



服务从心开始

服务业达人的**50**句职场箴言

[日]林田正光◎著

杨威威◎译

Ritz-Carlton

从最初的小服务生，到酒店高管；从小酒店，到丽思卡尔顿。作者林田正光将自己在酒店业的服务经验倾囊相授，总结了50条服务业最高格言，并创建了一套行之有效的顾客满意度哲学。

丽思卡尔顿高管经验之谈 / 日式服务业达人倾囊相授 / 首次揭秘服务业“心”标准

南海出版公司



服务从心开始

服务业达人的50句职场箴言

〔日〕林田正光◎著 杨威威◎译

南海出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

服务从心开始 / [日] 林田正光著 ; 杨威威 译 . —
海口 : 南海出版公司 , 2011.12
ISBN 978-7-5442-4665-1

I . ①服… II . ①林… ②杨… III . ①服务业—企业
管理 IV . ① F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 201425 号

著作权合同登记号 图字 : 30-2011-072

Densetsu no Hotelman ga Kataru “Ichiryu no Shigoto”ga Dekiru 50 no Kotoba

Copyright © 2008 by Masamitsu Hayashida

Chinese translation rights in simplified characters arranged with EAST PRESS CO., LTD.

through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo and BARDON-Chinese Media Agency,
Taipei

服务从心开始

[日] 林田正光 著

杨威威 译

出 版 南海出版公司 (0898)66568511
海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编 570206
出 品 北京读书人文化艺术有限公司 www.readers.com.cn
发 行 新经典文化有限公司
电话 (010)68423599 邮箱 editor@readinglife.com
经 销 新华书店

责任编辑 聂 敏
特邀编辑 胡玉婷
封面设计 水玉银文化
内文制作 黑羽平面工作室

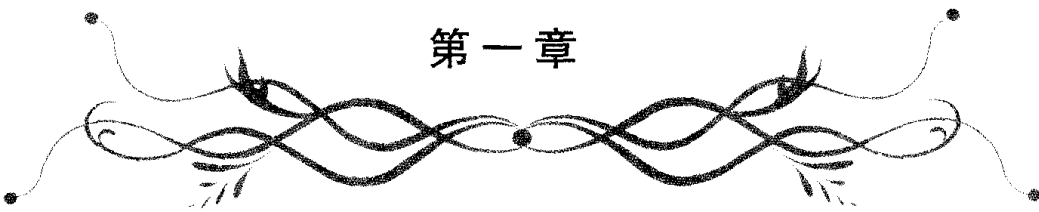
印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司
开 本 850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印 张 6.5
字 数 101 千
版 次 2011 年 12 月第 1 版
印 次 2011 年 12 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4665-1
定 价 25.00 元

版权所有, 未经书面许可, 不得转载、复制、翻印, 违者必究。

目 录

第一章	在丽思卡尔顿学到的优质服务的力量	1
	✧ 拥有自己的“信条”	3
	✧ 不找理由	7
	✧ 什么样的人都能应付	11
	✧ 说出自己的意见	15
	✧ “权力下放”	19
	✧ 拒绝“员工意识”，接受“主人意识”	23
	✧ 不要在失败中迷失自己	27
	✧ 在日常工作中培养领导才能	31
	✧ 顾客满意的公司必定也是员工满意的公司	35
	✧ 满足国际标准的必要条件	39
第二章	我在服务行业一线看到的一流工作法	43
	✧ 站在对方的立场考虑问题才能做好工作	45
	✧ 三年内不要辞职	49
	✧ 唤醒沉睡的感性	53
	✧ 善解人意	57
	✧ 改变思维方式	61
	✧ 失败是成功之母	65
	✧ 如何对待下属	69
	✧ 领导工作的三个方面	73
	✧ 营造良好的工作氛围	77
第三章	服务达人教你抓住人心的要诀	81
	✧ 七分靠听	83
	✧ 坦诚相见	86
	✧ 什么样的人都能交往	89
	✧ 赞美对方让自己受益	93

✧ 谦卑才能掌握主动权	97
✧ 尽量给“菠菜”加点料	101
✧ 懂得利用生命中的“缘”	105
✧ 不要随意断掉任何关系	109
✧ 要重视巩固人脉关系	113
✧ 交换名片也要注意礼节	116
第四章 高端人才和普通人的一点区别	121
✧ 服务意识的“八心”	123
✧ 为什么要讲礼貌	127
✧ 搞清楚情况	130
✧ 注意外表也是一种服务	134
✧ 使用高档商品	138
✧ 为自己投资，打造好品位	141
✧ 生活不要单调	145
✧ 让魅力来，请刻板走	149
✧ 赢得女人的好感	153
第五章 酒店传奇人物告诉你如何打造自我品牌	157
✧ “自我品牌”很重要	159
✧ 成为独特的存在	163
✧ 时刻保持巅峰状态	166
✧ 转变思维方式抓住对方	170
✧ 积极乐观的心态由梦想而来	174
✧ 防止消极心态的简单办法	178
✧ 没有十全十美的人	182
✧ 促进工作的五个满意度	185
✧ 从其他行业寻找成功的启示	189
✧ 通过阅读来进步	193
✧ 你的生活可以写成自传吗	197
✧ 把工作看做人生之本	201



第一章

在丽思卡尔顿学到的 优质服务的力量

——成为“传说中的员工”需要了
解的服务精神

服务箴言

1

拥有自己的“信条”



能够为客人所选择的酒店员工，在其他行业中也会成为被选择的对象。为此，要尝试确立自己的工作信条。

从事的职业和效力的公司的确因人而异，但职场人士应该都怀有同一个目标，简而言之，希望自己成为一个为大家选择的人。

说得严重些，当下是一个消费对象的外在质量不存在明显差异的时代。例如，当被问及A百货店和B百货店差异何在、C酒店和D酒店有什么不同之处的时候，人们会发现如果将同行业中同等规模的企业进行比较，硬件设施等显而易见的差异并不存在。二者在营业额上是否也因此就不存在差异呢？事实并非如此。同样的硬件设施为何会产生不同的营业额，原因在于工作的人群不同。说到底，决定经营状况的还是人的不同，以及由此带来的服务质量的差异。顾客不是通过硬件设施而是通过硬件设施背后的工作人员来决定去留的。

在酒店业中，成为被客人选择的员工很重要，在其他企业中成为被选择的人同样非常重要。“如果是那个人的话可以把工作放心交给他。这种时候还要指望那个人”等肯定的话对员工来说意义重大，能够得到周围人类似的认可，对职

场中人来讲非常重要。

这是否意味着非职场中人就不用考虑如何得到别人的认可呢，答案当然是否定的。私营业主也好，自由职业者也好，无论从事什么行业，在工作中需要得到别人的认可这一点都是相通的。

如何才能成为一个被选择的人呢？答案是：一定要有一套属于自己的工作哲学。在自己已有的工作方法中，将需要改进的不足之处和需要发扬的优点详细地在记事簿上写下来，随时提醒自己以便扬长避短。工作中，能够做到随机应变固然很重要，但也绝对不能漫无计划临时抱佛脚。比如说平时勤于和相关部门沟通联络，比如说先一步提供超过客人想象的服务。如果尝试遵循这类具体的工作原则，清醒认识自身的优势和弱点，明确工作目标，成长速度就会有所改变。

因对在丽思卡尔顿学到的“信条”这一概念感触颇深，我才提出上述建议。“信条”一词源自拉丁语，有信念、灵魂和哲学的意思。丽思卡尔顿所有员工都随身携带四叠名片大小、被称为“信条卡”的卡片。

信条卡上记录着丽思卡尔顿的经营理念和服务哲学。丽思卡尔顿的员工通过学习这些价值观，在工作中为顾客提供力所能及的最佳服务。同时，上级经理通过反复询问“信条”这一概念的含义及其实施办法，使每个员工都能将其转化为自身的信条，从而提高服务质量。

虽然有很多企业都秉承一定的经营理念和企业精神，但这些理念和精神大多并未被员工实践过，它们或是书写装裱后被挂在墙上作为装饰，或是变成了公司宣传手册中的一纸空文。像这样不能被员工消化吸收的经营理念也就失去了意义。

企业中每个员工应该都有同样的工作目标。而“信条”不应该只在不经意间浮现于脑海，而应该将之转化为具体的文字并随身携带，以便经常提醒自己并且转化为行动力，只有这样才能产生意义。而且，若能根据自身的工作能力随时修正“信条”并将其活用，则会有更好的效果。

总之，为了成为一个被选择的人，请你开始尝试确立属于自己的“信条”吧。

服务箴言

2

不找理由

开始一项新事业之时，与其找不能完成
的理由，不如聚焦如何才能完成。



企业要开始一项新事业，遇到一些阻力是正常的。尤其难应付的是那些认为应该回避风险的人，他们会找出新工作计划难以成型的各种原因，假设风险带来的各种问题。如果一味被这样的负面意见所羁绊，工作就不可能展开。考虑一项新事业的风险性是有必要的，但如果因此停滞脚步则无法保持企业的生命力，不可避免地会失去顾客。所以，养成找到解决问题的办法以便推进一项新事业的思维习惯就非常重要。

下面是丽思卡尔顿酒店的员工在为大阪分店开业做准备工作时发生的一件事。

为了新店的开业，包括我在内的十几名员工聚在一起，希望商量出一个其他酒店没有的、丽思卡尔顿酒店独特的服务项目。

当时想到的方案是，请客人在就寝前将鞋子摆放在房间门外，酒店服务人员趁夜间将这些鞋子清洁干净，再用柔软的纸包起来，早上返还给客人。早上客人穿好西装准备穿鞋的时候，看到的是已经被擦得亮堂堂的鞋，肯定会感到又惊又喜。这似乎给生意开了个好头。大家都很赞同这个方案。

在随后开始商谈具体落实方法的时候，有人这样说：

“住在我们丽思卡尔顿酒店的客人穿的鞋子应该都很昂贵，如果遗失了怎么办？再者，不知道有多少双鞋需要清洁，如何决定该项工作的人员数？而且，所需的费用问题也不能小视。

在进入日本酒店业时，丽思卡尔顿的目标顾客群锁定在富裕阶层，而且是富裕阶层中最上层那5%的拥有雄厚经济实力的顶级富豪。这些人穿的价值高昂的鞋子如果遗失，确实存在由谁来承担责任的问题。就算是赔偿的话，也可能因数额过高而无力负担。而且，如果是定制甚至在海外定制的鞋子，短时间内也拿不出一模一样的来。不管怎么说，这一服务项目的初衷是好的，但假设服务的结果却使我们失去了顾客的信赖，这就得不偿失了。于是，大家开始表现出不安，商讨的结论几乎就是这个服务项目无论如何还是很难实现。就在这时，之前一直沉默静听秘书翻译的外籍总经理开口了。

“各位，我们丽思卡尔顿是在秉承为了让顾客满意，要排除一切障碍，提供超一流服务这样的理念中迎接开业的。但是，在各位的头脑中有没有解决问题的办法这一概念呢？

一味罗列工作不能展开的理由而不采取任何行动，作为丽思卡尔顿人这是不合格的。假设一百双鞋中有两双遗失了，就由我来承担赔偿责任，并且负责安抚客人。就因为害怕承担风险，导致一个能够让剩下的九十八位客人心满意足的项目不能实施太可惜了。凡事还没做就已经放弃了，以后会一事无成。”

在总经理这几句话的点拨下，这个于夜间为顾客清洁鞋子的服务项目开始实施了，而且在实施过程中也并未发生什么问题。

作为企业中的一员，想办法不让问题发生是合情合理的，但是遇到问题首先应思考如何才能顺利解决，随后再思考如何规避风险。为了一点只是存在于想象中的风险而放弃巨大的利润是不值得的。总经理的高明之处正在于让我们认识到了这一点。像他那样能够从不同角度看问题并综合各种因素作出相应的判断，这是职场中人都要具备的能力。为此，不要忘记提醒自己，应时刻保持积极的思考方式。

什么样的人都能应付

做到无论如何绝不说“不”，只有这样成熟大度的应对，才能在工作 and 人际交往中游刃有余。



谁都想有顺畅的人际关系和广泛的人脉，但是，很多人恰恰不能很好地处理人际关系。为了得到别人的敬慕并使大家愿意一直与你相处，必须先要改变以自我为中心这一思维方式。

每个人都有自恋情结，但是在和他人相处时，如果只想着怎么让自己感觉舒服，琢磨如何才能不让自己吃亏，只要有一点这样的念头，人际关系就不会顺畅。对方肯定会感受到你这样的心思和念头。另外，也不要因为一点事情就和人起冲突。

首先，要有站在对方立场思考问题的心态，这才是成熟的标志，这样的胸怀和度量会得到大家的认可。

这一思维方式与丽思卡尔顿的服务意识非常相似。任何时候都要顾客至上，为了提供让顾客感动的个性化服务，所有工作人员都要贯彻一致的服务理念。来到丽思卡尔顿酒店前的32年中，即便是对从事服务行业已经很久的我来说，这也是远远超乎想象的服务水准。

简单一句话，不说“不”的服务，这是丽思卡尔顿的信条。比如说，在客人打来电话预约房间但房间已满的情况