

金色團隊



[金色團隊 下载链接1](#)

著者:Isadore Sharp

出版者:三采文化出版事業有限公司

出版时间:2009-9-23

装帧:平装

isbn:9789862291627

◎聯合推薦

亞都麗緻飯店總裁／嚴長壽

國家建築金質獎名建築師／黃宏輝

知名旅遊專欄作家／溫士凱

在他的夢想面前，連地心引力都要讓步！

當年，他除了膽識之外，一無所有；

現在，繼全球逾30國82家頂級飯店的成功之後，他的傳奇仍在持續……

四季飯店創辦人雲端築夢的不傳之祕，首度公開！

他親自試驗千百次，只為找到全世界最舒服的床墊，

他堅持不讓一根管線接觸牆壁，只為提供最安穩的睡眠；

在他打造的夢想飯店裡，連基層員工也能獲得如副總一樣的尊重……

他的卓越，竟然可以如此細膩！

四十年前，飯店裡還不會區分吸菸與非吸菸樓層，客房浴室裡沒有浴袍、洗髮精與吹風機，旅客沒有健身房可去，沒有侍者幫忙隔夜擦鞋燙衣；即使在倫敦最豪華的五星級飯店裡，過了晚上十點，誰也別想吃到熱騰騰的餐點。

白手起家的四季飯店創辦人伊薩多·夏普，改變了這一切。

他是猶太泥水匠的孩子，從打地基、睡工寮的營造業開始做起，帶領他的黃金團隊，一心打造願景裡的夢想飯店王國。

他的無畏

讓他在面對一片充滿噪音垃圾的空地，並背負百分之百的資金債務時，不僅能化腐朽為神奇，還成功帶動了一整座新市鎮的繁榮。

他的無私

讓他在經歷中年喪子之痛後能夠推己及人，為全球癌症患者舉辦年度「希望馬拉松」，並成為加拿大的全國傳統。

他的誠信

讓他旗下團隊樂於一生追隨，致力使「不可能」化為「可能」：他們甘願為歌王帕華洛帝千里尋馬，替飯店贏得免費募款演唱；當加勒比海小島颶風過境，他們的救援比美國聯邦救難總署（FEMA）還有效率。

他的謙遜

讓他將這本書獻給了四季飯店的所有員工，讓他在經歷五十年來的輝煌成就後，仍能說出：

「成功不在於你做了什麼，而在於有多少人跟隨你的腳步，超越了他們對自己長久以來的期待！」

作者介紹：

伊薩多·夏普Isadore Sharp

四季飯店集團創辦人、董事長與CEO。1931年生於加拿大多倫多，父母親皆為波蘭籍猶太移民。大學主修建築，畢業後承襲父親營造生意。1961年在多倫多創立第一家四季飯店，並迅速以「幾近完美的服務品質」打響名聲，成為業界師法的典範；現在，該企業集團旗下已有分布全球各地的八十二家頂級旅館，以及四十餘處正在興建中的物業。夏普在全球服務業的卓越成就，使其於1992年獲頒加拿大勳章，1998年榮登加拿大商界名人堂。

夏普與他的妻子羅莎莉共育有四子，兩人皆為著名慈善家，目前每年輪流居住於多倫多與加州棕櫚泉。

目录: 序／羅莎莉・懷斯・夏普

前言

第一部 移民之子

第一章 麗兒與麥克斯

第二章 麥克斯・夏普父子公司

第三章 羅莎莉

第四章 新型態的專案

第二部 從頂尖開始

第五章 莫瑞、艾迪和伊西

第六章 倫敦

第七章 ITT喜來登飯店

第三部 社群與文化

第八章 克里斯・夏普與泰瑞・佛克斯

第九章 新商業模式

第十章 打造我們的文化

第十一章 行銷我們的文化

第十二章 金科玉律

第十三章 競爭優勢

第四部 嶄新途徑

第十四章 華盛頓

第十五章 皮耶飯店

第十六章 路障

第十七章 合夥人

第十八章 貼心服務

第十九章 早期的領袖

第二十章 家庭發展

第五部 全球卓越

第二十一章 夏威夷

第二十二章 日本

第二十三章 加勒比海

第二十四章 歐洲

第二十五章 更多路障

第二十六章 麗晶飯店

第二十七章 阿瓦里德王子

第二十八章 幾顆爛蘋果

第六部 自成一盟

第二十九章 打造理想職場

第三十章 滿足顧客期待

第三十一章 前線

第三十二章 行銷我們的品牌

第三十三章 持續成長

第七部 保持領先

第三十四章 深富創意的危機管理

第三十五章 我們真正的競爭優勢

第三十六章 菁英中的菁英

第三十七章 新領導者

第三十八章 三位伙伴，四季飯店

後記／艾倫・菲力普斯

謝辭

附錄：四季飯店的金科玉律

——我們的目標、信念與原則

• • • • • [\(收起\)](#)

[金色團隊_下载链接1_](#)

标签

商业

评论

重视客户需求，尊重员工，为员工提供一个实现自我价值的平台、激励员工最大程度的改善工作的环境。

[金色團隊_下载链接1_](#)

书评

重视客户需求，尊重员工，为员工提供一个实现自我价值的平台、激励员工最大程度的改善工作的环境，是其成功的核心。
让人印象深刻的一点是在经济危机时，不是完全收缩，而是积极的备战，在危机过后，能第一个起跑，跑在其它竞争者的前面。

[金色團隊_下载链接1_](#)