

图解服务的细节

030

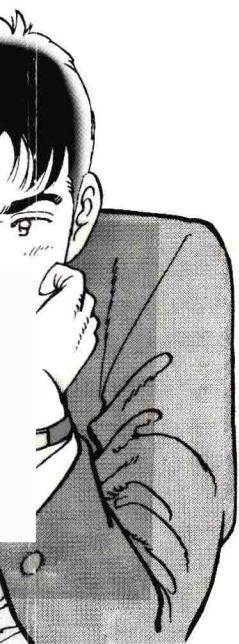
飲食店完全バイブル マンガで学ぶクレーム トラブル対策 25カ条

漫画餐饮店经营

【日】石川森彦、原田谛、日本《日经餐馆》 著

毕玺 译

老板、店长、厨师必须直面的
25个营业额下降、顾客流失的场景
完全餐饮店的漫画版商业教科书



人民东方出版传媒
People's Oriental Publishing & Media



東方出版社
The Oriental Press

图解服务的细节

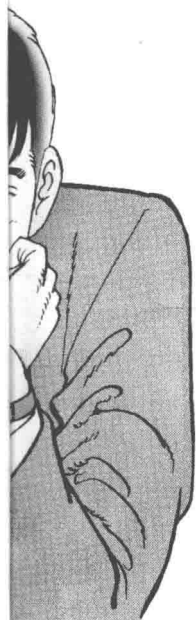
030

飲食店完全バイブル マンガで学ぶクレーム トラブル対策25カ条

漫画餐饮店经营

【日】石川森彦、原田谛、日本《日经餐馆》 著

毕玺 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

服务的细节030: 漫画餐饮店经营 / (日) 石川森彦, (日) 原田谛, 日本《日经餐馆》著; 毕玺译. —北京: 东方出版社, 2015.8

(服务的细节)

ISBN 978-7-5060-8401-7

I. ①服… II. ①石… ②原… ③日… ④毕… III. ①饮食业—商业经营—通俗读物
IV. ①F717.5-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第206900号

INSHOKUTEN KANZEN BIBLE MANGA DE MANABU CLAIM TROUBLE TAISAKU
25KAJOU written by Akira Harada, Morihiko Ishikawa, Nikkei Restaurants.
Copyright © 2013 by Akira Harada, Morihiko Ishikawa, Nikkei Business Publications, Inc.
All rights reserved.

Simplified Chinese translation rights arranged with Nikkei Business Publications, Inc.
through Beijing Hanhe Culture Communication 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: 01-2015-5318号

服务的细节030: 漫画餐饮店经营
(FUWU DE XIJIE 030: MANHUA CANYINDIAN JINGYING)

作者: [日] 石川森彦 [日] 原田谛 日本《日经餐馆》

译者: 毕玺

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—5 000册

开本: 880毫米×1230毫米 1/32

印张: 7.125

字数: 75千字

书号: ISBN 978-7-5060-8401-7

定价: 36.00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

目录

前言.....3



- 第1条 不良习惯易引发顾客投诉 13
提高待客水平，减少顾客投诉
- 第2条 让全体员工练习待客 21
角色扮演需要注意的事项
- 第3条 提前准备就能提高上菜速度 29
区分“烹饪处理”和“上菜准备”的不同
- 第4条 座位影响顾客对餐馆的印象 37
给顾客安排座位时要有考虑
- 第5条 通过电话确认防止顾客取消预约 45
重视预约的态度能防止顾客临时取消预约

第2章

找出顾客减少的原因

.....53



第6条 料理卖不出去的真正原因 55
打造招牌菜的正确方法

第7条 扬长避短，反败为胜 63
大力推广特色料理，打造特色餐馆

第8条 站在顾客的角度来烹饪 71
通过自我开导来摆脱思想困境

第9条 顾客来店的动机是否明确 79
打造本店独有的“特色体验”

第10条 切莫上演“皇帝的新装” 87

第3章

理解顾客的不满

..... 95



- 第 11 条 明示涨价的理由 97
只要诚实应对，顾客也能理解涨价
- 第 12 条 消除聚会负责人的不安 105
耐心传达基本信息，让顾客放心
- 第 13 条 谨慎处理顾客遗失的物品 113
记录捡到的遗失物品，并将物品保管单交给拾得者
- 第 14 条 顾客小声嘟囔背后的事实 121
注意顾客的“不悦感”
- 第 15 条 措词不当会引起顾客的不安 129
积极的表达方式和洞察力是待客的关键



- 第 **16** 条 尽早处理顾客之间的冲突 139
观察顾客的变化，尽早控制局面
- 第 **17** 条 细心说明食物过敏源 147
提前学习过敏知识，防范顾客食物过敏
- 第 **18** 条 预防感染诺如病毒 155
注意诺如病毒引起的“感染病”
- 第 **19** 条 注意未成年人饮酒 163
为不喝酒的顾客创造良好的用餐环境
- 第 **20** 条 与供货商建立信赖关系 171
长期合作胜过短期买卖

第5章



减少人际关系摩擦

..... 179

- 第 21 条 缓解顾客等位时的焦急心情 181
明确店内规定，平等对待每位顾客
- 第 22 条 活用年长的员工 189
认可对方，激发对方的动力
- 第 23 条 削减成本需要考虑顾客的感受 197
削减成本做得不当，会导致顾客流失
- 第 24 条 严格指导打工学生 205
指导打工学生如何把工作做好
- 第 25 条 密切留意进行性骚扰的顾客 213
一开始就要注意顾客的行为

图解服务的细节

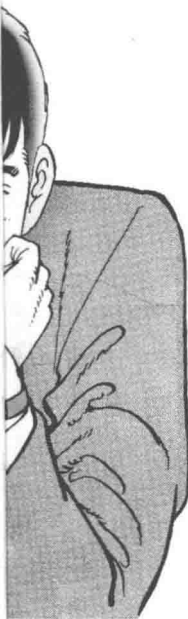
030

飲食店完全バイブル マンガで学ぶクレーム トラブル対策25カ条

漫画餐饮店经营

【日】石川森彦、原田谛、日本《日经餐馆》 著

毕玺 译



人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



東方出版社
The Oriental Press

前言

“顾客在店里吵起来了”“上错菜让顾客生气了”……

经常接触顾客的餐饮店老板、店长每天都会遇到各种各样的投诉及问题。像这样的问题必须在当场立即解决，但很多餐馆都烦恼没有充分的时间和全体员工探讨解决问题的对策。

本书的主人公阿正有丰富的餐饮店咨询经验，将带领大家看看餐饮店各种问题的预防及处理对策。

“漫画”这种形式容易阅读，大家可在休息时间轻松阅读。我们保证只要各位参考阿正的建议，并和全体员工一起探讨投诉及问题处理对策的话，肯定能让餐馆环境变好。

想要让你的餐馆生意更加兴隆，那就跟阿正一起学习投诉及问题处理对策吧。

日经餐馆杂志编辑部

目录

前言.....3



- 第1条 不良习惯易引发顾客投诉 13
提高待客水平，减少顾客投诉
- 第2条 让全体员工练习待客 21
角色扮演需要注意的事项
- 第3条 提前准备就能提高上菜速度 29
区分“烹饪处理”和“上菜准备”的不同
- 第4条 座位影响顾客对餐馆的印象 37
给顾客安排座位时要有考虑
- 第5条 通过电话确认防止顾客取消预约 45
重视预约的态度能防止顾客临时取消预约

第2章

找出顾客减少的原因

.....53



第6条 料理卖不出去的真正原因 55
打造招牌菜的正确方法

第7条 扬长避短，反败为胜 63
大力推广特色料理，打造特色餐馆

第8条 站在顾客的角度来烹饪 71
通过自我开导来摆脱思想困境

第9条 顾客来店的动机是否明确 79
打造本店独有的“特色体验”

第10条 切莫上演“皇帝的新装” 87

第3章

理解顾客的不满

.....95



- 第 11 条 明示涨价的理由 97
只要诚实应对，顾客也能理解涨价
- 第 12 条 消除聚会负责人的不安 105
耐心传达基本信息，让顾客放心
- 第 13 条 谨慎处理顾客遗失的物品 113
记录捡到的遗失物品，并将物品保管单交给拾得者
- 第 14 条 顾客小声嘟囔背后的事实 121
注意顾客的“不悦感”
- 第 15 条 措词不当会引起顾客的不安 129
积极的表达方式和洞察力是待客的关键



- 第 16 条 尽早处理顾客之间的冲突 139
观察顾客的变化，尽早控制局面
- 第 17 条 细心说明食物过敏源 147
提前学习过敏知识，防范顾客食物过敏
- 第 18 条 预防感染诺如病毒 155
注意诺如病毒引起的“感染病”
- 第 19 条 注意未成年人饮酒 163
为不喝酒的顾客创造良好的用餐环境
- 第 20 条 与供货商建立信赖关系 171
长期合作胜过短期买卖

第5章



减少人际关系摩擦

..... 179

- 第 21 条 缓解顾客等位时的焦急心情 181
明确店内规定，平等对待每位顾客
- 第 22 条 活用年长的员工 189
认可对方，激发对方的动力
- 第 23 条 削减成本需要考虑顾客的感受 197
削减成本做得不当，会导致顾客流失
- 第 24 条 严格指导打工学生 205
指导打工学生如何把工作做好
- 第 25 条 密切留意进行性骚扰的顾客 213
一开始就要注意顾客的行为



主人公 阿正

传说中走遍全日本的厨师。

曾经营过人气颇高的日式餐厅及西餐厅，由于某个机缘转为餐饮店咨询顾问。

看到经营状况不佳的餐馆及发愁的店主就积极给予建议，帮助过很多餐馆改善经营状况。

曾巡游过海外的各种餐饮店，后回到日本开展餐饮店咨询工作。