



博士德细节管理系列

细节 决定成败

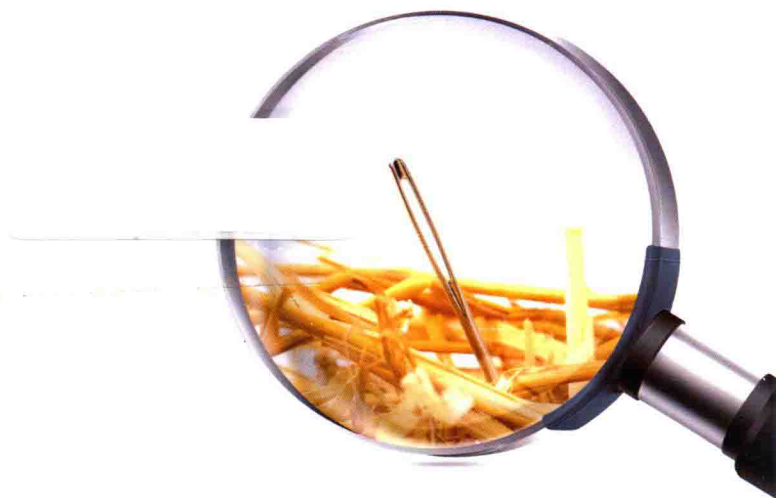
Detail is the key to Success



日本人如何做细节

(日) 川田修◎著 田静◎译

洞见细节的终极奥义
教您把握工作中的每个细节
日本细节专家现身说法



全国百佳图书出版单位
时代出版传媒股份有限公司
安徽人民出版社




细节 决定成败

Detail is the key to Success



日本人如何做细节

(日) 川田修◎著 田静◎译

全国百佳图书出版单位
时代出版传媒股份有限公司
安徽人民出版社

图字：12151542号

SHIGOTO WA 99% KIKUBARI by Osamu Kawada. Copyright © 2012 Kawada Osamu. All rights reserved. Original Japanese edition published by Asahi Shimbun Publications Inc. This Simplified Chinese language edition is published by arrangement with Asahi Shimbun Publications Inc., Tokyo in care of Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo through Beijing Kareka Consultation Center, Beijing

图书在版编目(CIP)数据

细节决定成败(Ⅲ): 日本人如何做细节 / (日)川田 修著; 田静译. — 合肥: 安徽人民出版社, 2015.9

ISBN 978-7-212-08296-3

I. ①细… II. ①川…②田… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第212022号

细节决定成败(Ⅲ): 日本人如何做细节

XIJIE JUEDING CHENGBAI(Ⅲ): RIBENREN RUHE ZUOXIJIE

(日)川田修 著 田静 译

出版人: 胡正义

责任印制: 董亮

责任编辑: 任济 王大丽

封面设计: 王建敏

出版发行: 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

安徽人民出版社 <http://www.ahpeople.com>

合肥市政务文化新区翡翠路1118号出版传媒广场八楼

邮编: 230071

营销部电话: 0551-63533258 0551-63533292 (传真)

印刷: 北京凯达印务有限公司

(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂商联系调换)

开本: 670mm × 960mm 1/16 印张: 12 字数: 200千

版次: 2015年11月第1版 2015年11月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-212-08296-3 定价: 36.00元

版权所有, 侵权必究

目录

第一章 小事成就大事，细节成就完美

- 一杯茶水，改变对一个公司的印象 / 003
- 酒馆老板鞠一躬，意外拉到回头客 / 007
- 一流的酒店必有一流的清洁工 / 010
- 由抵制到推崇的转变 / 013
- 餐馆的赠品带来的触动 / 018
- 筷子给你，包装袋给我 / 022
- 跳槽的契机——随身携带的鞋拔子和字迹拙劣的明信片 / 027

第二章 最基本的细节——换位思考

- 餐桌上的失礼——晚辈高傲的坐姿 / 035
- 一封邮件也要体现关怀 / 039
- 烤串店如何培养员工注重细节的能力 / 044
- 表面的关怀和真正的关怀 / 048
- 做一件不为人知的好事 / 053
- 越是不受欢迎的工作越要注意细节 / 056

第三章 成功者定是细节达人

- 到我这来工作，保证你会开心！ / 063
- 无所事事的社长中午为什么不回公司？ / 067
- 每月给员工的孩子汇钱的女社长 / 070
- 崭新的3000日元和每月的牛肉大餐 / 073
- 每月给员工的家人写信的社长 / 076
- 亲自拜访新人父母的年轻分店店长 / 079
- 今天，你和谁，打了几次招呼？ / 082
- 向家人致谢的表彰仪式和为孩子举行的赠包仪式 / 086

第四章 遗憾的瞬间——如果注意到了细节该多好

- 你能注意到微小的细节吗？ / 093
- 为什么把零钱和发票一起递给乘客？ / 095
- 只不过是想要杯开水 / 099
- 高档餐厅中的不和谐 / 102
- 高级酒店的美中不足 / 105
- 结账时的微妙关怀 / 108
- 遗憾中暗藏着机会 / 112

第五章 细节意识养成法则

- 首先需要观察和感知 / 119
- 迎合对方的情绪 / 124
- 客户寻找的是值得信赖的人 / 131
- 客户真正需要的不一定是产品 / 134
- 不向视力好的人推销近视眼镜 / 137
- 没有量的积累，就没有质的飞跃 / 140
- 不逼自己一把是不行的 / 143
- 失败是一笔财富 / 147
- 急功近利，开不出艳丽的花朵 / 151
- 关怀其实是爱的表达 / 156

后 记 学会宽容 / 161

第一章

小事成就大事
细节成就完美

第一章

小事成就大事，细节成就完美

一杯茶水，改变对一个公司的印象

我从事的是营业性工作，每天都要走访各种各样的公司，几乎每进入一个公司，都会有人给端茶倒水。

对于我这样的销售来说也好，对于单纯拜访的客人来讲也罢，一杯茶水确实能使人感到欣喜：在烈日炎炎的夏天可以让你清凉解渴，在寒风凛冽的冬日又能帮你暖和身子！真可谓体贴至极！

不过说实话，我并不怎么喜欢喝咖啡。

当然，无论人家公司给端什么茶倒什么水，我都是很感激的，只是我个人几乎不喝咖啡。

我在拜访某个公司时曾发生过这样一件事。

当他们在办公室一边的洽谈用桌旁等人的时候，我突然发现

桌子上放着一张类似咖啡店酒水单的东西。拿过来一看，果然是饮料单子，上面列着热咖啡、冰咖啡、红茶、冰红茶、橙汁、乌龙茶等。

这时，一位女士走过来问道：“请问您想喝点什么？”

原来，这个公司是想让客人选择自己喜欢的饮料啊！当然，都是免费的！

“这想法真是太独特了！”我不禁这样感叹。

即使客人什么都不点，她也会端上一杯咖啡。这种无微不至的关怀实在令人感动。

不过，除了我以外，应该还有很多人也不喜欢喝咖啡，或者有的人可能对茶过敏，又或者有的客人恰好在上一家公司喝过咖啡，现在想喝点别的也说不定。

这个公司丰富的想象力实在令人惊叹。他们把这些情况都设想到了，最终采用了这样的方案。

根据客人们的喜好，提供不同的饮料，这也许是稍加用心就可以想到的事情。

然而，如果一个公司对待一杯茶水都这么用心的话，那么它对待客户、对待合作方、对待商品等所有与工作相关的事宜肯定是相同的态度。

一张小小的茶水单，不仅体现了一个公司独特的想象力和行动力，而且凝聚了它的细心周到、热情好客等所有的魅力元素。

实际上，这个公司的业绩也确实在不断攀升。

第一章

小事成就大事，细节成就完美

另外，还有这样一家公司。

同样是由于业务前去拜访。对方给端上茶水之后，我尝了一口，不想，居然是昆布茶¹。而且这是用纯海带沏成的，味道醇香浓郁。

“好香的昆布茶！”我情不自禁地说道。“不过，为什么不给客人喝普通的茶，而是昆布茶呢？”禁不住好奇心，我便询问了一下。

对方是这样回答的：“川田先生，由于工作的关系，您肯定去过不少公司吧！是不是哪家公司都是上绿茶、咖啡之类的？提供橙汁的肯定都是少数。但我们觉得，既然要提供茶水，为什么不来点独特的让客人也耳目一新呢？”

多好的想法！

之后，我对昆布茶的纯正味道回味了许久，当然更多的是有感于公司的这份良苦用心。连这种细节都考虑到了，这家公司怎能不出色呢？

我深刻地认识到，所谓在细节上的用心，就是这样从对方的角度出发，充分发挥自己的想象力。所以，注重细节也是一件富有创造性的事情。

不过，想是这样想，实际操作起来还是有一定难度的。

1 昆布茶：别名海带茶。用优质海带干燥后捣成粉末，配入食盐、砂糖等调味品制成的饮料。人们通常在家中饮用，很少有公司会将其沏给客人喝，而且最近纯昆布茶也越来越少见。

“这样做的话，对方会高兴吗？”

这种想法可能很多人都有，但多数情况下也只是停留在“想”上，还没付诸实践便不了了之了。

所以，即便是细枝末节，也是要全面考虑并落实行动的。

这样的公司，没有理由业绩不突出。

无论是饮料单还是昆布茶，都只是细枝末节。可是，能不能注重这些细节，却有了很大的差距。

无关紧要的一杯茶，却又是影响巨大的一杯茶。

正因为照顾到了细节，所以很多人都蜂拥而至，公司自然也会取得好的效益。

酒馆老板鞠一躬，意外拉到回头客

这是我下班后和朋友去市里的小酒馆时发生的事。

环顾店内，可以发现：墙上贴着用毛笔书写的酒水单，一共摆着3张桌子，后面还有一个大概可坐6个人的吧台。这是一个传统的小酒馆。

虽然样式不能算新颖，但是干净整洁，洋溢着令人愉悦的气息。

就是这样一个不起眼的小酒馆，我们来的时候已经人满为患。

在门口排队等了很久，却始终没有座位空出来。

“哎，这么等下去也不是个办法啊！”

“还是去别的地方看看吧！”

我们是第一次来这，饭菜闻起来很香，实在是想在这种别具一格的热闹氛围中喝两口。无奈没有位子，只能作罢。

“老板，先走了，下次再来啊！”

我们向正在柜台忙碌的大叔打了个招呼，便出来了。

一般情况下，老板只需说一声“不好意思”之类的话就可以了，但是这家店却不一样。

我们从酒馆走出来后，这位大叔急忙从厨房后门追赶上来，然后向我们深深地鞠了一躬：“实在是非常抱歉！”他的声音中也确实充满了内疚。

大叔身穿T恤衫，一看就是干了好多年。他的店是一个非常普通但干净舒适的小酒馆，和服务周到的高级餐厅相比，简直形成鲜明的对照。

尽管这样，店老板的那份真诚依然给我留下了深刻的印象。

如果我们是老顾客，受到这种待遇，倒还可以理解。可我们那是第一次去啊，而且当时座位都满了。

那应该是一个家族经营的小店，所以大叔才会忙得不可开交。这种情形下，单是从柜台出来，对顾客表示一下歉意，就已经算很好的服务态度了吧。

可这位大叔特意从厨房跑出来，给我们低头道歉，真不是一般人能做到的。

大叔目送着我们离开了那个小酒馆。可从那一刻，我心里就暗暗决定：“这个酒馆真不错，一定要再来一次！”

第一章

小事成就大事，细节成就完美

大叔这个出人意料的举动冲击到了我的内心！

算一下时间，那不过是几十秒钟的事。可这几十秒带给我们的影响却是巨大的。

虽然那天没能排到座位，但已经完全能够感受到这份舒适了。我想：既然店主对每一位顾客都这样关怀备至，那么饭菜肯定也会非常美味的！店里其乐融融的氛围也必定来源于此！

关爱每一位顾客——我想这是所有公司、所有行业的共通点。可能做到的又有多少呢？

即使打出这样的口号，想必落实起来也会困难重重。

对于公司来讲，再响亮的口号也是靠着一点一滴的行动来完成的，正是这些细小的行动积累，塑造出了外界所看到的公司形象。

对于个人来说，如果真的能发自内心地对每个人都无微不至地关心，那么他在工作中肯定也能取得好的业绩。

从另一个角度讲，这位酒馆的大叔仅仅用一个几秒钟的鞠躬动作就成功地拉到了我这个回头客。

当然，那位大叔当时只是单纯地想表达歉意，而并非为了拉客才那么做的。也正因为如此，我才越发地心生赞叹。

大概和我有同感的人还有很多，所以那个酒馆才总是有那么多人光顾吧！

后来，我真的又去了一次，这次很容易便找到了座位。店面装修虽然有些落伍，但味道真的很不错，店员们也都精神饱满。我想，能做出这么美味的饭菜，靠的不仅仅是材料本身的味道吧！

一流的酒店必有一流的清洁工

还有另外一个礼仪做得非常到位、考虑非常周到的例子。这是我在大阪演讲期间入住星级酒店时遇到的事情。

我要回自己的房间必须穿过一个走廊。有一天，正好和一个女清洁工在走廊擦肩而过。

一般在这种情况下，多数清洁工都会目光下垂、微微点头之后便匆忙离去。可是这位女性没有。

在擦肩而过的一瞬间，她突然停下了脚步，向我郑重地颌首点头之后才离开。

我不禁在内心暗暗称赞：真不愧是星级酒店！

其实，真正触动我的是那位女清洁员在向我点头寒暄时竟然停

第一章

小事成就大事，细节成就完美

了下来，这种沉着冷静的举止肯定只有五星级酒店的清洁工才会有。

通常来讲，酒店清洁工这类“幕后工作”的人不应该是来去匆匆的吗？

不管在哪个行业，所谓的幕后工作就是不想让客人们接触到的事情，像这样的高级酒店更应如此。

清洁工们能够清楚地认识到自己属于公司的幕后人员，所以在走廊碰到客人时，便会产生一种内疚感。也正因为如此，多数人都会选择礼节性地点头寒暄之后，便快步离开。当然，这也是周到服务的一种外在表现。

但相比之下，那位女性沉着冷静的举止给我留下的印象更加深刻。

在国外住酒店时你会发现，每个国家的习惯是迥然不同的。有的柜台处会堆放办公用品或一些硬纸箱，有的酒店从外面也可看到走廊的样子。

而在日本的酒店中，是绝不会允许这些东西出现在表面的。日本人对顾客无微不至的关爱，也令其他国家赞不绝口。

应韩国企业的邀请进行演讲时，经常听到对方“还是日本的酒店好啊！”“服务特别周到、关怀无处不在”等诸如此类的称赞。作为一个日本人，每次我都感到无比自豪。

幕后的事物不让客人看到——这恐怕是只有日本才有的关怀吧！

当清洁工因不想被看到而产生内疚心理时，客人也会因看到了