

《服务的细节013：会切西红柿，尽

图书基本信息

书名：《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》

13位ISBN编号：9787506068123

10位ISBN编号：7506068125

出版时间：2013-9-1

作者：（日）宇野隆史

页数：164

译者：赵小平

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《服务的细节013：会切西红柿，尽

内容概要

内容推荐

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。

书籍目录

前言

第1章 绝对没有不赚钱的饭店

开店的基本要诀

这样思考，饭店才会生意兴隆!

不要追赶潮流，打造一个自我享受的店铺

学习不好，也能开好店

使用创业资金，要给自己留有余地

经济不景气，也是开店的时机

店长不需要掌握实务技巧

开店一定要有“想象力”

有缺点才能成长

何为真正在任何时代都很强的饭店

寻找“真正”的饭店

好的创意如果不能实施，则没有任何意义

不花钱的创意征集方式

除了自己都是“顾客”!

不同子大饭店，个人饭店独特的“取胜之道”

第2章 把饭店开到人迹罕至的地方

—选址的奥秘—

人迹罕至的地方饭店会热闹的原因

让中介介绍好店面的方法

“没人没钱”成为最强武器的原因

如何才能牢牢抓住当地顾客的心

选择铺面不能着急

正因为是地方城市才能做到的事

“在附近买东西”——迈向成功的第一步

第3章 即使不会做菜，也能设计人气菜单

—菜单设计的秘诀—

如何使普通的菜单变得与众不同

模仿他人设计人气菜单

即使降低成本，也能提高顾客满意度的方法

善处逆境、浅显易懂的常规菜式

强烈的“饭店印象”，才能使饭店经久不衰s

设计既能让顾客开心、又能提高“顾客平均消费额”
的菜单

设计向顾客娓娓道来的菜单

与帅下商场做“朋友”

第4章 让顾客开心非常简单

—待客的奥秘—

不擅长说话也没关系，与顾客交流有诀窍

第一步：记住顾客的名字

木下藤吉郎的“草鞋”故事能够世代流传的原目

仅凭“待客”就能改变顾客的“划算感”

不要把“我很闲”挂在嘴边

是否欢迎唯一的顾客是胜负的关键

经验打造待客天才、

与顾客的良好关系可以减少投诉、

第5章 只要想卖，就会畅销无阻

— “卖”的真谛 —

发传单也没有顾客上门、

不要害怕浪费食材、

外行有外行的销售方法

绝对能畅销的菜品推荐方法

如何使顾客肯定成为回头客

忘年会的季节，不要搞特殊化

“因为便宜才去”的饭店，萧条时期难以为

如何增加“销售力”

乐股份有限公司经营者眼中的宇野隆史

译后感

《服务的细节013：会切西红柿，尽

精彩短评

- 1、强烈推荐。用心经营的典范
- 2、还不错的啊，细节决定成败，用于创新和尝试，从顾客角度考虑一切，与合作伙伴一起成长，乐见店员离职独立掌店。
- 3、虽然应该不会去做餐饮，这本书也是可以看看。简而言之，要用心，不要目光短浅。100多页，没几个小时就看完了。一些细节，以后应该会想起来吧？
- 4、一个资深餐饮从业者的经验之谈，虽然不成体系，但不少细节别有生趣。
- 5、心理学
- 6、入门学习~~
- 7、很实在的一本开店必读手册
- 8、非常有启发性，老爹的思维是非凡者的思维
- 9、不要被标题所迷惑，内容完全不是这个意思。很精彩的一本书！！
- 10、好像一位长者爷爷在分享自己开居酒屋的心得，因为他本身不是学者和高管，所以读起来反而没有更多期待，娓娓道来，却觉得温暖。
- 11、这本书的内容是告诉我们如何在餐饮业追梦，告诉你对业态的选择和把握，如何的发现自己长处，把它变成你的优势，你的！但是，这个业态是基于日本百花齐放下的混杂市场，国人如果真的要学，学学热情就好了！其他的我觉得有待探讨
- 12、日本人的服务精神，即使是再简单的事也会想着做到极致，佩服这种匠人精神
- 13、就是这种态度

精彩书评

1、1.开店一定要有这样的决心：我的饭店一定顾客盈门！而不是：要是没顾客咋整。2.要看顾客的需求，而不是单纯的自己觉得的，或者自己喜欢的话就想当然的以为顾客也喜欢。3.可以在顾客能看到的地方，放一个玻璃门的冰箱，里面放好当天做菜的材料，门上贴上贴纸：“x月x日用，x几千克，y几千克”。4.不要考虑是否流行，而是要弄清楚：自己想要开什么样的店？什么样的店能长久存在下去？以什么样的顾客为目标？5.做一家开心的店铺，自己真正喜欢的。先打动自己，才能打动顾客。6.打扫要到位：可以将员工分组贴标签，分工明确有竞争意识。店长要亲力亲为，主动打扫卫生、采购商品、接待顾客等，而且要亲自去打扫厕所更有威信。7.切忌和顾客太过自来熟和哗众取宠。8.餐具的订制没必要一次性，要分几次，多几次机会和老板混熟，方便以后。9.开店前三个月亏损；3-6个月顾客盈门；6-12个月走上正轨；12个月以上稳定。10.下雨天要为每个顾客准备2条小毛巾：一条擦头和身上，一条擦鞋。11.桌上的调味瓶永远都要满的！12.要记得时常反省自己的所想所做，注意改变和创新。13.要想后继有人就必须让这个工作看起来比别的工作更有魅力。14.主动与精神不佳的顾客打招呼。15.在别的家店就餐时：发现好的马上学习并应用，不可以拖延！好点子拖拖拖就没了；不好的地方要马上改正。16.近期发生任何新闻或者大事件要马上利用：更改一下菜名，更有趣味性17.同样做一道菜，加点自己的创意和特色在其中（每道菜都可以想一下）18.不要做调查问卷，显得很low。顾客会想：连这点基本的都做不好？19.冬天多说一句：我们这有好吃的热xx哦！从知名的x进货的！是本店一绝！夏天多说一句：我们这有好吃的马迭尔冰棍哦！哈尔滨的特产！20.即将推出新品的之前可以搞一点小赠送、免费品尝之类的。21.每天至少记住一名顾客的名字22.不要说：好吃吗？而要说：好吃吧！23.门口装修要有自己的特色，要吸引眼球，要神秘。可以搞个难推开的大铁门，门上有小小的牌子。可以在t恤上写上店名，然后用棍子撑起来挂在门口。24.最好自己攒钱开店，不要合伙人，不要借钱。25.去外地和当地饭店老板合影，吃各种菜，拍照洗出来挂在墙上吸引顾客；把各种有意思的照片洗出来做成相册，让顾客在等餐时观看。26.单依靠传单吸引不来顾客，根本中的根本是要询问顾客是不是住在附近，然后套近乎赠送个小菜啥的。27.居民楼里面的店面最好放弃，因为限制较多：1)楼上若是住家，会遭到投诉2)冒烟太多上下二层的也最好避开，不好管理。28.不要急着开门店，要花费一年左右的时间认认真真挑选合适的店面！第一家店面只是“手段之店”，第二家店面才是“目标之店”。29.要选择顾客12个月都能上门的地点！30.多去结实：酒商、果蔬商、肉商等（最好就近购买，穿衣服有特色的去购买，让人记住）。（不要为一点小利而随意更换这些商家）31.门前广洒水：和周围邻居的关系要搞好！多做=吃亏=赚了32.不能让员工和厨师在外抽烟、打闹嬉笑。

2、好吃排最后，是因为这是本讲吃的，讲开点的几个认识，我才把好吃勉强放进去。作者并没有把重点放在菜品菜味，料理的处理方式上，而是抓住人心。这些道理运用到其他经营场所也是会带来很好的效果。是一本不错的书，很多故事会给人带来，原来如此，居然是这样的感叹。第一次写书评，词不达意。各位见谅。

3、毕竟这本书是针对日本的居酒屋餐饮来写的，有些情况跟当前国内的情况不太一样，但还是有些干货值得思考和学习：1、出现连锁店的地方证明有顾客群2、在顾客等位置的地方可以摆放些特殊的相册，来介绍店铺或经营理念3、要善于与店铺附近的街坊拉上关系4、分批采购的方式，有利于与供货商混好关系5、采购中坚持平等互利关系6、在顾客正式点餐前对菜式进行推荐（例如今天xx菜很新鲜，值得尝试；可由不同员工重复推荐）7、用“马上过去”代替“请稍等”8、因为便宜才去的店，萧条时将难以为继9、可在闲聊时对食材的背景进行介绍10、前往洗手间的通道是宣传必不可少的途径（包括个人事迹、餐品介绍）11、设置固定日特价菜12、记住顾客的名字13、熟悉餐牌14、小店与大品牌的竞争，需要通过差异化的经营

4、这本书是日本一位开居酒屋的老爷爷写的，他允许员工独立开店，从自己店铺独立出去。现在在东京有20多家店。第一章：绝对没有不赚钱的饭店：开店的基本要诀-与其在价格上下功夫，我宁可在接待顾客上花费心思，让顾客开心。饭店也有价值观，我们要做一家快乐的饭店-来店顾客感到幸福，店铺才能经营下去-做餐饮业的工作更能让人生充满乐趣，所以才选择这条路吧，只要能够开心生活就好-菜式上可以吸收下流行元素-与顾客做朋友，让顾客开心，店长要思考如何向顾客推销自己，时刻思考怎么做才能让顾客更开心，不要放弃任何微小的机会来打动顾客，要有这样的“贪欲”（站在顾客角度场景化思考问题）-新店一般要开店三个月左右才能顾客盈门，六个月才能走上正轨-让员工想象如果我要是自己开店，如何服务客户。想象本身已经成了了不起的动力-作为店长一定要具

《服务的细节013：会切西红柿，尽

备两种能力：一是自己要有想象力；二是要让手下努力工作的员工具有想象力- 顾客来店里总是希望“占便宜”的吧，但顾客不是只喜欢便宜东西，要在根本上存在“乐趣”，顾客才会被吸引。贵的东西也可能卖的很好，例如吃了一份普通价格的盖饭很正常，但是吃了一个1000块钱的汉堡大家一定会大吃一惊，成为顾客炫耀的资本- 好的创意必须马上实施，否则无意义- 做个有趣的饭店，让顾客从细节中对饭店产生兴趣，例如灯饰等细节- 小饭馆做成家庭式的感情营销，例如顾客点某个菜太贵不舍得，那么可以送一点点这个菜- 下功夫增加一些别人没有的“本店之最”

第二章：把饭店开到入迹罕至的地方- 见到女孩子送个冰激凌- 记住顾客的名字- 不问顾客“好吃吗”，而问“好吃吧”- 门很重也会让人觉得神秘吧- “这是我亲手做的”很有情感啊- 时刻考虑如何把用户吸引来、留住——让自己从内心里渴望这样- 顾客等待的时候可以给他看一本画册，关于这个店的历史或者装修的过程等等- 与顾客闲聊“住在附近吗？”“是啊”“作为见面礼送您一份小菜”；“想喝一杯的时候尽管来吧”；“菜单上没有的也可以做”- 居酒屋必须要让顾客都能在店主的视线范围内这样店主方便和顾客沟通- 做生意其实是享受人生，要让自己在产生快乐磁场，处理好店铺的“邻里关系”

第三章：即使不会做菜，也能设计人气菜单- 在力所能及的范围内让顾客开心，如果是海边的餐厅，可以考虑搞个简单的淋浴房- 在顾客点第二杯喝的时候，可以推荐高毛利商品，让顾客品尝- 了解顾客的心情是餐饮店经营者不可或缺的能力- 要考虑如何当天将库存全部卖掉- 如果只是把顾客要的菜拿给顾客的话就跟不想卖东西没什么区别，要抓住与顾客交互的每个环节，例如告诉顾客这个菜怎么吃最好吃- 彻底的待客之道，例如有些菜品只有一份了，可以让想吃的顾客剪刀石头布来决定- 增加产品的附加价值，例如在顾客面前完成产品的最后一道工序，或者在顾客面前调酒- 用超大字体记录这道菜诞生了几天- 与其让菜品降价，不如让顾客觉得开心很划算- 不是让顾客觉得便宜而是让顾客产生“想吃”的想法，例如让86%的女顾客都点甜品提高毛利和客单价，则点甜品送冰激凌一份。与顾客的交流很重要，甜品卖的好坏，完全取决于与顾客之间的对话是否能让顾客产生想吃甜品的欲望- 菜品怎么呈献给顾客才开心呢，当着顾客面摆盘，顺便赠送一只大虾之类的- 根据与顾客当下的场景，生动对话，让顾客购买更多的东西，提高客单价和毛利- 总之：设计让顾客开心又能提高顾客平均消费额的菜单- 设计向顾客娓娓道来的菜单：例如写着“这个葡萄酒很好喝，我们努力让其售价合理”- 每次更换新店长都会更换菜单和制服，给新店长展示的机会，并增加了与顾客的谈资- 把理所当然的服务特意化成语言说出来- 如果让顾客不断发现自己想吃的东西，气氛融洽，顾客就更细化来这个店

第四章：让顾客开心非常简单- 选择装饰用的杂货或者餐具，都会思考就此会和顾客之间展开什么交流呢- 记住顾客的名字，是小饭店的大武器- “欢迎光临”会根据当下的环境、天气而与其不同，雨天的“欢迎光临”肯定与晴天的不同- 餐饮业把西红柿从100日元卖到300日元，差额200元，是我们的“心”，用心了，顾客才不觉得贵- 拼命思考如何让顾客开心，想到创意，第二天立刻实践- 面的只有一名顾客“今天顾客不多，不如我们一起喝一个吧”- 如果上菜慢了，一定在顾客前面说“对不起久等了，送您一份小菜”，马上端上来，缓解紧张情绪- 顾客投诉是好事，可以指正我们的不足

第五章：只要想卖，就会畅销无阻- 在店里说“现在做热气腾腾的麻婆豆腐，限定五人份，有需要的顾客举手”因为做一人份和五人份一样啊- 在店内开展娱乐活动活跃气氛例如剪刀石头布- 用“生动的语言”传达饭菜的美味，例如开啤酒瓶让顾客选择是“砰”的打开还是“嘘”的打开，大部分人都会说“砰”- 把眼前的每一秒，当做销售的机会- 顾客如果催促一定要说“马上来”而不是“请稍等”，一定想办法不让顾客就等，如果迫不得已的等待，要送免费的小菜- 忙是饭店的事情，与顾客无关- 每周至少使一位顾客成为常客- 向顾客解释为什么生鱼片好吃且价格合理- “这是我同学的父亲种的”- “卖”需要经过设计菜单、进货、制作、宣传、实际销售、询问顾客味道如何的售后服务完成- 不要光靠价格取胜，要时刻考虑能做出味道可口又能让顾客开心的饭店

章节试读

- 1、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第14页
- 2、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第86页
- 3、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第23页
- 4、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第47页
- 5、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第30页
- 6、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第85页
- 7、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第71页
- 8、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第15页
- 9、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第51页
- 10、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第22页
- 11、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第38页
- 12、《服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮》的笔记-第83页

《服务的细节013：会切西红柿，尽

《服务的细节013：会切西红柿，尽

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com