

# 全日空工作法

本页面中的内容受版权保护

© TBC 三才

## 全日空工作法

ANA 的口头禅

【日】ANA 商务咨询 著 吴伟 译

**ANA** 全日空航空公司

35 phrases that lead to solution: The ANA Way

どんな問題も「チーム」で解決する ANA の口ぐせ

任何问题都靠“团队”来解决

“那个，没问题吗？”这样简单一句就能出成果。

一对一也有效！对3万人的企业也适用！

连续工作20年以上的机长、空姐、维修员首次公开“世界第一人才”的秘密！

无论在哪个行业都能使用！

本页面中的内容受版权保护

[全日空工作法 下载链接1](#)

著者:日本ANA商务咨询

出版者:北京时代华文书局有限公司

出版时间:2015-10-1

装帧:平装

isbn:9787569904420

作者介绍:

目录:

[全日空工作法 下载链接1](#)

## 标签

管理

全日空

日本

企业

航空

日本文化

飞行

2016

## 评论

精神上觉得航空事故和网站宕机很像，看标题有写ANA就买了这本，然而书中并未提及太多飞行安全的细节，主要讲ANA的空乘和地勤是如何提供高质量服务的，看完发现上架类别是企业管理。（大雾

---

读这本书恰是时候，好多感慨。借到这本书也是一次偶然。“你好日本” 日本らしい。

一期一会，ANA，Inspiration of Japan。

闲聊的内容日积月累，就成了诀窍。好事要在大家面前说，建议要私下提。即便是错觉，也要报告。检查时，重要的不是双重检查或三重检查，而是亲自检查。成员关系好的团队不是好团队。越是小事越要仔细，越是理所当然的事越要认真。

服务业的核心都在文化和细节里，ANA员工的责任心和素质真是杠杠的

很多朴实而正确的内容

因为ANA的客人大多数是本国人，素质高啊。要是运行印度航线，不就疯了

35条工作口诀，体现了日式服务的经典元素，包括，多管闲事，重视理所当然的事。值得一读。日本人的细节把控，结合航空公司的高压管理，双管齐下。借鉴价值很足。排版不错，了解明了。

略看，非常有意思，尤其教如何增进沟通的部分

大二时看的吧。当时感觉还挺好。

真是被日本人的细腻所感动.

还是觉得离不开日本原来的文化氛围和环境，即大部分情况下，繁琐又无意义的“端着

”和“讲究”。有值得借鉴的细节，但要彻底实行的话，难度不小。

-----  
多管闲事的艺术。

-----  
ANA的工作态度一直是我非常欣赏的

-----  
尬译！！！

-----  
描述了很多好的工作环境和操作实例，展现了一幅正确的工作关系及方式。缺少的是如何从一般企业混乱的状况中一步一步走到好的氛围。或许也是别无他法，每天坚持做正确的事情，如此而已。

-----  
新年加油！

-----  
之前听别人讲课的时候有夸奖过全日空

-----  
全日空的成功离不开日本的企业文化。同样也离不开全日空同事们的付出，这也是太多中国公司要学习的。

-----  
[全日空工作法 下载链接1](#)

书评

缘起：

一直以来，我都不太敢写书单，原因当然不是写不了，而是不敢写。因为我一直相信读书是一件非常主观的事情，且每人因自身水平的不同，对同一本书的感受也差异巨大。

同一本书，有人读来索然无味，如观天书，有人看的津津有味，一读再读。比如同样是讲唐诗的书，对于一个几...

---

[全日空工作法 下载链接1](#)