1572549

Southwest Airlines

Лоррейн Ґраббс

УРОКИ ЛОЯЛЬНОСТІ

Досвід компанії
«Southwest Airlines»:
погляд ізсередини

Southwest Airlines

ВИДАВНИЦТВО
ФАБУЛА
бізнес

Книга Лоррейн Ґраббс, президента компанії «Lessons in Loyalty», адресована організаціям і керівникам усіх рівнів. Мета її — дати бізнес-лідерам інструменти та ресурси для створення позитивної і продуктивної корпоративної культури в рамках концепції: «Задоволений клієнт починається із задоволеного співробітника». Керуючись багаторічним досвідом керівної роботи в авіакомпанії «Southwest Airlines», автор пропонує читачам уроки, багаторазово перевірені практикою. Вона незмінно підкреслює необхідність за будь-яких обставин високо цінувати людей, формуючи тим самим лояльність співробітників, відданість клієнтів і високі прибутки компанії.

Зміст

Вступ		7
Урок 1	Наймайте за ставлення, а навичок навчайте	10
Урок 2	Негайно занурюйте кожного в корпоративну культуру	27
Урок 3	Нехай вони постійно навчаються	41
Урок 4	Люди віддають стільки ж, скільки отримують	56
Урок 5	Шукайте дитину в кожному	70
Урок 6	Робіть більше з меншими витратами	84
Урок 7	Любіть їх у важкі часи	104
Урок 8	Робіть по совісті	117
Урок 9	Плекайте «корпоративну сім'ю»	132
Завершення		146
Уроки лояльності	Резюме	152
Слова подяки		156
Про автора		158