

管理小故事100例连载 (21) PDF转换可能丢失图片或格式,
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/237/2021_2022__E7_AE_A1_E7_90_86_E5_B0_8F_E6_c70_237257.htm

21、肯德基的特殊顾客 美国肯德基国际公司的子公司遍布全球60多个国家，达9900多个。然而，肯德基国际公司在万里之外，又怎么能相信他的下属能循规蹈矩呢？一次，上海肯德基有限公司收到了3份总公司寄来的鉴定书，对他们外滩快餐厅的工作质量分3次鉴定评分，分别为83、85、88分。公司中外方经理都为之瞠目结舌，这三个分数是怎么评定的？原来，肯德基国际公司雇佣、培训一批人，让他们佯装顾客潜入店内进行检查评分。这些“特殊顾客”来无影，去无踪，这就使快餐厅经理、雇员时时感到某种压力，丝毫不敢疏忽。很多企业，员工与老板经常打游击战。当老板在的时候，就装模做样，表现卖力，似乎是位再称职不过的员工了；而等老板前脚刚走，底下的人就在办公室里大闹天宫了。很多老板，会在这个时候杀个回马枪，嘿嘿，刚好逮个正着。不过，这样也不是个长期办法，老板也没有这么多精力去跟员工玩游击战，主要还是制度的确立。如果建立了一套完善的制度，让员工意识到，无论任何时候，都须一如既往地认真工作，那么，底下的员工就不会钻空子翘懒了。人做一次自我检查容易，难就难在时时进行自我反省，时时给自己一点压力，一点提醒。公司管理者就需要充当这个提醒者，时时给他们一点压力，一点动力，以保持员工不懈的进取心。经理的最大考验不在于经理的工作成效，而在于经理不在时员工的工作时效。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

