

西南航空案例



[西南航空案例_下载链接1](#)

著者:乔蒂·郝福·吉特尔

出版者:中国财政经济出版社

出版时间:2004-7-1

装帧:平装(无盘)

isbn:9787500573166

《西南航空案例:利用关系的力量实现优异业绩》讲述为什么西南航空公司的市值要比

其他所有美国骨干载客承运商的市值总和还高？“9·11”事件之后，正当其他航空公司忙于削减数以千计的员工、恳求国会拨款、根据破产法第11章有关条款申请破产保护的时候，西南航空公司是否能够让其全体员工坚持工作，并且继续保持其在业绩增长与盈利方面无可挑剔的纪录呢？如今已成为传奇的“西南效应”是否能够被成功地应用于其他行业？在《西南航空案例》中，你将找到这些乃至更多问题的答案。《西南航空案例》探索了引领西南航空走向成功的各项政策、战略以及技巧，它还论述了这些已被证明有效的方法如何能够在任何一个组织中得以应用。它叙述了美国航空公司、大陆航空公司、联合航空公司，还有其他各家航空公司如何竭力仿效西南航空——以及他们为何失败的原因。

作者介绍:

目录: 第一部分 绩优关系——西南航空公司成功的金钥匙

第一章 从爱田机场飞出了全世界最成功的航空公司

第二章 西南航空公司如何利用绩优关系征服战略上的挑战

第三章 西南航空公司与美国航空公司——关系性协调的力量

第四章 关系性协调如何在其他行业发挥作用

第二部分 西南航空建立绩优关系的十项实践

第五章 以信赖和关怀来领导

第六章 投资于一线领导能力

第七章 着重关系性能力的雇用和培训

第八章 利用冲突来建立关系

第九章 在工作与家庭之间架起桥梁

第十章 建立“边界桥梁”

第十一章 避免相互指责——宽泛地衡量绩效

第十二章 保持职能边界岗位的灵活性

.....

第三部分 建立绩优关系

.....

· · · · · (收起)

[西南航空案例_下载链接1](#)

标签

管理

航空

案例

商业

营销与管理

经济

差异化

金融

评论

真的是很佩服西南航空公司

关系也能产生生产力

低成本运作的典范。

内部协调能力，与参与公司一线工作获得最真实的员工境况

[西南航空案例_下载链接1_](#)

书评

总结的不错。 关系性协调不知道有英文怎么说？
总结关系性协调在服务业成功的关键，并且通过4家航空公司的9个航站（大陆航空2个，西南航空2个，联合航空3个，美利坚航2个）调查关系性协调指数和航班起飞效能指数的关系，以及9家医院的关系性协调指数和病人护理成效指数这些运...

西南航空的神秘因素 方军=文 2004年11月19日

带来西南航空成功的“神秘因素”是这样三个相互关联的方面：员工之间的相互尊重、相互欣赏、相互支持；以解决问题为导向，员工职责之间没有明确的边界；以及航班协调人员与基层管理人员的独特角色定位。 美国西南航空公...

吉特尔目前是MIT航空业学术论坛的成员， 研究西南航空方面专家。

这本书写的比较冗长拖沓，不如介绍新加坡航空的另外一本书：展翅高飞。
但是这两本书是研究航空业的必读之书。

[西南航空案例_下载链接1](#)