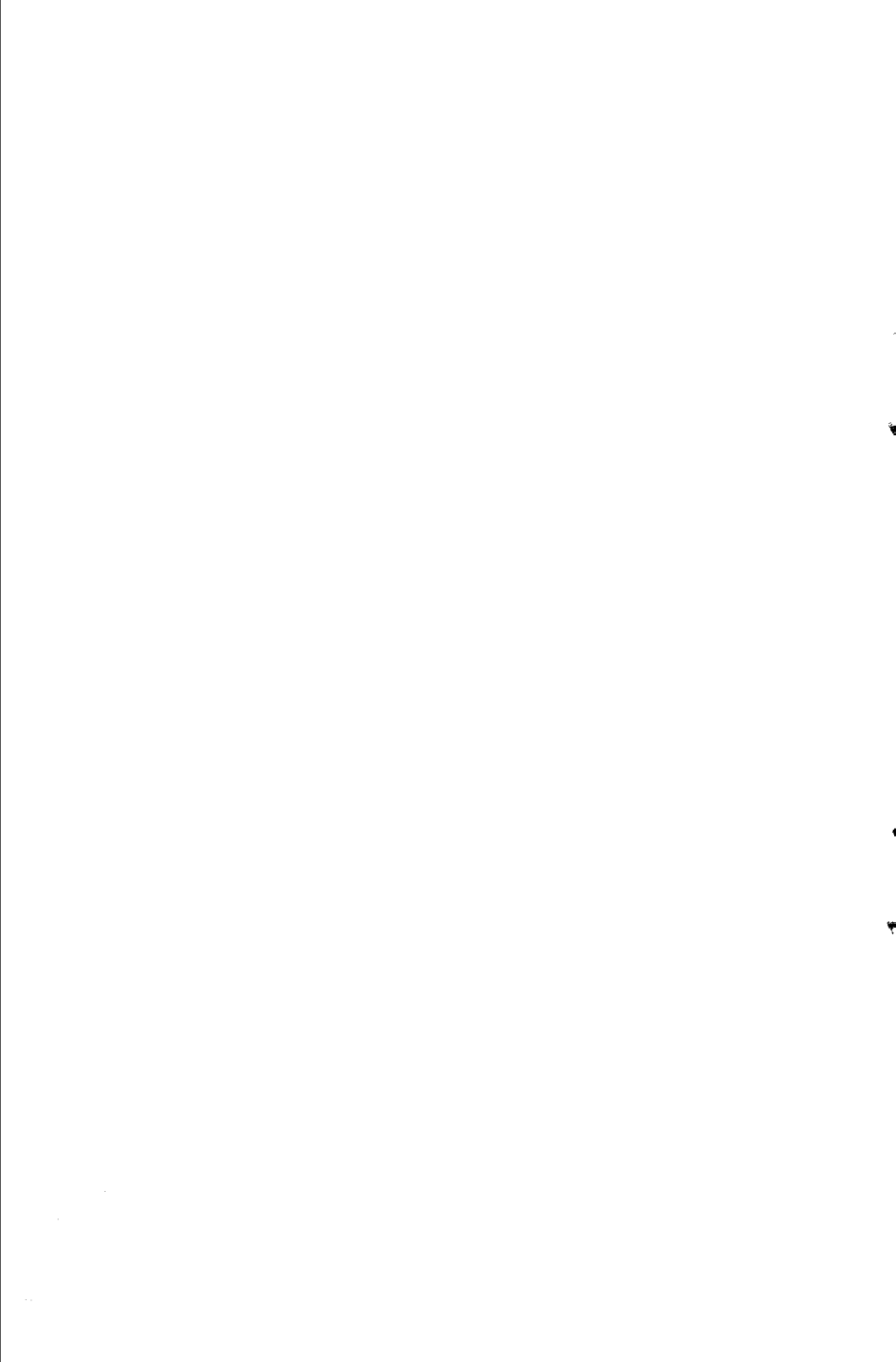
21. 让工作充满乐趣——之一 (51)
22. 让工作充满乐趣——之二 (53)
23. 让临时工在专用的房间得到松弛 (55)
24. 通过交往推进员工之间的亲善 (57)
25. 区别运用为父之心、成人之心、儿童之心 (59)
26. 以刺激制度激发工作热情 (61)
27. 将各种授奖活动作为巨大的鼓励 (63)
28. 劳动日和店铺参观也是搞活的关键 (65)
29. 通过每月的协商进行个别改进指导 (67)
  
3. 麦克唐纳成功的关键: Q、S、C+V (69)
  30. 麦克唐纳的中心思想是贯彻Q、S、C+V (71)
  31. 超级助理监督店铺运行的一切——之一 (73)
  32. 超级助理监督店铺运行的一切——之二 (75)
  33. 不完美无缺决不出售 (77)
  34. 每天务必检查食品的质量——之一 (79)
  35. 每天务必检查食品的质量——之二 (81)
  36. 用仪器对食品材料质量进行科学检查——之一 (83)
  37. 用仪器对食品材料质量进行科学检查——之二 (85)
  38. 通过食品材料的用量管理质量 (87)
  39. 麦克唐纳是以“最佳的服务”获得成功的 (89)
  40. 麦克唐纳的服务: “顾客总是最优先” (91)
  41. 经理应常到店面指导 (93)
  42. 最忙的时候正是获得固定客人的机会 (95)
  43. 拥挤时应立即交货 (97)
  44. 迅速的秘密: 支援系统 (99)

45. 培养引以为豪的“店铺”形象——明星 (101)
46. 明星以其服务使店铺更具魅力 (103)
47. 通过店铺参观吸引顾客 (105)
48. 观察、倾听、触摸、制作、快乐的参观 (107)
49. 举办儿童生日晚会——之一 (109)
50. 举办儿童生日晚会——之二 (111)
51. 至少每小时把肘部以下洗一次 (113)
52. “不停地工作”全体都是清洁工 (115)
53. 实行“任何时候、任何地方清扫” (117)
54. 空闲时就是“打扫时间” (119)
55. 关门后每天大扫除——之一 (121)
56. 关门后每天大扫除——之二 (123)
57. 根据不同场所，区别使用清扫工具和清洗剂——之一 (125)
58. 根据不同场所，区别使用清扫工具和清洗剂——之二 (127)
59. 清扫建筑物和简单的修理由自己干 (129)
60. 店铺内的机器经理亲自修 (131)
61. 以小时为单位检查临时工的配置——之一 (133)
62. 以小时为单位检查临时工的配置——之二 (135)
63. 麦克唐纳一滴水也不浪费——之一 (137)
64. 麦克唐纳一滴水也不浪费——之二 (139)
4. 100%成功建店的秘诀 (141)
65. 汉堡包——时尚的标志 (143)
66. 根据顾客层次改变店铺形象——之一 (145)
67. 根据顾客层次改变店铺形象——之二 (147)
68. 麦克唐纳的建店标准如此严格 (149)

69. 店铺的运营要抓住13个重点 (151)
70. 选择开店地点是创建畅销商店的关键 (153)
71. 汽车购物方式使销售额出现飞跃——之一 (155)
72. 汽车购物方式使销售额出现飞跃——之二 (157)
5. 麦克唐纳店长的工作 (159)
73. 麦克唐纳店长的一天——之一 (161)
74. 麦克唐纳店长的一天——之二 (163)
75. 店长由其它地区的SV选定 (165)
76. 店长具有“7种形象”——之一 (167)
77. 店长具有“7种形象”——之二 (169)
78. 店长具有“7种形象”——之三 (171)
79. 麦克唐纳的综合劳务管理系统 (173)
80. 店长是第一线的市场买卖人 (175)
81. 店长还要制订效益计划——之一 (177)
82. 店长还要制订效益计划——之二 (179)
6. 100%成功的合约联营商店 (181)
83. 麦克唐纳的合约联营系统——之一 (183)
84. 麦克唐纳的合约联营系统——之二 (185)
85. 麦克唐纳的合约联营系统——之三 (187)
86. 麦克唐纳的合约联营系统——之四 (189)



# 1 在短时间内 使临时工合 格的培训



# 1 \* 录用时面试该怎么办？

不能剃光头；



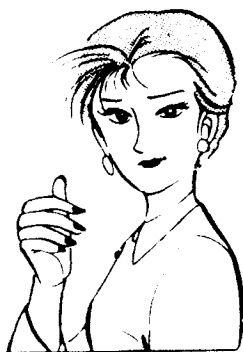
不能烫发；



不能留长发蓄胡须；



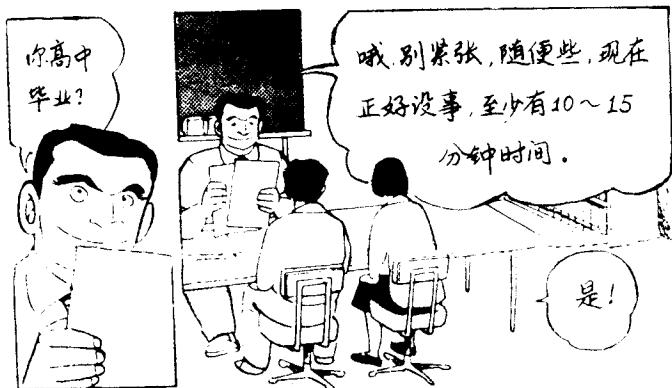
不能化妆、染指甲；



不能戴眼镜；



参加麦克唐纳公司面试时应注意以上各点；



面试按下列顺序评分：

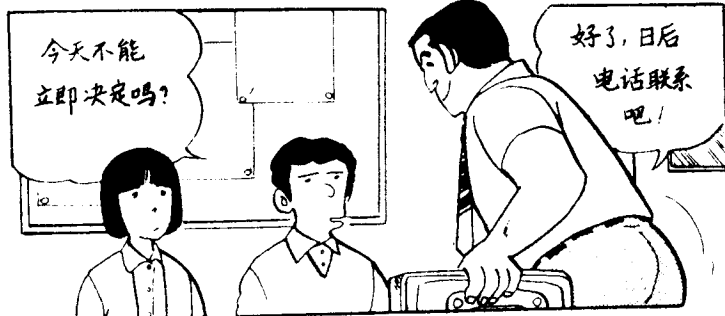
- ①态度
- ②姿势
- ③协调性
- ④实用性(是否有用)

### 履歷書

姓名 间久士鸣户

住址 保谷市

出生年	月	学历
43	4	



所以不立即决定是否录用, 是为了确定身份并征得家长同意。





2 \* 进公司前需做好下述准备

麦克唐纳在每周  
 规定时间对  
 新计时工进行  
 一次教育，



带锁壁橱



准备好的  
 物品有制  
 服，



教材有员工手册、计划、计时工就业规定、店铺规定、日程表、记时卡。

进行程序如下①自我介绍……然后②播放录像,③讲解员工手册(收有工作上所需的情报)④发给制服及壁橱⑤参观店铺⑥记时卡用法说明⑦确定下次时间安排。



有些店铺录用当天不作任何说明,就给临时工安排工资,麦克唐纳不这么做。鼓励员工满怀入店时的期望,消除不安,有助于稳定职工,防止离职率的上作热情。

所需时间因人而异,一般约进行一小时,按时付给工资,



### 3\* 刚进店时的培训



教材有①员工手册②计划③计时工就业规定④店铺规定⑤时间表⑥记时卡。

由同样是计时工的培训员热情细致地讲解劳动条件，引导参观劳动环境。

实现这一目标的基本概念是Q.S.C,我们的工作就是维持Q.S.C在最佳状态。



麦克唐纳的首要目标是让顾客满意。



真不容易啊!



为了从根本上消除新计时工的不安,使他们熟悉麦克唐纳的气氛,边进行体贴入微的欢迎,边进行教育。第一天的培训是让学员了解麦克唐纳的文化,然后进行指导,直到能独立做好工作准备为止。

麦克唐纳公司认为在不长时间内能够培养出肩负店铺重任的经理人材(计时工中具有经理资格的人)。



我们那完全不同,新计时工一到,就让他们穿上店服干活。





4米入店30小时就能培训出合格的临时工

