

触点管理



[触点管理 下载链接1](#)

著者:[德] 安妮·M·许勒尔 (Anne M. Schüller)

出版者:中国人民大学出版社

出版时间:2015-12-1

装帧:精装

isbn:9787300219684

我们所处的时代正经历着巨大的变革，变得越来越数字化、复杂化和社会化。互联网浪

潮猛烈冲击着传统商业世界，数字原住民队伍不断壮大，改变了企业的内外生态环境；金字塔式结构正在瓦解，组织变得越来越网络化和扁平化；员工接管了企业的话语权，我们比任何时期都更需要员工的忠诚，并期望他们表现出更加自主的创造力和协作精神。

在数字化商业世界里，公司内部员工与组织和领导之间接触点的数量直线上升，任何真相都无法对员工隐藏，任何一个触点上传递的不利因素，都会带给员工“真实感受”，也会被迅速传递出去，对企业可能产生无法挽回的影响。为此，必须管理好每个内部触点，提升员工在任一触点上“真实感受”的质量，增加其对企业的好感，赢得其超越理智的忠诚，激发其自主创造力，积极开展有利于企业的协作，并成为企业积极的代言人。

本书展示了一条领导和管理未来公司的新道路，它将帮你：应对商业新世界的七项核心任务；认识未来“数字原住民”员工的特性以及新的领导功能；学会一种适应互联网+时代的全新模式——触点管理。触点管理敏锐地触碰到新商业时代的神经，是对内部领导者与员工之间所有接触点的管理过程和工具，目的是构建激励性的工作条件，营造尊重和协作的氛围，并使员工自觉自愿地对内对外进行有益的口碑宣传，最终为企业赢得难以超越的竞争优势。

作者介绍:

欧洲公认权威的触点管理与忠诚度营销专家，德语区最受欢迎的商业演说家。她是广受赞誉的畅销书作家，创作了11本管理类图书，其中《触点》一书入选德国年度企业管理类推荐图书，并获得2012年德国培训师大奖，《触点管理》一书被评为“2014年度德国管理类图书NO.1”。她是资深的专栏作家，定期在多家专业财经杂志发表文章。她还担任多家企业的顾问，都是德国、奥地利和瑞士等地的精英企业，诸如安联、西门子、IBM、宝马、诺华医药，沃达丰、欧莱雅、瑞士电信、瑞士邮政等。

目录: 第一部分 商业新世界中企业的七项核心任务

01 扑面而来的商业新世界

02 整合群体智慧

为群体智慧创造环境

互联网没有老板

03 实行协作结构

优先选择混合型组织

建立全新的组织结构

04 削弱对等级制度的感受

权力与恐惧是一对孪生兄弟

怎样弱化等级制度

05 减少规矩束缚

迷信“ISO”会造成趋同

杀死愚蠢的规则！

06 削弱筒仓思维

筒仓导致只关注输赢

等级制组织如何向创意空间学习

07 实现数字化转变

摆脱僵化的数字观

利用数字化新技术

08 加强对客户的关注

领导层接近客户

外部众包：将客户当作共同创新者

新职业：触点经理人

实际工作中的触点经理人

第二部分 互联网+时代的新型领导与员工

09 神奇的“新”员工

你的员工也是“保时捷”吗？

虚拟与现实：距离客户很近

员工不是数据包裹

10 互联网+时代的员工类型

新生力量：互联网原住民

传统面孔：互联网难民

中间一代：互联网移民

新的大多数：协作者

自由职业者和知识型员工

经验很重要：资深顾问

工作中共存的多阶层员工

11 员工的忠诚：当下的必要条件

忠诚在今天意味着什么

我们对谁抱以忠诚

新现象：第五种忠诚

为什么忠诚越来越重要

最糟糕的忠诚摧毁者

不忠诚以及员工频繁流动的后果

12 员工积极性：新型激励

寻找内在积极性

掌握适度原则

员工对业绩的兴趣从何而来

13 员工的新角色

粉丝级员工：积极的推荐者

HR之外的招聘员

给老板打分

公司网络人格的塑造者

14 互联网+时代的领导者

新条件下的领导

今天的领导功能

价值创造：以客户为导向

促成者

催化剂

第三部分 商业新世界的领导工具：协作触点管理

15 协作触点管理

16 第一步：分析现状

厘清内部触点

分析单个触点

分析公众反馈

领导者的自我分析

借助员工进行分析

17 第二步：设定目标

设定目标的过程

目标群体选择

企业文化的外部条件

激励型领导方式

18 第三步：操作实施

领导者的交流能力

即时的反馈

员工评估

设立触点经理人

全员参与触点项目
19 第四步：监管监控
触点指标
人员流动率和流动成本
忠诚指数和推荐意愿
优化工具
站在更高立场审视自己的行为
外部帮助：同事的指导
别让离职不欢而散
20 前景：从金字塔型组织到触点公司
· · · · · (收起)

[触点管理_下载链接1](#)

标签

管理

人力资源

互联网

经营

创业

营销

职业

藏书

评论

2.为群体智慧创造环境： a.信息流：每个成员随时掌握所有必要信息 b.创新支持：
c.协作：协调群体内部的意见多样性，引导人们在没有权威的情况下行程统一意见。

不值一读。

好极了，和自己正在做的项目完全吻合。

有带给我启发，不管是组织内或是组织外都需要连接好那些触点，形成最优最精益的路径

看看

这本是真一般，干货比较少去年还是前年看的

互联网消除信息不对称，未来的发展就是协作水平的发展。本书倡导柔性管理，重视企业的两大最重要财富：积极的员工和忠诚的客户，并围绕如何把握这两大财富展开论述。对内争取积极的员工需要做到：站在员工角度思考，每一个跟员工产生触点的因素都要考虑进去，并且将每个员工作为独立个体分析，包含不同背景、行为习惯、目标等，而不是简单站在企业的岗位设计分析，一个积极的老员工创造的价值远超新入职员工，即使是离职后重新回归的处于试用期的老员工，价值也超过40%以上。对外的忠诚客户：要求企业自上而下的站在客户角度挖掘需求，而不是关在办公室想象客户需要什么，并且确保是整体公司从上而下起模范作用的重视，而不将市场流失归结为底层员工。领导的技能就是沟通技能，既不将与员工的沟通设定为冷冰冰邮件和问卷；也不惧怕直接一线接触客户。

理念很新颖很有价值，但是信息庞杂，可能是因为全球是作者把写过的专栏文章组合而成的原因，线索不强，所以理解记忆比较费劲

值得一读。

对以客户为中心有了进一步的详细解释，对工作有益处

既有理念又有方法

[触点管理_下载链接1_](#)

书评

我们正身处有史以来最伟大的变革过程之中，一切事物都加速老化，世界变得越来越数字化、复杂化和社会化，而我们却几乎没有察觉，因为我们过分关注眼下。许勒尔在《触点管理》一书中向我们展示了生活方式、购物习惯和工作风格方面发生的变化，让我们得以感知未来已...

传统人才管理模式的终结与重塑
社交网络和移动互联网的结合将人类弹入了网络3.0世界。通过点击手持终端的屏幕，人们告别了离线状态，能实时了解所有在线信息，这种新的态势还最终颠覆了供求之间的力量对比。欧洲最权威的忠诚度营销专家安妮·M·许勒尔（Anne M. Schüller）认...

[触点管理_下载链接1_](#)