

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

图书基本信息

书名：《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

13位ISBN编号：9789862728892

出版时间：2015-11-7

作者：新井直之

页数：192

译者：陳美瑛

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

內容概要

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

作者簡介

新井直之

大學畢業後曾於美商上班，現任日本Butler & Concierge公司社長。擔任富豪執事（管家）的同時，也擔任服務顧問，並舉辦相關主題的演講、研習等。曾擔任《推理要在晚餐後》（日劇版、電影版、舞台劇）及《黑執事》（電影版）的顧問指導，於拍攝現場指導櫻井翔、北川景子、水嶋HIRO等執事及富豪、大小姐角色的動作。

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

書籍目錄

- 前言
- 序章 本書的使用說明書
- 何謂「觀察力」、「分析力」、「假設力」？
- 第一章 在公司內部鍛鍊「觀察力」
- 場景001 透過合作對象的隨身物品鍛鍊
- 從皮包、名片夾與文具判斷對方對於工作的自豪程度
- 外人目光所及之處是否用心？ / 是否選擇符合TPO (Time、Place、Occasion) 的物品？ / 真正的名人不拿皮包 / 培養觀察對方隨身物品的習慣 / 等
- 場景002 透過約見面的日期與時間鍛鍊
- 透過約見面的日期與時間試探對方的認真程度
- 訂週一或週五見面代表對方是認真的 / 約13:30的時段證明對方不重視這次約會 / 根據對方安排約會的方式選擇合作公司的名人 / 等
- 場景003 透過電子郵件鍛鍊
- 從電子郵件的簽名欄看出對方的自尊心高低
- 你的電子郵件簽名欄是否加入「職稱」？ / 拘泥職稱 = 自我表現的象徵 / 真正的名人寧可隱藏自己的頭銜 / 確認簽名欄裡是否有職稱或祕書的連絡方式 / 等
- 場景004 透過名片鍛鍊
- 從名片內容看出對工作的責任感
- 有責任感的人會寫上手機號碼 / 透過名片也會知道公司的立場與主張 / 與名人做生意，名片上一定要有手機號碼 / 等
- 場景005 透過會議鍛鍊1
- 試著出席與自己無關的會議
- 若是與自己無關的會議就能夠冷靜看待 / 對於自己的工作也有幫助 / 由於執事的建議而有利於遺產繼承的案例 / 應該觀察的是人際關係 / 等
- 場景006 透過會議鍛鍊2
- 做筆記就會看出本質
- 利用筆記就能夠消除會議中的雜音 / 寫工作日誌也有效 / 執事利用會議記錄達成雙方的共識 / 成功人士有寫日記的習慣 / 盡量簡短歸納
- 場景007 透過相片鍛鍊
- 目光所及之處貼滿對方的相片
- 因對方的影響而提出最好的假設 / 相片會幫助你想到對方 / 在客戶手冊上貼相片以提高服務水準 / 大方地貼上相片吧
- 場景008 透過自掏腰包鍛鍊
- 自掏腰包購買自己公司的產品就會嚴格地分析
- 一旦掏出錢來就會質疑商品的價值 / 名人也會購買自家公司的產品 / 當立場改變，觀點也會改變 / 最好以其他公司為練習對象
- 名人的無理要求1 「你可以去大阪幫我撿垃圾嗎？」
- 第二章 在公司外鍛鍊「觀察力」
- 場景009 透過顏色鍛鍊
- 看對方的領帶就能夠想像對方的性格
- 熱情的人會繫紅色領帶 / 執事的領帶多半是黑色的 / 名人大多會自己決定領帶的顏色 / 同時記住領帶顏色與態度 / 等
- 場景010 透過位置安排鍛鍊
- 從對方坐的位置判斷對方信任的人
- 觀察對方會坐在誰的面前 / 執事負責控制座位 / 不見得坐在正對面就是好的 / 觀察我方坐下來時對方的反應 / 等
- 場景011 在咖啡館鍛鍊

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

從對方點的飲料推測洽談的成功率

你點的飲料與對方不同嗎？／與對方點一樣的飲料是想建立信賴關係？／執事會端出同樣的飲料／點較特殊的餐點／等

場景012 透過具體形象鍛鍊

舉例確認談話內容

具體案例拉近雙方的認知差距／名人的價值觀遠不同於一般人／雇用執事的是年收入超過五億日圓的名人／若不具體問清楚可能會導致失敗／等

場景013 透過高級服務鍛鍊

在高級酒店模擬主管的內心

在高級酒店體驗主管的心情／執事的服務是最高級的服務業／仔細觀察如何讓客戶滿足／以主管的角度觀察

場景014 透過告別鍛鍊

在送客的短短數秒之間聽出對方的真心話

洽談或討論之後容易說出真心話／離開時由於心情放鬆就容易說溜嘴／容易聽出對方難以啟齒的事情／事先想好要問什麼

場景015 透過對方言詞鍛鍊1

引述他人的意見表示自己也同意此意見

因為自己也認同所以引用／引用只是想推諉責任而已／名人身邊充斥著引用的話語／「好人」與「沒有自信的人」通常會引用別人的話／等

場景016 透過對方言詞鍛鍊2

從無法明確回答的部分看出對方真正的心意

想隱瞞不利對方的資訊／不想被深入瞭解時態度會變得曖昧／不刻意深入探究的才是好執事／深入探究才會瞭解的事實／等

場景017 透過客戶鍛鍊

三度造訪就會得到對方的真心話

第三次才會聽出內心話／對於業務人員而言第三次才分出勝負／見面三次以上提高滿意度／名人的真心話也會在第三次才說出來／等

第三章 在外出地點鍛鍊「觀察力」

場景018 透過餐具鍛鍊

從餐具瞭解住戶的性格

使用高級餐具的家庭，家裡的女性行為穩重大方／讓小朋友使用高級餐具的名人／發現餐具與動作的關係／便宜餐具塑造粗暴的性格／透過昂貴的東西與便宜的東西觀察行為舉止／等

場景019 透過廚房鍛鍊

從冰箱內容物瞭解這戶人家的健康狀況

冰箱內部塞滿食物最不健康／庫存太多就會吃下不必要的食物／目光所及之處是否有食物？／健康的家庭會有計畫性地攝取食物／經常檢視冰箱的內部狀況或尺寸／等

場景020 透過廁所鍛鍊

透過衛生紙品質瞭解目前經濟的寬裕程度

因為是經常需要補充的用品，所以看得出「目前」的狀況／受到金融風暴的影響，名人也降低生活品質／高級飯店與旅館的衛生紙品質出乎意料的差／要仔細分析奢華的建築物／等

場景021 透過第一印象鍛鍊

從玄關看清楚對方的經濟狀況與屋主的性格

是否淨擺些浪費且奢華的裝飾品？／家裡有豪華玄關的人不會說出真心話／真正的名人始終追求簡潔設計／在居家的玄關或公司的服務櫃檯鍛鍊觀察力／等

場景022 透過書架鍛鍊

透過書架上擺放的書籍瞭解對方關注的話題

書架充滿著屋主的想法／也看得出屋主的目標或工作態度／也可能作為交際手段／書架也能夠用來當作展示工具／等

場景023 透過餐廳鍛鍊

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

從店家端出來的開水推測料理的手藝

免費供應的東西就不講究品質，這種餐廳的料理也不會好吃 / 連免費供應的東西都講究，表示餐廳的運作遊刃有餘 / 名人愛光顧的店不會讓客人等待 / 等

場景024 透過寵物鍛鍊

看寵物狗大概就知道飼主的性格

從寵物狗的品種看出飼主的性格 / 名人飼養的狗較為世故 / 執事與客戶類似的情況也很多 / 中小企業的員工容易受社長影響 / 等

名人的無理要求2「我想從別墅看海，砍掉國有林」

第四章 在家中鍛鍊「觀察力」

場景025 發揮想像力鍛鍊

如果站在否定自己的立場，就會看出對方真正的想法

就算自己不在，對方也不會感到困擾？ / 沒想到自己請假，公司仍舊照常運作 / 執事也要思考自己的存在價值 / 擔任名人與鄰居之間的橋樑是執事的工作 / 等

場景026 透過點餐鍛鍊1

針對今晚想吃的東西多方詢問，就會瞭解對方的背景

從各種角度問出想吃的理由 / 成功的執事一定會提問 / 提問減少 = 「直覺」變得敏銳 / 清楚告知是為對方著想才會提問 / 等

場景027 透過點餐鍛鍊2

不斷問「為什麼」、「為什麼」、「為什麼」，找出真正想吃的理由

不斷問「為什麼」以找出真正的目的 / 反問的習慣也會得到好處 / 名人信賴的是瞭解其內心的執事 / 習慣性地確實掌握問話目的 / 等

場景028 透過書本鍛鍊

不要讀太多書

讀再多書也不會吸收 / 若不習慣運用假設力則無法徹底學會 / 要求執事不斷重複閱讀說明手冊 / 從經典名著開始找起

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

精彩短評

1、正合我意。

《日本頂尖執事教你察言觀色的28堂課》

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:www.tushu000.com