

图解服务的细节

013

トマトが切れれば、メシ屋はできる 栓が抜ければ、飲み屋ができる

柿 红 西 切 会 饮 餐 做 能 就



没有比餐饮更好做的买卖！
日本“居酒屋之神”40年经营经验大公开！

目
宇野
赵野
小平
隆史
译著

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

013

トマトが切れれば、メシ屋はできる 栓が抜ければ、飲み屋ができる

柿 红 西 切 会 饮 餐 做 能 就

〔日〕宇野隆史

赵小平

译著

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



东方出版社

The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

会切西红柿, 就能做餐饮 / (日) 宇野隆史 著; 赵小平 译. —北京: 东方出版社, 2013. 8
(服务的细节; 13)
ISBN 978-7-5060-6812-3

I. ①会… II. ①宇… ②赵… III. ①饮食业—商业经营 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 210236 号

TOMATO GA KIREREBABA MESHIIYA WA DEKIRU

SEN GA NUKEREBABA NOMIYA GA DEKIRU

written by Takashi Uno.

Copyright © 2011 by Takashi Uno.

All rights reserved.

Originally published in Japan by Nikkei Business Publications, Inc.

Simplified Chinese translation rights arranged with Nikkei Business

Publications, Inc. through BEIJING HANHE CULTURE COMMUNICATION CO., LTD.

本书中文简体字版权由北京汉和文化传播有限公司代理
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: 01-2013-3586 号

服务的细节 013: 会切西红柿, 就能做餐饮

(FUWU DE XIJIE 013: HUIQIE XIHONGSHI, JIUNENG ZUOCANYIN)

作 者: [日] 宇野隆史

译 者: 赵小平

责任编辑: 吴 婕 周征文

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: 2013 年 9 月第 1 版

印 次: 2013 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张: 5.625

字 数: 117 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-6812-3

定 价: 28.00 元

发行电话: (010) 65210056 65210060 65210062 65210063

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) 65210012

前言

饭店、酒馆，只要想开谁都能开。

但是，银行职员、医生却不是谁想当就能当上的。因为，比如说居酒屋的必备人气小菜“冰镇西红柿”，只需要把西红柿切开就行，啤酒只需要把瓶盖打开拿给顾客说声“请”就可以。这样就能赚到比成本高很多的钱。我相信再也没有比这个买卖更好做的了。

发现这一点，是在我的大学时代。

大学时我读的是经济。可就在身边的人都开始找工作的时候，我却在茫然地想“自己当不了银行职员吧”。虽然在课堂上，说到塞缪尔森的经济学，马上就会想到一大堆图表什么的，但是我一点也不觉得有趣。我觉得，这不是属于我的世界。

就这样，有一天，我来到了一家夫妻俩开的专卖关东煮的小店。把别人做好的关东煮材料放到高汤里咕嘟咕嘟地煮，然后把煮好的东西拿给客人，仅此而已。虽然如此，这家小店却非常兴旺，经常看见店外贴着“海外旅行，特此休息”的通知，夫妻俩一年中有一个月左右的时间都在海外旅行。于是我就想：这个不错，我也能干，我的人生就要变得有趣啦！

不过，大学毕业却突然要卖关东煮，父母一定会伤心，因此我选择在公司就职。为了尽可能和餐饮业沾边，我看了报纸上登的人才招聘广告，然后进入了一家卖咖啡豆的公司。

真是“初生牛犊不怕虎”啊！我甚至幻想过一个人单枪匹马去南美采购咖啡豆，但结果却被分配到公司直属的咖啡馆。那里，就是我从事餐饮业的开始。

在咖啡馆，我在一位十几岁开始就在那里工作、年纪比我小的“前辈”手下工作。但我可不想老老实实在地听从别人的指挥。首先，我考虑的是怎么才能引起别人的注意。我看到“前辈”用拖布擦地板就想：要是用抹布擦的话，三个月肯定能引起别人的注意。果然，一个月后，公司的上层来店里视察，表扬我“干得不错”！我非常喜欢按照自己的方式去努力，经常觉得这也不是那也不是，而进行种种尝试。我觉得能做到这点，就是因为这是一家小店，而不是连锁店。

为了吸引店里女孩子们的注意，我一直在想：怎么做才能让她们开心呢？我注意到每张桌子上都摆放着的糖罐。她们每天早上都要做一份非常麻烦的工作，就是往糖罐里加满砂糖。于是，每天早上，在女孩子们来之前，我就往糖罐里加上满满一罐糖。我这样做，也不过每天早上早来10分钟而已，但是却令我的人气指数大涨：“宇野君，你为人真好！”

这家咖啡馆位于大型百货商厦的配楼，商厦里的领导干部们经常来喝咖啡。有一天，一位上年纪的先生对我说：“好久没见过像你这样敢开战斗机的人了”。战斗机为了不被击落，必须时刻注意前后左右，难道我的待客方式能让人感觉到“我时时刻刻都在关注着周围的顾客”吗？我完全不记得他为什么会说这样的话，只清楚地记得我当时非常高兴。

在咖啡馆工作了一年半，其间我遇见这样一位顾客，他邀请我离开这里，去他经营的咖啡馆当店长。这是我走向独立的第一步。

之后发生的事情，在本书中均有记载，敬请阅读。

我进入餐饮世界，已经40余年。

我深切体会到，餐饮业真是一个“轻松的行业”。

大家常说“顾客不上门”、“发展得不尽如人意”、“好辛苦好辛苦”什么的，但是和那些生产东西的人相比，我们受的这点苦简直不值一提。

比如说，农民为了种植好吃的西红柿，需要耕地、拔草、与天气作斗争。啤酒也是，需要许多的人进行反复研究、建造工厂，才能生产出美味的啤酒。我们把许多人拼命努力、花费时间生产出来的东西提供给顾客，告诉他们“这个很好吃吧”，为此所做的努力简直算不上努力。所以如果你做起事来觉得不开心的话，实在不应该。要知道，如果让我拔草的话，5分钟我就会累得筋疲力尽。

开开心心做生意——在长期从事这一行的人当中，有一个人极为出类拔萃，关于他的事情我想简单说几句。他叫雄志（YUJI），经营一家西餐馆。

与雄志君的相遇给我留下了强烈印象，几乎改变了我对经营的看法（书中有记载，敬请阅读）。他是这样一个人：能把身边的所有东西都和经营搭上关系。

成为朋友以后，我们曾经一起去欧洲旅行。每次去饭店吃饭，他都不经允许飞快地跑进厨房看人家烹饪。饭店方面不知道他干什么，当然非常生气。于是他就跟人家解释：自己在日本开了一家饭店，提供地中海料理什么的，所以对料理很感兴趣等等。由于语言不通，他就依靠肢体语言进行解释，我真是被他吓得一身冷汗。

不过，因为是同行，说了几句话以后，饭店老板也开始对雄志君在日本做什么料理产生了兴趣。于是，每次去饭店，雄志君都会和老板打得火热，与老板在店门口勾肩搭背地照相，把饭店招牌和菜谱尽收相机。回到日本以

后，他还把拍下来的几十张照片贴到店里。顾客看到，都觉得非常有趣，很有吸引力。就这样，雄志君总是不断努力给饭店带来活力，饭店也总是挤满了顾客。

不需要考虑得太难，只要看一下身边就会发现：让饭店充满魅力的元素无处不在。雄志君教会了我这点。

在我的店里，每年都会有五六位店长“毕业”，自己独立开店。他们离开的时候，基本都会从我店里带走一两个员工，所以说老实话，对我自己的店来说，这是一个很严峻的问题。

尽管如此，我也不会不让他们辞职。因为我觉得，既然踏上了餐饮这条路，如果不能自己独立开店，人生将很乏味。一辈子给别人打工，每天面无表情地工作，长久下去，将一事无成。我希望我店里的员工，永远都能神采奕奕、闪闪发光。

我常想：不让员工独立、霸住员工不放、扩大公司规模，这有什么意思呢？公司规模变大，这辈子就光管理公司了。我坚决拒绝这样的人生，因为我是为了彻底享受人生才走上餐饮这条路的。

我们店的“毕业生”，北起北海道南到冲绳，遍布全国。他们都开开心心地经营着自己的店铺，而且不断钻研，经常带给我这样那样的惊喜：“哎，你在干这样的事情啊？”而且，他们对自己工作过的“乐（股份有限公司）”也一直非常关注。对我来说，这是一笔巨大的财富。

就算我把公司开遍全国，也绝对得不到这样的幸福。

一直以来，有很多“毕业生”离开我这里独立，在超过100人后，我就开始记不清了。但是到现在，怎么也有200人左右。令人高兴的是，离开“毕业生”的店铺、自己独立开店的年轻人也在增加。对我来说，他们都是孙子辈的啦！

在这本书里，我把一直以来常对员工们说的话进行了总结归纳，虽然只是一个居酒屋老爷子说的话，但是如果能给那些将来想要开店的人，或者那些觉得开店很辛苦而没有乐趣的人带来一点点启示的话，我就会觉得非常开心。

乐股份有限公司董事长 宇野隆史

“服务的细节”系列



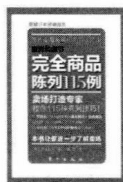
《卖得好的陈列》：日本“卖场设计第一人”永岛幸夫
定价：26.00 元



《为何顾客会在店里生气》：家电卖场销售人员必读
定价：26.00 元



《完全餐饮店》：一本旨在长期适用的餐饮店经营实务书
定价：32.00 元



《完全商品陈列 115 例》：畅销的陈列就是将消费心理可视化
定价：30.00 元



《让顾客爱上店铺 1——东急手创馆》：零售业的非一般热销秘诀
定价：29.00 元



《如何让顾客的不满产生利润》：重印 25 次之多的服务学经典著作
定价：29.00 元



《新川服务圣经——餐饮店员工必学的 52 条待客之道》：日本“服务之神”新川义弘亲授服务论
定价：23.00 元



《让顾客爱上店铺 2——三宅一生》：日本最著名奢侈品品牌、时尚设计与商业活动完美平衡的典范
定价：28.00 元



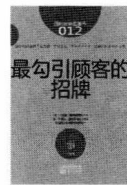
《摸过顾客脚才能卖对鞋》：你所不知道的服务技巧，鞋子卖场销售的第一本书
定价：22.00 元



《繁荣店的问卷调查术》：成就服务业旺铺的问卷调查术
定价：26.00 元



《菜鸟餐饮店30天繁荣记》：帮助无数经营不善的店铺起死回生的日本餐饮第一顾问
定价：28.00 元



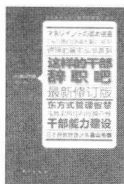
《最勾引顾客的招牌》：成功的招牌是最好的营销，好招牌分分钟替你召顾客！
定价：36.00 元

更多本系列精品图书，敬请期待！

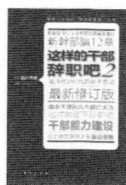
崑山芳雄“管理的基本”全系列



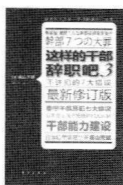
定价：32.00 元



定价：30.00 元



定价：24.00 元



定价：24.00 元



定价：21.00 元



定价：20.00 元



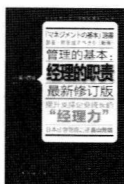
定价：26.00 元



定价：19.00 元



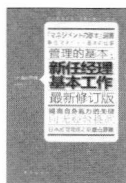
定价：26.00 元



定价：29.00 元



定价：20.00 元



定价：20.00 元



定价：19.00 元

东方出版社更多精品图书 敬请期待!

目录

contents

前言 / 1

第 1 章 绝对没有不赚钱的饭店

~ 开店的基本要诀 ~ / 1

这样思考，饭店才会生意兴隆！ / 3

不要追赶潮流，打造一个自我享受的店铺 / 6

学习不好，也能开好店 / 9

使用创业资金，要给自己留有余地 / 11

经济不景气，也是开店的时机 / 13

店长不需要掌握实务技巧 / 16

开店一定要有“想象力” / 19

有缺点才能成长 / 22

何为真正在任何时代都很强的饭店 / 25

寻找“真正”的饭店 / 28

好的创意如果不能马上实施，则没有任何意义 / 32

不花钱的创意征集方式 / 34

除了自己都是“顾客”！ / 38

不同于大饭店，个人饭店独特的“取胜之道” / 40

第2章 把饭店开到人迹罕至的地方

~ 选址的奥秘 ~ / 43

人迹罕至的地方饭店会热闹的原因 / 45

让中介介绍好店面的方法 / 49

“没人没钱”成为最强武器的原因 / 50

如何才能牢牢抓住当地顾客的心 / 53

选择铺面不能着急 / 56

正因为是地方城市才能做到的事 / 59

“在附近买东西”——迈向成功的第一步 / 62

第3章 即使不会做菜，也能设计人气菜单

~ 菜单设计的秘诀 ~ / 67

如何使普通的菜单变得与众不同 / 69

模仿他人设计人气菜单 / 73

即使降低成本，也能提高顾客满意度的方法 / 76

善处逆境、浅显易懂的常规菜式 / 78

强烈的“饭店印象”，才能使饭店经久不衰 / 82

设计既能让顾客开心、又能提高“顾客平均消费额”
的菜单 / 85

设计向顾客娓娓道来的菜单 / 88

与地下商场做“朋友” / 90

第4章 让顾客开心非常简单

~ 待客的奥秘 ~ / 95

不擅长说话也没关系，与顾客交流有诀窍 / 97

第一步：记住顾客的名字 / 101

木下藤吉郎的“草鞋”故事能够世代流传的原因 / 104

仅凭“待客”就能改变顾客的“划算感” / 107

不要把“我很闲”挂在嘴边 / 109

是否欢迎唯一的顾客是胜负的关键 / 112

经验打造待客天才 / 113

与顾客的良好关系可以减少投诉 / 117



第5章 只要想卖，就会畅销无阻

~ “卖”的真谛 ~ / 121

发传单也没有顾客上门 / 123

不要害怕浪费食材 / 126

外行有外行的销售方法 / 129

绝对能畅销的菜品推荐方法 / 132

如何使顾客肯定成为回头客 / 135

忘年会的季节，不要搞特殊化 / 138

“因为便宜才去”的饭店，萧条时期难以为继 / 141

如何增加“销售力” / 145

乐股份有限公司经营者眼中的宇野隆史 / 149

译后感 / 161



第1章 绝对没有不赚钱的饭店

~ 开店的基本要诀 ~

