

星巴克体验



[星巴克体验_下载链接1](#)

著者:约瑟夫·米歇利

出版者:

出版时间:2012-12

装帧:

isbn:9787508635934

- ★ 五大秘诀助星巴克成就辉煌
- ★ 第一本详述星巴克缔造的完美客户体验的图书
- ★ 全新译本经典呈现星巴克的“独特味道”



《星巴克体验》是第一本详述星巴克缔造的完美客户体验的图书，由美国著名心理学家、“体验式经济”研究专家、演讲家、资深咨询管理顾问约瑟夫·米歇利通过近距离接触星巴克的领导层和员工，根据自己得到的第一手资料分析撰写而成。

《星巴克体验》抓住了星巴克成功经营的最核心部分——个性化体验，并成功提炼了五大原则以展示其革命性的力量：彰显个性、关注每个细节、奉上惊喜、送去满意、顺阻力而行、留下你的印记。正是这些让星巴克从一个默默无闻的小店成长为行业巨擘。

每一位阅读《星巴克体验》的读者，都会被星巴克员工的热情、敬业、善良所影响。不错，关注细节、奉上惊喜、笑面批评、全心投入——星巴克的表现是所有服务业者的楷模。

《星巴克体验》中贯穿的思想将指导读者从基础服务做起，帮助中小企业“从默默无闻到业界闻名”



咖啡处处可见，为何星巴克的咖啡与众不同？星巴克被《财富》杂志誉为“世界上最受尊敬的公司之一”，它到底有什么独特的经营秘诀？

每一位顾客都是独一无二的，没有人希望自己被当成“一般人”对待。如何为每一位顾客量身打造个性化服务，赢得顾客信赖，无疑是每个企业经营者都应考虑的问题。登上《华尔街日报》、《商业周刊》和《今日美国》畅销书排行榜的《星巴克体验》，正是一部汇集了大量案例，就星巴克给顾客的完美用户体验进行深入详述的作品。著名企业管理咨询顾问约瑟夫·米歇利博士亲身探访星巴克的领导、员工与顾客，与他们接触、交流，从而发现星巴克的成功是由“星巴克伙伴”为每名顾客创造的特殊体验所造就的。《星巴克体验》结合了传统的商业智慧、独有的企业文化和高超的叙事技巧，对于任何一个对星巴克感兴趣的人而言，它都是一杯能带给你惊喜体验的“完美咖啡”。



名人推荐：

星巴克正不断保持并扩大他们的非凡成就，每个人都会对他们产生兴趣。本书所揭示并赞赏的原则触动了我的心弦，我无条件地向您推荐本书。

——肯·布兰佳 畅销书《一分钟经理人》作者

米歇利提供的解决方案十分实用，各位可借此为顾客创造独一无二的体验，从而达到成功的颠峰，并持之以恒地维系下去。

——“哈瑞·保罗，《如鱼得水》作者

本书的点子和建议都十分实用，经得起事实考验，读者可以立刻上手，推动公司迈向成功的颠峰。

——博恩·崔西，演讲大师，出版有多部畅销书

作者介绍：

约瑟夫·米歇利，美国著名心理学家、“体验式经济”研究专家、演讲家、资深咨询管

理顾问。客户包括惠普、辉瑞制药、美国花旗银行、西联汇款等公司。著有《让鱼飞翔：从默默无闻到举世闻名的创业奇迹》、《金牌标准：丽思卡尔顿酒店如何打造传奇客户体验》等畅销书。

目录: 序 言 V
引 言 IX
第一原则 彰显个性 001
全局指导PK彰显个性 002
热情好客 004
诚心诚意 008
体贴关怀 015
精通专业 019
全心投入 022
第二原则 关注每个细节 033
注重细节要“刻意为之” 034
关注细节，为星巴克体验打造环境 035
“体会”商业感 043
绝不在质量上打折 046
选定优先目标，与全员分享 053
创造好玩的企业文化 059
前进无止境 062
尊重顾客与员工的个性 065
第三原则 奉上惊喜，送去满意 073
期望值效应 075
惊喜不断 076
奉上惊喜 081
为顾客送去满意 094
第四原则 顺阻力而行 107
宏观的阻力 113
切莫盲目抵触，谨记顺势借力 122
小心，有人唱反调！ 137
当顾客说“不”时 140
流言蜚语满天飞，该出手时就出手 143
来自店内的阻力 147
第五原则 留下你的印记 155
认识“社会责任” 159
建立信任 161
三个途径，将社会责任融入商业活动 164
用捐款和服务回报社区 168
前景眺望 178
后 记 183
致 谢 191
· · · · · (收起)

[星巴克体验 下载链接1](#)

标签

星巴克

客户体验

经管

管理

商业

星巴克体验

营销

营销体验

评论

看完觉得好震惊。国外的服务比海底捞还夸张啊。

真正的管理秘诀永远不会透露，只是很虚的扯了一些企业文化

讲真，这是公关经理写的书吧？

大陆现在的星巴克，标准化仍然还行，但像书中宣扬的惊喜、超一流、情感交流什么的几乎绝迹……

超无聊的一本书~~

就是一本软文，做善事企业就能成功？

很喜欢书的封面星巴克褶皱隔热层的设计，不过这么薄的一本书要42块未免也太贵了吧，而且里面的很多东西在中国的星巴克是不可能实现的。

又是一本软文。好多关于这家公司的书，都不厌其烦地变成了软文，反倒一文不值。的确是一家值得学习的公司，因为他们领先太多。不过看多了就应该适可而止，这家公司成功的秘诀，不仅是这些书里写的那些。

人文关怀的用户体验 但在中国国情下 尤其是社区文化缺失背景下 未必全可适用

种种用心在店里部分感受到了，部分体会不出…

客户服务和环保理念最得我心。对前台员工免费更换咖啡、有时免单的自由度怎么“控制”的呢？小店是不是只有做大了后才能有格外的财力人力去参与社区服务呢？好多实际的问题呀

不错的一本书，做服务行业的可以多看一看，结合自己工作中遇到的问题多思考一下，怎样才能使自己的服务更上一层楼。

可能美国是这样吧 在英国和中国完全没感受到

星巴克商业法则洗脑书。首先是一个做生意的公司，再怎么酷炫，也是要回归到商品本身，所以星巴克对供应商很慷慨也很友善，然后再提升到服务，星巴克的服务是根据顾客需求进步的，逐步满足客户需求，无论客户再挑剔，也能找到人性化服务，而且面对客户或者评论家的批评，星巴克能有效作出回应，并且作出改进。这时候星巴克也对员工福利体制保障很好，才能让员工更加愿意为客户提供更优质的服务。再者就要提升到

企业的社会职责，回想一下，我们好像没有怎么真正接受到星巴克的动态或平面的广告，但是星巴克能深入人心，就是因为他做了很多慈善公益的事情，推动了很多其他事业的发展。这本书也就还行吧，因为太多褒义赞美星巴克如何伟大了，商业形象的包装洗脑

跟如鱼得水的理念差不多：创造别人美好的一天，创造属于星巴克和顾客之间的故事。

内容浅显易懂，通过对星巴克5B原则的理论和实例分析，作者告诉了我们星巴克之所以能够成为世界上最受尊敬公司之一的原因。放眼长远的管理方式，激情澎湃的创业精神，情牵社会福祉的理念，关爱员工和顾客的经营手段等等，被星巴克这个世界500强的企业表现的淋漓尽致。不管你怎么看星巴克，它作为一个经典案例是值得每一个企业好好研究的。当然，到了中国的星巴克，在我看来都变了味。

好话说尽了。。。而且好贵orz

在中国未必如此。

没有很触动，不过5B原则可借鉴，前3条自己正努力做

簡單的口號，重複，重複，重複，這就是以創建邪教的心態去創建一個公司。

[星巴克体验_下载链接1](#)

书评

我为什么喜欢星巴克？咖啡好喝？没错。无论是清早叫醒肠胃的一杯Double Mocha还是我最爱的Caramel Macchiato，星巴克咖啡的共同特点是香醇浓郁，芳香四溢，毫无疑问这是我喜爱星巴克咖啡的首要理由，但除了这点，我还能想起来星巴克别致有趣的咖啡杯，年轻好脾气

的咖啡吧员，各...

[星巴克体验_下载链接1](#)