

УДК 640.442+658.3
 ББК 65.431.15+65.291.6-21
 Б55

Переводчик М. Суханова

Бехар Г.

Б55 Дело не в кофе: Корпоративная культура Starbucks / Говард Бехар при участии Джанет Голдстейн ; Пер. с англ. — 8-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 186 с.

ISBN 978-5-9614-5103-0

Компания должна рассматривать и своих сотрудников, и своих клиентов прежде всего как людей, тогда все остальное придет само собой — такова основная идея этой книги. Если руководитель относится к сотрудникам как к партнерам, а не как к одному из ресурсов, те добиваются фантастических результатов, если он видит в клиентах не источник дохода, а людей, которым он оказывает услугу, те возвращаются снова и снова. Автор формулирует десять основных принципов лидерства, ориентированного на человека, и подробно разбирает их, приводя многочисленные примеры из истории сети кофеен Starbucks.

УДК 640.442+658.3
 ББК 65.431.15+65.291.6-21

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу tylib@alpina.ru

© Howard Behar, 2007
 © Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2015
 Издано по лицензии Portfolio, подразделения Penguin Group, USA

ISBN 978-5-9614-5103-0 (рус.)
 ISBN 978-1-59184-192-0 (англ.)

Содержание

Предуведомление	9
Предисловие.....	11
ВВЕДЕНИЕ	
<i>Только о людях, обо всех людях</i>	<i>17</i>
1. САМОСОЗНАНИЕ	
<i>Всегда носить одну и ту же шляпу</i>	<i>25</i>
2. ПОНИМАНИЕ ЦЕЛЕЙ	
<i>Делать то, что правильно, а не то, что хорошо для карьеры.....</i>	<i>43</i>
3. САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ	
<i>Тот, кто подметает пол, вправе выбрать веник.....</i>	<i>63</i>
4. ЧУТКОСТЬ	
<i>Забота должна быть неподдельной</i>	<i>77</i>
5. УМЕНИЕ СЛЫШАТЬ ПРАВДУ	
<i>У вещей есть голос.....</i>	<i>91</i>
6. ОТКРОВЕННОСТЬ	
<i>Только правда звучит правдоподобно.....</i>	<i>109</i>
7. АКТИВНОСТЬ	
<i>Мыслить как человек действия, действовать как человек мысли.....</i>	<i>123</i>
8. ПРОТИВОСТОЯНИЕ ТРУДНОСТЯМ	
<i>Мы прежде всего люди.....</i>	<i>135</i>
9. АВТОРИТЕТ	
<i>Спокойный негромкий голос посреди оглушительного шума.....</i>	<i>147</i>

ДЕЛО НЕ В КОФЕ

10. СМЕЛЫЕ МЕЧТЫ

«Да» — *самое могущественное слово на свете*163

Благодарности.....171

Предметный указатель.....175