

書香園地

第十七期 (102.3)

專題展示

新書選介

- 國文課沒教的事：看懂了科學之後，這一次，我們正經地談點中國文學裡的風花雪月
- 台灣念真情
- 感動服務：用心服務創造雙贏的幸福
- 鄉民都來了：無組織的組織力量

借閱排行榜

- 中文書借閱排行榜
- 西文書借閱排行榜
- 視聽借閱排行榜

預約排行榜

- 中文書預約排行榜
- 西文書預約排行榜
- 視聽預約排行榜

採編組 石美鳳

感動服務：用心服務創造雙贏的幸福



索書號：489.1 / 6513 / 2010

條碼號：C126408

田中司朗著;黃靜儀譯 / 中國生產力 / 2010【民99】

ISBN：986-7096-08-8

~~服務的精髓：笑容、友善和貼心~~

你是一位愛好日本旅遊者？你是否曾經聽過有名的北海道六花亭點心店、大阪麗緻˙卡爾頓、東京椿山莊四季飯店等，抑或曾經搭乘過全日空航空、MK計程車車行的車子？倘若你的答案皆是，那麼你就不會對我所要介紹的知名企業感到陌生。因爲，這些企業在日本可都是經營管理的佼佼者，它們皆以營造極致的幸福氛圍、貼心的服務來打動客人的，並且以工作的喜悅，來自客人的滿足與快樂自許。

本書作者田中司朗，在日本是專門研究餐飲服務、流通業服務以及店家人才培訓的講師，致力於經營趨勢、人才管理、店舖指導等相關教育研究，其發表之文章更是受到當地「月刊飲食店經營」雜誌１５年連載的，其專業知識與能力皆是深受肯定與好評，接受其指導的企業更是如數家珍，例如:森永乳業株式會社、和洋菓子店……等我們常聽到的店，而作者在著作此書當時也曾親自服務現場體驗及採訪相關人員。因此，在閱讀本書之際，讓人彷彿置身其中。

本書著者以淺顯易懂之文字介紹日本七家知名企業，針對他們的卓越服務、企業哲學逐一解說，書中點出，一家價值非凡、出類拔萃的店，能夠成爲感動的企業，必然有一群優秀的「人」，如果企業中的服務員在每次面對顧客當下，皆以笑容滿面迎接，在特別的日子皆以顧客幸福與喜悅爲其責任，讓每位顧客深切感受到服務熱忱，相信這樣的感動企業肯定是穩固的。

舉例來說：文中有一篇提到關於麗緻˙卡爾頓飯店的員工，在百貨公司遇到一位母子，看到少年的頭髮稀疏，臉上露出倦容，在與母親交談後得知，原來這孩子得了癌症，只剩下幾個月的生命，該位員工當下即邀請他們接受飯店招待，讓少年和家人在房間內一起玩樂、用餐，共度一段歡樂的時光，少年家人們都非常感激的說：「這是孩子和我們一生的寶貴回憶!」筆者更感到驚訝的是，原來這家總裁如是說：「我和飯店的員工們，不管是在飯店外，或休假時，都扮演著『飯店天使』的角色，身爲一個人，能夠做正確且美好的事，我們都感到很快樂」，真是令人感動萬分，本書中還有許多故事可以與你分享呢！

想要知道本書中更多的故事，又倘若下次你有機會再次造訪日本時，要在一段旅行中獲得感動又貼心的感動服務時，或許可以親臨體驗上述介紹之知名企業；如果說，未來或現在你想成爲一位成功的企業經營者，那些一流的服務技巧或策略也許是你可以借鏡學習的。企業之所以會成功，必然有其過人之處，用優秀的「人」，用真「心」去對待每位顧客的企業，相信是無往不利的。

中山醫學大學圖書館 版權所有