

<<服务的细节>>

图书基本信息

书名：<<服务的细节>>

13位ISBN编号：9787506046138

10位ISBN编号：750604613X

出版时间：2012-7

出版时间：东方出版社

作者：新川义弘

页数：152

字数：93000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;服务的细节&gt;&gt;

## 前言

为实现能动3.0时代而努力 就在前几天,无意间看到的一则杂志报道让我兴奋难耐。因为它将我一直以来付诸实践却无法用语言表达出来的事情,清楚地说了出来。

这篇报道是在我一直很关注的美国记者丹尼尔·匹克的著作DRIVE基础上撰写的,主标题为“能动3.0”,副标题为“新‘能动’”。

据这篇报道所言,自1945年近代产业化至20世纪90年代的经济高度成长期,是日本奉行“终身雇佣制”和“大公无私”的“忠诚心时代”,这被命名为“能动1.0”。

而从1989年左右被引入日本的美式“实绩主义”、“赏罚分明”和“责任承诺”,带来了“成果主义时代”,这是“能动2.0”。

在那之后一直延续至今的秉承“实现共同成长的环境”、“引以为豪的企业文化”、“自立”和“专业”的“联系的时代”,被称为是“全新的能动形态”,即“能动3.0”。

匹克认为,在发达国家今后所需求的众多工作中,凭借能动2.0的“成果主义”是无法激发员工的积极性和创造性的。

因为类似“有钱能使鬼推磨”的“成果主义”的做法产生不了对工作的热情,也无法创造员工可以成长的环境。

我所经营的HUGE,虽然还称不上完美,但也是一直坚定地朝着“能动3.0”而努力的。

我自从在法国餐厅打工开始,历经GlobalDining,到最终确立HUGE,一路看着能动1.0和能动2.0时代而来。

并且,在公司不断发展扩大的过程中,我一直抱有“必须培养团队和下一代管理者”这一使命,学习到了很多宝贵的经验。

这些经验让我受益匪浅。

但我也渐渐产生了这样一个疑问:光凭成果主义和奖惩制度,真的能实现具备从容感和自主性的高品质服务吗?

如今我切实感受到,正是这些经验成为了我建立HUGE的根基。

有一件事我至今难以忘怀。

我曾经就职过的一家公司,新招的35名员工到了当年年底只剩下了三四个人。

我曾对这些刚入职的新人们说了这样一番话:“非常感谢大家来我们公司工作!

你们的目标是否是在一年内成为店长或者厨师长呢?

没有这种抱负的人在我们这里是没有立足之地的。

”正如喜欢画画的人立志成为画家、爱好足球的人会梦想成为足球运动员一样,对于进入外食行业的很多人来说,“想要很好地招待客人”、“想要制作美味的料理”这种想法也应该是和工作热情相关联的。

但当时的我却无视这些新员工们真正想做的事情,一味灌输“好啦好啦,在那之前你先好好学习怎么管理店铺吧”这些话,并且贬低做不好这些事情的人。

结果,本来抱着“想通过服务来使顾客满意”而入职的新员工们,脸上的笑容渐渐没有了,最后全都辞职了。

如今回想起来,我当时犯了一个大大的错误。

对立志做好服务的人,我应该说:“请先磨炼和提升自己这方面的能力。

”提升自己擅长的部分,通过这些优势获取大家的信赖,就自然会掌握店铺管理和人员培训这些管理方面的能力。

我应该早点意识到这一点。

HUGE的社训中有这样一句话。

“如果不能积极地去工作怎么办?

如果不能让别人积极地去工作怎么办?

”我们想让HUGE成为能最大限度地激发员工创造力和工作能力公司。

不是“枪打出头鸟”,而是打造能够提升员工能力的工作环境,激发他们无尽的创造力。

## <<服务的细节>>

这就是这句社训的意味。

当我看到“能动3.0”这个词的时候，我就清楚地感觉到我想做的事情就是这个！

“啊，原来是这样。

现在果然已经不再是成果主义的时代了。

员工们的情绪是不能用糖果和鞭子来掌控的。

”我之前脑中的困惑被一扫而光。

我认为今后是专门职位的时代。

不是传统观念中公司成长所必需的管理职位，而是要培养明确自己想做什么(比如“想更好地招待客人”、“想提供更美味的料理”等)、并立志在此方面成为专家的员工。

也就是说，打造契合能动3.0的工作环境对于实现符合今后时代的服务是不可或缺的。

本书由我在《日经餐厅》杂志上连载的文章组成，汇总了其中所有我对服务的所思所感。

虽然内容写于我看到“能动3.0”这一理念之前，但却能从中看到很多有关在能动3.0时代如何做好服务的启示。

如果本书能对立志做好服务的人们有所帮助，我将感到无上荣幸。

新川义弘

## <<服务的细节>>

### 内容概要

《服务的细节：新川服务圣经(餐饮店员工必学的52条待客之道)》是在新川义弘先生在月刊《日经餐厅》中、自2005年11月号至2010年3月号连载的专栏“待客之道”和《日经餐厅》2009年7月号的特辑《HUGE新川义弘的待客革命》的基础上增写、编辑而成的。

《服务的细节：新川服务圣经(餐饮店员工必学的52条待客之道)》中有新川先生在Global Dining时代和创立HUCE后经历的众多小故事，并且一一配以新川先生的说明和结论。希望各位读者能够从中领悟到实现理想型服务所必需的到底是什么。

## <<服务的细节>>

### 作者简介

作者:(日)新川义弘生于1963年。

1982年毕业于福岡商业高中,之后进入新宿东京会馆工作。

1984年进入长谷川实业公司(现Global Dining公司,日本知名餐饮上市企业),并于1988年担任公司的董事。

新川义弘被称作“Global式服务的创立者”,并由于在2002年日美首脑会谈时被任命接待美国总统和日本首相,而被称作“服务之神”。

2005年离开长谷川实业公司,以“打造百年品质餐厅”为理念,创立了HUGE股份有限公司。

如今他在日本拥有众多餐厅,由于其出众的服务技巧,国外的众多名人也纷纷慕名而来。

同时,新川义弘很注重员工培养工作,很多他手下的员工之后成功独立创业。

## &lt;&lt;服务的细节&gt;&gt;

## 书籍目录

前言 为实现能动3.0时代而努力

新川义弘和他的HUGE

第一章 新川式服务三原则之一顾客认知

1. 要将顾客作为“个体”来加强认识和加深了解
2. 对不讨人喜欢的顾客也要首先努力去了解
3. 提供顾客想要主动告知姓名的服务
4. 说出初次来店的顾客姓名和特征并记在心中
5. 了解顾客的性格和喜好比知道姓名更重要
6. 聚集人气的基本是去店铺附近进行拜访

第二章 新川式服务三原则之二事前感知

7. 服务的本质是提前感知顾客的需求
8. “言听计从”并不是真正的服务
9. 失败也没关系，要有“掌控”顾客的勇气
10. 单纯的商品说明很无趣，要用自己的语言来说出自己的意见

11. 反复说“不好意思”才是真正的失礼

第三章 新川式服务三原则之三基础运营

12. 在记住顾客的姓名前首先要做好“端盘子”
13. 忙碌的时候更要耐心地对待每一位顾客
14. 具备了“基础体力”，才能有大方自然的表演
15. 角色扮演有助于找到待客服务中的缺陷

HUGE语录 “EXIT在哪里？”

第四章 如何和顾客保持适当的距离

16. 在展示自我之前要善于询问
17. 过于殷勤的话语反而疏远了顾客
18. “很好吃哦”是黄灯信号
19. 和顾客的对话限于1分钟以内
20. 打开心扉，走进顾客的心

第五章 想成为管理者的人不可不知的事情

21. 招待顾客并不是服务的全部
22. 管理者要让临时工也了解自己的想法
23. 面对新人，首先要问：“您喜欢这份工作吗？”

24. “对待乖孩子要严厉点”是谣传

25. 有没有教给员工“记住顾客姓名”的乐趣

26. “多余”的服务更要得到表扬

27. 店员在不忙的时候闲聊都是管理者的错

28. 只有建立能够对话的上下级关系才能够培养员工

29. 不要追求完美，要充分发挥员工的长处

30. 餐厅和足球队是一样的

第六章 为了提高整体的服务水平

31. 难以开口的事情也要说出来，这会加强团队力量

32. 被规则束缚的店铺不可能提供最好的服务

33. 不是努力去做，而是必须要做到

## <<服务的细节>>

- 34. 要大胆放权
- 35. 让非待客店员也来体验接电话的工作
- 36. 实行纵向主义的店铺是绝不可能兴旺的！

- 37. 大堂和厨房都是为顾客服务的
  - 38. 服务的活性化包括了员工的活性化
  - 39. 让员工体验各种业务，使之成为多功能型人才
- HUGE语录 “不要装作不知道，要相互指正”

### 第七章 产生纠纷时最能体现真正的价值

- 40. 当红酒洒到了顾客的衣服上，“立刻赔偿”是最“方便”的解决方法
- 41. 为孩子的跑来跑去而头疼时，首先要站在父母的角度来思考
- 42. 如何对待只喝茶的顾客
- 43. 顾客久坐的原因也在于店铺本身

### 第八章 为了建立长久兴旺的店铺

- 44. 良好的服务从爱上这条街开始
- 45. 令自己眼前的顾客满意并为此竭尽全力
- 46. 旺店的做法：对任何事都不能忽视
- 47. 服务可以决定顾客是否愿意用成本的三倍买单
- 48. 不要成为顾客心中“因为能吸烟所以才来”的店
- 49. 地方城市还有待提升服务的水平
- 50. 不要躺在“日本人在服务细节方面做得最好”这张温床上
- 51. 要抱有“成为其他行业的榜样”这样的意识
- 52. 了解原材料也会提高服务质量

### 特别附录 访谈录——新川义弘激情讲述五小时

要打造受欢迎的店铺，首先要爱上这条街

### 后记

## &lt;&lt;服务的细节&gt;&gt;

## 章节摘录

1. 要将顾客作为“个体”来加强认识和加深了解 在饭店的休息室，我和一位客户正在进行洽谈。我点了一杯咖啡，客户点了一杯红茶。送饮料来的服务员可能会这样问：“请问哪位点了咖啡？”听到这句似乎耳熟能详的话，我从心底觉得非常失望。作为服务人员，说出这样的话是应该感到十分愧疚的。这张桌子只坐了两位客人，服务员却连哪位点了什么都记不住。之所以这样，是因为服务人员只是将顾客看做“团体”，而完全不关注其中的“个体”。曾经我也认为，将顾客当做“个体”来接待是办不到的事情。而改变我这一想法的，是我在美国一家热狗店遇到的一位老妇人。她是这家店的服务员，大概60岁左右，穿着粉色短制服。不过她好像心不在焉，常常把身体懒懒地靠在桌子上。初次去店里时，我先被她本人和工作服之间的反差吓了一跳(笑)，而接下去发生的事情让人更加吃惊。有五六位男客人，他们都分别点了不同的食物。送来食物的老妇人根本没有细看，就把菜摆在了每个人的面前。虽然稍微有点杂乱，但却全部摆放在了正确的位置。之后我也时常去这家店，而这位老妇人却从未出过一次错。将顾客作为“个体”来加强认识、加深理解的行为就叫做“顾客认知”。这是我在进行待客服务时最为重视的一个关键词。了解顾客喜欢的口味、服务和话题，在这一基础上提供的服务必然会让顾客感到非常心情愉悦。顾客认知是实现高品质服务的大前提。刚刚说到的那位老妇人的待客态度可能有些不够亲切，但是她却做到了最低限度的顾客认知。我在美国逗留期间常常去那家店，也就是这个原因。“热狗店的60岁老妇人都能做到的事情，我们也能做到！”下定决心后，回国后的我在当时就职的公司开始实践建立在顾客认知基础上的待客服务。说句题外话，那位老妇人也并不总是不够亲切。在回国前夕，我又去了这家店。当我告诉这位老妇人我要回国的消息时，她给我端来了一份很特别的热狗，热狗上用番茄酱写了“Bye Bye”，上面插了一支点燃的小蜡烛……这场景让我至今难忘。

2. 对不讨人喜欢的顾客也要首先努力去了解 “希望顾客喜欢我。”在招待顾客时，我的脑海里有这样强烈的愿望。因此。当遇到有些在来店时板着一张脸、主动问话也没什么反应的“强硬型顾客”时，反而更会激发我的这一想法。当这样的顾客在离店时脸上浮现出笑容时，我会在心中大喊“成功了！”待客的乐趣就在于得到顾客的认可和自己在心中品味这份喜悦。如果自己的服务被认可，就能在很短的时间内得到顾客的笑容和赞许。世界上还有比这更棒的工作吗？在我曾经担任过店长的一家店里，有一天来了一对夫妇和他们上小学的儿子，他们都是我这家店的常客。不过这次孩子的心情似乎不太好，一直低着头玩手中的游戏机。当父母问他“吃什么”时，他也只是漫不经心地回答：“肉。”当然，这孩子激起了我的斗志。对待这样的顾客，不能只是问一些常见性问题，而是要从一些可以用“是”或“不是”来回答的简单问题开始“进攻”。



## <<服务的细节>>

“肉要不要多烤一会？”

” “(小声地)恩。

” 这是一个好的开始。

然后我看准合适的时机，问一些他应该感兴趣的话题。

他的T恤和球鞋都属于一个知名的运动品牌，因此我想他应该是喜欢踢足球或打棒球。

“你爱踢足球吗？”

还是爱打棒球？”

” “(语气稍稍开朗起来)足球。

” 找到突破口啦！

之后，我和他聊了一些足球的话题，小家伙的表情开始渐渐柔和起来了。

在上菜的前一刻。

“我们这有一种放在肉上很好吃的芝士，要不要加一点？”

” “(很开心的表情)请您给我加点吧！”

” 你看，不知什么时候，孩子的语言都变得很有礼貌了(笑)。

P3-6

## &lt;&lt;服务的细节&gt;&gt;

## 后记

本书介绍的52条理论是我日常言论中的“集大成”，它们都来源于我的日常生活和工作。

这件事说明，我们想要审视自己所做的服务，就必须从平常的生活中多吸取一些经验。也就是说，我们要对身边的事物感兴趣，从看似平常的生活中发现，“这些令我很感动”、“我不能认同这一点”、“我对此抱有疑问”或是“我对此很愤怒”。

而且，对好的事物要坦诚地表扬、效仿或是告诉别人。

如果是不好的事物，就把它当做自己的反面教材，并告诉别人也不能这样做。

正是通过这样的日常积累，才产生了我和我们店铺关于服务的独特理论。

今天，我坐出租车从惠比寿去中目黑时，发生了这样一件事情。

我已经告诉了司机“请顺着这条街笔直开”，但是他却误解了，将车向右转弯。

当时正在接听手机的我马上注意到了，赶紧说：“司机师傅，不对。

笔直开，笔直开！

”但为时已晚，结果绕了一大圈。

平时只需710日元的车费，这次花了890日元。

我一边想着“我这样说后果会怎样呢”，一边还是鼓起勇气对司机说：“司机师傅，今天谢谢您。但是车费花了这么多，责任不在我身上。

您可不可以按照正常车费收我710日元？

”结果司机非常坦诚地承认了自己的错误：“的确如此，今天都是我的错。

710日元就可以了。

”“多好的司机师傅啊！

”我一边想着一边也为自己终于鼓起勇气说出来而高兴。

我从这段小小的对话中学到，即使是难以开口的话，如果在表示对对方的感谢之后说出来的话，对方也会认可自己。

其实并不是很难的一件事。

只需要稍稍拿出勇气，改变意识，就能够从日常生活中得到很多感悟。

我想这就是通往“待客之道”的最佳捷径吧！

新川义弘 2010年4月

## <<服务的细节>>

### 编辑推荐

《服务的细节：新川服务圣经(餐饮店员工必学的52条待客之道)》介绍的52条理论是新川义弘日常言论中的“集大成”，它们都来源于新川义弘的日常生活和工作。

本书告诉我们：服务可以决定顾客是否愿意用成本的三倍买单，“多余”的服务更值得表扬。

<<服务的细节>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>