

[日]中谷彰宏 著 麦华 译 ©

对顾客 要做的

50

DUIGUKE YAOZUODE
WUSHIJIANSHI

件事

上海三联书店

4
04

663315

[日]中谷彰宏 著 麦华 译 ◎

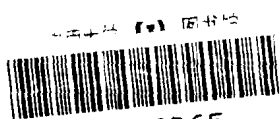
对顾客要做的



DUIGUKE YAOZUODE
WUSHIJIANSHI

件事

上海三联书店



C0336865

对顾客要做的 50 件事

著 者/[日]中谷彰宏

译 者/麦 华

特约编辑/钱丽明

责任编辑/冯芝祥

装帧设计/范峤青

责任制作/朱美娜

责任校对/张大伟

出 版/上海三联书店

(200233)中国上海市钦州南路 81 号

发 行/新华书店上海发行所

上海三联书店

印 刷/江苏吴县文化印刷厂

装 订/江苏吴县文化印刷厂

版 次/1999 年 12 月第 1 版

印 次/1999 年 12 月第 1 次印刷

开 本/32

字 数/100000

印 数/1—10000

印 数/1—10000

ISBN7-5426-1305-7

G·360 定价 10.00 元

お客様にしなければならない50のこと

OKYAKUSAMA NI SHINAKEREBA NARANAI 50 NO KOTO

Copyright © 1997 by Akihiro Nakatani

All rights reserved

Original Japanese edition published by Diamond, Inc

Chinese translation rights arranged with Diamond, Inc

through Japan Foreign-Rights Centre/Bardon-Chinese Media Agency

上海 三联书店

贝塔斯曼亚洲出版公司

共同策划

图书在版编目(CIP)数据

对顾客要做的 50 件事 / (日)中谷彰宏著; 麦华译

上海: 上海三联书店, 1999

(为了明天之 50 系列)

ISBN7-5426-1305-7

I . 对…

II . ①中…②麦…

III . 商业 - 工作人员 - 通俗读物…

IV . F718…

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 71170 号



为了两对外国顾客而学习英语的厨师。

寿司店里的人在昼间高峰期和夜间高峰期之间做些什么呢？

我在第一篇说到的“海鲜”的厨师长野利用这段时间学习英语。

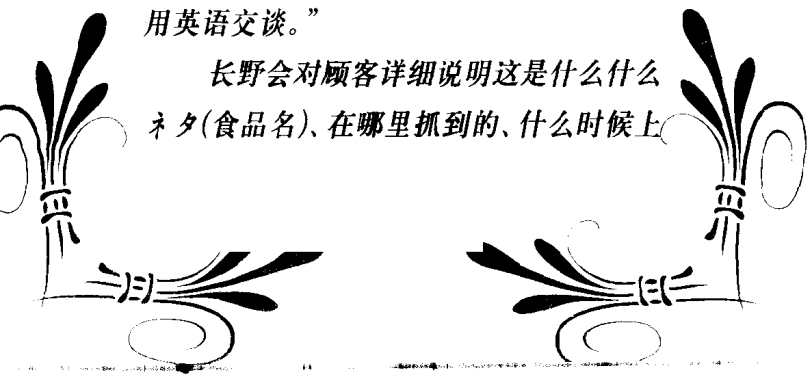
他说：“现在我非常想学英语。”

我明白他的这种心情。

我问他：“但是你为什么现在才想到要学英语？”

他回答说：“我们店里来过两对外国人。我本来以为他们只是偶尔光顾一次，没想到他们成了这里的常客。我想和他们用英语交谈。”

长野会对顾客详细说明这是什么什么
ネタ(食品名)、在哪里抓到的、什么时候上





市、在哪里吃、怎么做好吃等等。

他想把这些用英语告诉国外的顾客。

因为那些外国人不会说日语，所以长野为了这四个顾客开始学英语。

MK 出租车公司的司机都会说英语。

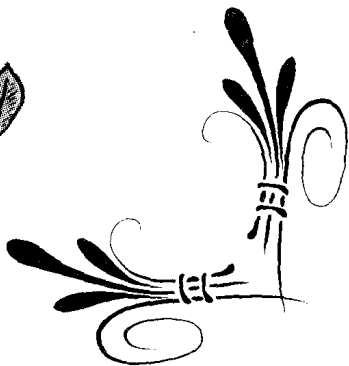
有的公司对会说英语的司机提升工资。

但是在这家寿司店里学英语是没有报酬的。

因为是私营店，就算不会说英语，只要记着做好金枪鱼的销售就可以了。

但是为了让顾客吃得更香，长野他拼命地学英语。

这就是认真对待每一个顾客的精神。





为了顾客之一

为了顾客之二

为了顾客之三

为了顾客之四

为了顾客之五

为了顾客之六

为了顾客之七

为了顾客之八

为了顾客之九

为了顾客之十

为了顾客之十一

为了顾客之十二

为了顾客之十三

为了顾客之十四

为了顾客之十五

为了顾客之十六

为了顾客之十七

为了顾客之十八

试着数一下顾客的笑脸吧

做一个爱提意见的店员

观察一下顾客的背影

比了解自己的商品更详细地了解顾客

把顾客的东西当作顾客一样对待

对投诉信一定要写回信

用护士看护病人的态度来服务

不是患者，是顾客

注意顾客的目之所向

宾至如归

不要对顾客有所区别

不要说“嗤”

别光顾替人点烟，注意和对方聊天

观察顾客脚底和后脑勺

记得擦灯泡

为排队的顾客提供一点服务

尽可能让顾客知道自己是否能买到票

即使对方不是冲着自己发火，





为了顾客之十九

也听听他在生什么气吧
播音员的声音更小些、更柔和些吧

为了顾客之二十

即使店里有空桌子，也要接受
预约

为了顾客之二十一

不要怕麻烦

为了顾客之二十二

道歉之余，也让乘客高兴起来吧

为了顾客之二十三

别卖没用的东西

为了顾客之二十四

当着顾客的面表彰服务员

为了顾客之二十五

向顾客介绍上周菜单和下周菜单

为了顾客之二十六

不称呼对方而又使对方知道你认识他

为了顾客之二十七

让客人有各种体验也是服务

为了顾客之二十八

时刻准备着顾客的下次光临

为了顾客之二十九

给客人送报纸之前自己先浏览一遍

为了顾客之三十

赞美顾客放在柜台上的东西

为了顾客之三十一

给商品添点资料

为了顾客之三十二

让顾客借用洗手间吧

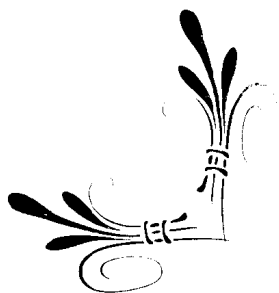
为了顾客之三十三

微笑着接受退货

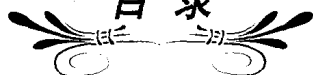




- 为了顾客之三十四 记住上次推荐了什么
为了顾客之三十五 为顾客的孩子提供服务
为了顾客之三十六 服务要从总经理做起
为了顾客之三十七 提供免费附加服务吧
为了顾客之三十八 服务宁有余而勿不足
为了顾客之三十九 重视其他店里的顾客
为了顾客之四十 让顾客笑着走出店门
为了顾客之四十一 礼貌对待自己的下属店员
为了顾客之四十二 不要打折，宁可提供附加服务
为了顾客之四十三 顾客不会满足于一般的店
为了顾客之四十四 重视前来参观的人
为了顾客之四十五 不要让客人一个个都感到不满
为了顾客之四十六 观察一下出租车上的服务
为了顾客之四十七 收到名片后写一封礼仪信吧
为了顾客之四十八 堂堂正正地到竞争对手的店里去
为了顾客之四十九 你的服务是不是自动售货机式的
为了顾客之五十 最重要的是让顾客放心



目 录



- 服务的报酬取决于顾客的笑脸(9)
- 服务并不是仅仅使顾客不提意见(11)
- 顾客走出大门时的背影表达了对您商店
的满意程度(13)
- 比起了解商品的店员来，顾客更喜欢
了解自己的店员(16)
- 提包不是东西，也是顾客(18)
- 要对投诉信抱感激态度(21)
- 医院的服务质量取决于勤务人员
而不是护士(23)
- 到医院里来的，是顾客而不是患者(25)
- 一流宾馆的窗帘在顾客进入之前
是拉得紧紧的(27)
- 把被炉搬进套房里的侍者(29)
- 员工手册上会写不能做的事，
但不会写非做不可的事(31)
- 出租车司机的“嗤”声
会让顾客感到失望(33)
- 只留意给顾客点烟的店主
不会听顾客说什么(35)
- 注意顾客的后脑勺和脚底(37)
- 服务就是擦掉灯上的灰尘，

让房间里明亮起来(39)

担心是否能买到比买不到的时候情绪更糟(41)

从柜台后面走出来，到排队的顾客身边去(43)

车站里应该有让旅客和亲友叙话的地方(45)

广播的声音太大就不礼貌了(48)

“不预约也没有关系”，这样的回答

不算是好的服务(50)

为顾客做一件很花时间的东西回来时，

最好微笑着向顾客说：“让您久等了。”(53)

没有幽默感的播音员不会有好的服务(56)

把剩下的东西拼凑起来，放在福袋里卖出去，

已经不能算是服务了(59)

表彰最优秀的服务员，也是一种服务(62)

在菜单上写出下一周的菜谱

会给予常客方便(64)

能够不称呼对方而使他知道

你认识他才是服务(67)

让顾客就近游览不是好的服务(70)

零钱不够的时候，出租车司机对我说：

“下次再给吧。”(72)

旅馆不应该总是给顾客送同样的报纸(75)

注意顾客在发牢骚时放在柜台上的东西(77)

附送花名的花店主人(79)

用过洗手间的顾客会再次光临(82)

在自己家里试衣服最称心，

那是在店里试衣服的延续(85)
如果连续两天推荐同样的鱼,
顾客就不会每天光顾了(88)
不吸引孩子的服务就快过时了(90)
服务不是什么了不起的事情,
这是经营者的误解(93)
免费附加服务会获得更大的利益(95)
服务如同往浴缸里加水,
不加满顾客就不舒服(97)
也为别的店的顾客提供服务吧(99)
服务就是让沉着脸进来的顾客微笑着出去(101)
店员之间的说话方式决定了店的水平(103)
打折打多了, 顾客就会习以为常(105)
顾客都是旅客, 是追寻故乡的旅客(107)
从对待不买东西的顾客的态度中
可以看出店的上下之别(109)
你的车是不是“西伯利亚车”? (112)
出租车钱是学习服务的学费(115)
名片不是广告单, 不写礼仪信就没有意义(117)
服务好的店里会聚集同行(119)
为什么自动售货机要让顾客低下头去呢(121)
服务如同保险, 使顾客放心是最重要的(125)



服务的报酬

取决于顾客的笑脸

什么因素决定了寿司店(寿司是一种在日本相当流行的食物,通常是醋拌生鱼片或裹着青菜、鱼、肉的饭团)的收入呢?

这种事是不为人所知的。

我经常去的青山海鲜店的厨师长野充靖笑着对我说:

“告诉你,是取决于顾客的笑脸。我们这里的制度是顾客每笑一次就付一次钱。”

乍听之下像是在开玩笑,然而却是道出了服务的首要原则。

比方说吧,ネタ(食品名)是大金枪鱼油,当然很赚钱,但也并不就是说一般的金枪鱼油就赚不到

钱了。如果卖得多的话，这类东西一样也是可以赚到钱的。

所以，即使是买卖行为，利润的多少还是取决于顾客满意的程度，这是服务行业的铁律。

人们吃到好吃的东西时，脸上会自然地笑出来。

而和他谈论趣事或开玩笑时，他们不仅只是脸上高兴。

甜蜜、欢乐、喜悦、感激的时候人们会绽放出真心的笑容。即使不是开怀大笑，脸上也会洋溢着喜悦的神情。

顾客是在追求心灵瞬间的松弛。

卖方一般只考虑生意上的事情，但其实他们是在出售笑容。

服务就是使顾客愉悦。



为了顾客之一
试着数一下
顾客的笑脸吧



服务并不是

仅仅使顾客不提意见

满足顾客是很重要的。现在包括制造商在内的所有服务行业都已经注意到了这一点。但现在也只是停留在刚开始注意到这一点的阶段。不醒悟到这件事，企业是无法生存的。

“满足顾客”是美国的学者提出的，我们却只是引进了这个词汇，并没有了解它真正的涵义。我尽量举些例子来说明这个问题。不靠实例是绝对无法理解的。自己不理解，也就不能够使手下的职员意识到它的重要性。

我在某公司旁听一个以研究如何满足顾客为主题的会议时，主持人说：“所谓满足顾客，就是不要让顾客感到不满。”这是大错特错的。

所谓使顾客满意，并不是单纯地不让顾客感到不满。这是对这个概念典型的错误理解。

因为它想当然地认为“顾客没说不好就是感到满意了。”

顾客虽然没有提什么意见，但也并不一定就是感到满意了。感到不满的时候会向店员抱怨的顾客很少。大多数顾客即使有什么也不会说出来的。提了意见的顾客会再次光顾来看看改进了没有。但什么也不说就离去的顾客再也不会来了。

所以，我们首先要纠正对这个观念的错误理解。不是不要让顾客抱怨，而是要让他们说出来。要使你的店拥有一个让顾客能轻松自然地提出意见的氛围。要使自己成为一个爱提意见的店员。只有愿意接受批评的商店，才能妥善对待顾客提出的意见。

但是现在大多数的商店都不太愿意接受批评。况且就算是顾客本人也并不是存心来提意见的。所以一旦有了意见，尽可能地不想提出来。渐渐地也就不说了。

这种沉默，暗示着他以后不会再来了。这样，商店的客源就不断地减少。所以，要尽可能地让顾客提出意见。“如果您对我们有什么不满意的地方，请您说出来，我们会改进的。”不要让这句话仅仅停留在口头上，要付诸行动。

能接受意见的商店才有前途。

能接受意见的商店顾客才会源源不断。



为了顾客之二
做一个爱提意见
的店员