

《天堂級的感動服務魔法》

图书基本信息

书名：《天堂級的感動服務魔法》

13位ISBN编号：9789862417862

出版时间：2013-10-2

作者：小宮一慶

页数：232

译者：黃怡筠

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

《天堂級的感動服務魔法》

內容概要

徹底追求「滿意」，就能產生「感動」

讓所有人都感受到「以客為尊」的究極服務心法！

一家公司無法提供客人滿意的服務，業績會走下坡，有時甚至因此造成公司倒閉。這道理不僅適用於前面所舉服務業的案例，也適用於任何行業，只是程度大小有差異而已。

不論是透過壓低售價，或維持並提高品質的水準來吸引客人，最根本的原則，還是必須有一顆「希望讓客人滿意」的心，否則事業難以持久。有了這份心意，心裡想的自然會反映到待客的態度上。服務不周的公司，很難在價格上與品質上維持競爭優勢。

本書的目的，就是為了仔細闡述「什麼叫做令客人滿意的服務」這個道理。並列舉了許多餐廳、飯店旅館、鐵路公司、報社等有關滿意服務的實際體驗，介紹做生意與服務的本質。

同時，也告訴所有讀者，企業在面對客訴時，應當如何應對、如何應變，讓服務人員不再害怕客訴的處理，使公司得服務品質能夠更上層樓。

《天堂級的感動服務魔法》

作者簡介

小宮一慶（KOMIYA Kazuyoshi）

經營顧問，株式會社小宮顧問公司負責人。一九五七年出生於日本大阪府堺市。京都大學法學院畢業後，進入東京銀行工作。留學美國達特茅斯學院（Dartmouth College）經營研究所，取得MBA學位。回國後，負責東京銀行的經營資訊系統與M&A部門，之後擔任岡本公司董事、日本福祉服務（今日的Saint-Care公司）企劃部長，然後擔任現職。二〇〇五年到二〇〇九年三月間，同時擔任明治大學會計研究所特任教授。著有《不動搖的人》（幻冬舍新書）、《上班族的「發現力」養成講座》（Discover隨身書）、《一秒讀懂財務報表的方法》（東洋經濟新報社）等。

《天堂級的感動服務魔法》

書籍目錄

推薦序 超越標準程序的貼心服務 蘇國堯

前言
開場白 為什麼那家店的客人老是川流不息？
你是否想過什麼樣的「QPS」才是最佳組合？
一家「QPS」都滿分的超人氣洋食館
你有沒有比較競爭對手和自己的「QPS」差在哪裡？
客人下決定前，會先拿你和其他人比較好壞
第一章 在不知不覺中，顧客早已降低對你的評價
服務的警鐘1—沒注意到客人真正需求的企業會倒閉
城市商旅中反應遲鈍的女服務生 / 自以為完美的應對進退最糟糕 /
養成客人講句話，自己就主動「追根究底」的習慣 / 東京的城市商旅中也有「右進左出小姐」 /
一家忽視嬰兒，不把嬰兒算作一個人的家庭餐廳 / 不要因為公司的狀況影響到顧客權益 /
東京迪士尼樂園真正讀懂顧客的心 / 反應靈巧的人才 / 讓所有的員工都了解「顧客至上」的真意 /
服務的警鐘2—企業若以為從前行得通的方法
現在依然可行，這種觀念勢必導致公司倒閉 / 服務水準太差的主題樂園慘遭淘汰的命運 /
即使眼睛見不到的細節也絕對不偷懶 / 按照指定時間送來客房餐飲服務的老店旅館 /
服務的警鐘3—欠缺「滿意」基礎
卻妄想追求「感動」的企業會垮台 / 被稱作「日本第一」的飯店也曾經歷悲慘的時期 /
我連續抗議三次的房間竟然還安排給我，真是少了一根筋
「一流飯店」接二連三出現失態的狀況 / 沒辦法做好「本分內該做的事」，就不該一窩蜂地跟著追求
「感動」 /
愈是老主顧愈該繼續提供基本水平的滿意服務 / 別被「吵鬧的少數」牽著鼻子走 /
大部分的客人不會出聲抱怨 / 我深深體會到一家公司的成功關鍵是人 /
硬要推銷感動的高級餐廳 / 昂貴的餐廳不須提供施小惠般的感動 / 加賀屋絕對令人安心的服務水準 /
份內該做好的事就得做好 / 為我準備《日經新聞》與《讀賣新聞》的體貼用心令人感動 /
只要徹底追求「滿意」就能產生「感動」 / 關心顧客 / 不要讓好員工離職
服務的警鐘4—光靠價格競爭取勝的公司終將走下坡
低成本旅館也能靠徹底做好「S」與巧思，快速地提升顧客滿意度 /
提高效率也能同時做到「以客為尊」 / 價格競爭激烈的商務旅館也能靠服務拉大與競爭者的差異
第二章 面對客訴時，正是追求公司真正價值的時候
客訴的應對方式決定一家公司的價值
案例1—一家銷售過期商品的超市糟糕的應對方式
案例2—東京「一流飯店」對客人的應對態度惡劣
案例3—把客人推開趕著先下車的鐵路公司職員
案例4—希望電車門趕快開啟
應對客訴的三原則
案例5—不懂電話禮儀的A報社
案例6—把鬧鐘給扔了的研修機構
案例7—一家大型計程車公司的司機宣揚自己曾經是暴走族
案例8—客人對我們公司的客訴
千鈞一髮化客訴為轉機，JR東海公司了不起的應對方式
JR東海公司售票窗口的應對方式令人稱讚
第三章 員工教育的九大提案—站在客人的角度提供服務
服務與客訴的應對
員工教育1—根據願景與理念行動
員工教育2—在「顧客第一」的目標下實踐
訂出具體目標，徹底做到以客為尊

《天堂級的感動服務魔法》

由社長本身帶頭，示範以客為尊給所有員工看

員工教育3— 提高工作價值

員工教育4— 徹底且持續地做好份內本來就該做好的事情

完全不拜訪客人，但銷售車輛數是其他店的兩倍！

中央神奈川Honda Cars公司的六項用心

員工教育5— 先付諸行動再培養想法

「貫徹到底」的實踐程度直接反映到銷售業績上

員工教育6— 經營者應抱著身先士卒的精神採取行動

員工教育7— 培養「邏輯思考力」與「體貼他人的心」

提案制度創造深入思考的習慣

員工教育8— 「以客為尊」的員工手冊創造感動

日本航空JAL員工手冊上的一句「歡迎回來」讓人掉淚

員工教育9— 以「超越員工手冊所規定的」強化「以客為尊」

全日空ANA機長對機艙內畢業旅行學生的廣播內容

六花亭本店臨機應變的應對方式

結語

《天堂級的感動服務魔法》

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