

УДК 65.011:339.1
ББК 65.290-2:65.422
В88

Перевод Е. Пестеревой
Научные редакторы Ю. Адлер, С. Турко
Редактор С. Огарева
Выпускающий редактор С. Турко

Вумек Дж.
В88 Продажа товаров и услуг по методу бережливого производства / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. — 264 с.
ISBN 978-5-9614-4619-7

Бережливое производство — революционная технология менеджмента. Цель его — избавиться от всех видов потерь и добиться максимальной эффективности использования ресурсов.

В последние годы многие компании пошли по пути бережливой трансформации. Однако за оптимизацией производственных цехов и построением отношений с поставщиками без внимания оказалось самое важное — взаимодействие поставщика и потребителя в процессе приобретения товаров и услуг. Факты свидетельствуют, что процессы потребления, которые интересуют клиента, зачастую не согласованы с процессами обеспечения. В результате потребитель не получает главного — решения своих проблем, удовлетворения своих потребностей. А ведь именно в этом и состоит ценность любого продукта.

В новой книге Джеймс Вумек и Дэниел Джонс рассказывают о синтезе процессов потребления и обеспечения, главенствующая роль в котором принадлежит обеспечению. Чтобы ваш потребитель был доволен, следует решить его проблему полностью, не тратя впустую его личное время, предоставляя ему именно то, что нужно, тогда, когда нужно, и делая это там, где он пожелает.

Книга адресована менеджерам высшего и среднего звена, предпринимателям, специалистам консалтинговых компаний, а также студентам и преподавателям экономических вузов.

УДК 65.011:339.1
ББК 65.290-2:65.422

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 lib@alpinabook.ru.

ISBN 978-5-9614-4619-7 (рус.)
ISBN 0-7432-7778-3 (англ.)

© Solution Economy, LLC, 2005
All Rights Reserved.
Впервые издано на английском языке The Free Press, подразделением Simon & Schuster, Inc
© Издание на русском языке, перевод, оформление.
ООО «АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР», 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие научных редакторов	7
Предисловие	15
Введение	22
 Глава 1	
Учимся видеть процесс потребления.....	29
Глава 2	
Учимся видеть процесс обеспечения	39
Глава 3	
Решите мою проблему полностью.....	50
Глава 4	
Не тратьте понапрасну мое время	63
Глава 5	
Дайте мне именно то, что я хочу	84
Глава 6	
Предоставьте мне ценность именно там, где я хочу	108
Глава 7	
Решите мою проблему тогда, когда я хочу	125
Глава 8	
Проблема бережливого обеспечения: роль менеджера.....	140
Глава 9	
Предоставьте мне решение, которое я действительно хочу: роль бережливого предпринимателя	167
Глава 10	
Решайте мою проблему полностью и постоянно	203
 Заключение.....	227
От авторов	230
Глобальная бережливая сеть.....	235
Примечания.....	237
Предметный указатель	254