

图解服务的细节

031

覆面調査員は見た!感動のサービス あきれたサービス

# 店铺服务体验师报告

【日】本多正克 著

张舒鹏 译

游历全球数万家店铺的日本权威服务体验师

**第一手报告**

揭发你习以为常的待客漏洞 深挖你见怪不怪的服务死角

50个客户极致体验法则

**服务就是要搞定**

人

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



东方出版社  
The Oriental Press

图解服务的细节

031

覆面調査員は見た!感動のサービス あきれたサービス

# 店铺服务体验师报告

【日】本多正克 著

张舒鹏 译

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



東方出版社

The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

店铺服务体验师报告 / (日) 本多正克 著; 张舒鹏 译. —北京: 东方出版社, 2015. 8  
(服务的细节; 31)

ISBN 978-7-5060-8393-5

I. ①店… II. ①本… ②张… III. ①商店—商业服务 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 203662 号

Fukumenchosain (Mystery shopper) wa mita! Kando no Service akireta Service  
by Masakatsu Honda

Copyright © 2007 by Masakatsu Honda

Original Japanese edition published by Discover 21, Inc., Tokyo, Japan

Simplified Chinese edition is published by arrangement with Discover 21, Inc.  
through CREEK & RIVER Co., Ltd. and CREEK & RIVER SHANGHAI Co., Ltd.

中文简体字版专有权属东方出版社  
著作权合同登记号 图字: 01-2014-3774 号

服务的细节 031: 店铺服务体验师报告

(FUWU DE XIJIE 031; DIANPU FUWU TIYANSHI BAOGAO)

作 者: [日] 本多正克

译 者: 张舒鹏

责任编辑: 吴 婕 高琛倩

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印 刷: 北京京都六环印刷厂

版 次: 2015 年 9 月第 1 版

印 次: 2015 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1—5000 册

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32

印 张: 7.5

字 数: 105 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-8393-5

定 价: 38.00 元

发行电话: (010) 64258117 64258115 64258112

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场  
如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 64258029

## 前言

笔者算不上是“服务行业”的专家，既没有在知名大酒店常年工作的经历，也没有在一流餐厅学习过“盛情款待之道”。而且，更不是一个学识渊博的、学习过那种“酒店管理理论”的咨询师。

所以非常抱歉，笔者无法为读者朋友们提供如何创造高品质服务的理论，也不能分享相关的实际体会。坦诚地讲，这本书不但没有写到“超”一流的服务，而且就算您在读过本书之后，也不一定就能达到与“超”高档商店相媲美的服务水准。

不过有一点是笔者一直引以为豪的，那就是人们称笔者是“日本最顶级的服务体验师（mystery shopper）”。“服务体验师”这个词，乍听上去不禁让人觉得有点蹊跷，但实际上它指的是“装成普通的顾客，调查商家的服务并进行综合性评估”这样一种工作。服务体验师会乔装成普通顾客并接受店家的服务，根据大量的检查项目对该店铺

的清洁度、接待顾客的态度、商品及服务质量、商店氛围等进行评估，然后把得出的最终结果反馈给各个店家的领导。

在今天，不仅是顶级饭店、一流餐厅用得上服务体验师，就连我们老百姓日常光顾的餐饮店、零售店、服务公司等也会雇请服务体验师。所以涉及的企业非常广泛，恐怕没有哪个行业笔者没有前去调查过。可以说，服务体验师调查已经成为了一项理所当然的工作，并存在于任何一种行业。

最近几年，“服务体验师”这一字眼开始被各种媒体提及，所以相信不少读者朋友们也有所耳闻。不过说到笔者，可是从在雅虎（Yahoo!）、谷歌（Google）上输入“服务体验师”也搜索不出词条的时代起就开始扮演服务体验师的角色了。后来，笔者在日本首次对职业的服务体验师进行了组织化，分为普通调查员、半职业、职业调查员这3个层级，接受来自日本全国各地企业的雇请前往调查。

有一点可以骄傲地告诉大家，那就是笔者长年走访整个日本甚至是世界各国的各种店家。在笔者成立自己的公

司前，曾走访了美国和欧洲 13 个国家，摸索出了一套独创的服务体验师调查体系。而现在，笔者仍然坚持走访日本全国的各个角落，在各行各业展开调查。

可以这么说，笔者已练就了一双火眼金睛，能站在普通顾客的角度，知道什么服务质量高，什么服务有欠缺。人们称笔者是“服务体验师中的顶级专家”，之所以这样称呼，应该是肯定了笔者具备的专业能力，即“能自始至终站在顾客的角度上，客观地观察店家，认真思考怎样才能改善问题并提供行之有效的建议”。

要说为什么笔者能在服务体验师这一行一直做专家，这是因为即使是对几千几万家商店进行调查，笔者都不会忘记自己不过是以一名“普通顾客”的身份前来光顾的——这一点非常重要。可以说笔者非常善于站在一名普通顾客的角度看问题。如果做不到这一点，就成不了服务体验师的专家。我从内心深处相信自己的使命是站在“顾客的角度”，向商家传达“顾客的声音”。

笔者获得各个商家肯定的原因还有一点，那就是在得出调查结果后，笔者会马上为商家提出“改善问题”的对策。也就是说，虽然笔者本人并非在提供一流的服务，但笔者能提供如何达到一流服务水平的材料，这就是笔者最

大的杀手锏。

在这本书里，将会大量介绍站在顾客角度上所观察到的店家服务是什么样的。本书所介绍的内容，不是仅在少数特定场所提供的“个别的待客之道”，而是向读者朋友们介绍无论在什么店家都能马上付诸行动的“举手之劳的服务”。

换句话说，本书的主题可以说是介绍各种“让日常中的服务更上一个台阶的方法”。而且，本书将站在顾客的角度上为读者朋友们讲述这些方法。

所以，如果读者朋友们在工作中出现了疑惑，或者因为现场问题而头疼不已时，敬请拿出一点时间翻阅这本书。本书不涉及任何深奥复杂的问题，所有章节介绍的都是只要稍下决心就能马上动手去做的方法，所以希望读者朋友们抱着“那就试试看呗”的轻松心情阅读此书。

如果在今后的某一天，当顾客光顾您的店铺后评价“这儿的 service 真不错”，对于笔者也将是无比高兴的事。

这本书里还会介绍一些分店遍布全日本的连锁店中某个销售业绩一度排在末尾的分店的事例。即便是这种一度处于劣势的店铺，在经过服务体验师的调查并接受了基于调查结果提出的小小建议后，现在无论是销售额还是顾

客问卷评估都排到了全国所有分店中的前几名。

只要我们多拿出一点点干劲去努力，我们的态度也会感染身边的员工。而且这种精神还会逐渐传播给顾客。相信只要顾客神采奕奕，地区社会就会精神百倍。而地区社会精神百倍，整个社会也一定会充满活力！

也就是说，您踏出的一步将会慢慢改变整个社会。衷心希望各位读者朋友们能为建设美好的社会贡献一份自己的力量！

2007年6月





本多正克



# 目 录

前言 ..... 1

## 第 1 章 不要因为这种服务让顾客失望

 1	连顾客走进店里都没注意到! ..... 3
 2	越忙越要保持纵观全局的从容心态。 你的指示只会让顾客越走越糊涂! ..... 7
 3	你说的“这款商品”到底是指哪一款? ..... 11 手口并用, 让手也“说话”。
 4	到底打算让我等到什么时候?! ..... 15 一定要严格遵守“3 分钟之内端出第一道菜”的原则。

- 至少商品价格要张口就说得出来吧！ ..... 19
- 5** 无论顾客问什么问题，都要回答得干脆利落。
- 你以为低一下头就算是鞠躬啦？ ..... 23
- 6** 鞠躬时有意识地把头再低 15 度。
- 我就光听见服务员说“欢……”！ ..... 27
- 7** 目送顾客时再多看顾客的背影 3 秒钟。
- 你自己的活儿比顾客还重要吗？ ..... 31
- 8** 抽出一点点时间把顾客送到店门口。

## 第 2 章 在我们与顾客之间创造“美丽的接触”

- 我喜欢你这么有趣的名片！ ..... 37
- 9** 巧妙地进行自我宣传，给顾客留下深刻印象。
- 一波波的“谢谢您”让我好感动！ ..... 42
- 10** 至少要对顾客表达 5 次感谢之意。
- 还是你知道我的脾气，好开心！ ..... 46
- 11** 通过第一次接触判断出顾客的情绪。

- 装袋怎么慢吞吞的，没看见我正在赶时间吗！ …… 50
- 12** 根据顾客的表情安排调整自己的服务。
- 你看出我的手机是新买的啦！ …………… 54
- 13** 要尽早注意到顾客身上发生的变化。
- 你们的服务跟高档商店一样，佩服佩服！ ……… 58
- 14** 不仅要关心顾客本人，还要关照其携带的物品。
- 本来是想在你们家买的…… …………… 62
- 15** 不要放过顾客三言两语中隐藏着的巨大机遇。
- 做好随声附和，顾客跑不了。 …………… 66
- 16** 通过各种不同的附和方式打开顾客的话匣子。
- 你的话真说到我的心坎里去了！ …………… 70
- 17** 备好一句话，打动顾客心。

### 第3章 拓展知识、增强“提案能力”，让顾客大吃一惊

- 有你这样的店员，我什么都放心！ …………… 77
- 18** 记录一本“故事笔记”，确立自己的待客模式。

- 连这事儿你都记得呐！ ..... 82
- 19** 勤做笔记，积累日常工作中的体会与发现。
- 真厉害！连这你都查到啦？ ..... 86
- 20** 制作一本自己专属的“商品小知识笔记”。
- 还介绍给我这种窍门，在你们家买真值了！ ..... 90
- 21** 用一些小窍门或者有意思的小消息吸引顾客的兴趣。
- 常去他们店，都快成万事通啦！ ..... 94
- 22** 把与顾客交流时的谈资扩大到原来的3倍。
- 你不会以为我这么容易“上钩”吧？ ..... 98
- 23** 以“适度的销售”赢得顾客的信赖。
- 问你还不如我自己查电脑呢！ ..... 102
- 24** 随时为顾客准备好3套方案。
- 你的提议这么棒，想让我不买都难！ ..... 106
- 25** 向顾客推荐自己精心挑选出的最棒的商品。

## 第4章 通过我们自身的进化提升服务品质

- 你的笑容怎么像是硬挤出来的? ..... 113
- 26** 对着镜子练习微笑3天。
- 我可不愿意从驼着背的店员那里买东西! ..... 117
- 27** 把腰板挺得笔直, 提高自身的形象。
- 别老这么盯着我看行不行? ..... 121
- 28** 与顾客交谈时不要只盯着一点, 要把视野放宽到180度。
- 你跟我说话怎么这么生分啊? ..... 125
- 29** 不要过分拘泥于措辞用语的完美。
- 你在背后付出的努力让人佩服! ..... 129
- 30** 不要在事先准备上吝惜自己的时间。
- 瞬间就切换到工作模式, 好厉害! ..... 133
- 31** 为自己制造一个转换情绪的“开关”。
- 原来你是拿他做的榜样! ..... 137
- 32** 找到一个榜样, 经常在大脑里想象“我要成为他这样的人”。

你的工作为何而做? ..... 141

33

对自己的工作要抱有明确的志向。

## 第5章 把突发事故、顾客的不满与意见转变为机遇

光说“请提出宝贵意见”有什么用? ..... 147

34

建立一个顾客便于表达不满或要求的反馈机制。

大热天的,你们怎么把空调给关了? ..... 151

35

学会敏锐地察觉与顾客之间的“错位”。

你真的没看见这儿有垃圾吗? ..... 155

36

不要放过一丁点儿垃圾。

顾客摔倒了,你就只在一旁看着? ..... 159

37

突发事件越是紧急,就越要用详细的步骤指南加以处理。

我家小孩和摔碎的杯子,哪个更重要? ..... 163

38

当遇到孩子的突发事故时,要把确保孩子的安全放在第一位。

- 你们的处理既迅速又周到! ..... 167
- 39** 处理顾客投诉时要采取“压缩思考”的理念。
- 服务员看似不紧不慢却行动迅速,真厉害! ... 171
- 40** 要想提高服务档次,行动要分清轻重缓急。
- 到底该不该为顾客搭把手? ..... 175
- 41** 培养强大的内心,不被某一位顾客的言行左右。

## 第6章 用团队的力量打动顾客

- 这家书店的人格魅力比书本更吸引人。 ..... 181
- 42** 树立一个让团队的所有成员每天都共享的共通的目标。
- 这家日式料理连锁店的口号是“把盛情款待进行到底”。 ..... 185
- 43** 制定一个自家店铺专属的标语口号。
- 什么?“Credo”这个词你都没听说过? ..... 189
- 44** 为自己制定专属的“信条”,天天放在身上。
- 只要会拉磨,“懒驴”你也敢用? ..... 193
- 45** 录用员工时更应该自始至终保持严格的态度。

- 临时工就可以什么事都不懂吗? ..... 197
- 46** 建立一支所有员工可以相互学习的团队。
- 该做的事都切实做到了吗? ..... 201
- 47** 建立一个发扬长处、改正短处的机制。
- 响彻店内的“欢迎光临”之声让人听着真舒服!  
..... 205
- 48** 建立一支充满活力的团队,让“回声”响彻店内。
- “心有灵犀一点通”的配合看上去真美! ..... 210
- 49** 打造一支无需出声就能流畅地完成配合的团队。
- 真想在这样的店工作! ..... 214
- 50** 建立一支所有员工都生龙活虎的团队。



# 第1章 不要因为这种服务让顾客失望

