

# 《貼心話揪甘心人生菜鳥筆記本：》

## 图书基本信息

书名：《貼心話揪甘心人生菜鳥筆記本：學日本人如何把貼心當作賣點》

13位ISBN编号：9789862500638

出版时间：2013-3-22

作者：林德勝,吳欣樺

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](http://www.tushu111.com)

# 《貼心話揪甘心人生菜鳥筆記本：》

## 內容概要

貼心 = 感動 = 金錢

為什麼呢？因為真正好的服務是要讓客人感動！

為你的100種生活，加入100種貼心，

生活中多一點貼心，你就能享受富裕與幸福！

什麼是讓客人「感動的貼心服務」？

在東京購物時，店員把購物袋提到門口再交給客人。

餐廳裡服務員彎下腰，利落地撕開濕紙巾遞給客人使用。

便利店店員兩隻手遞交收據。在送上熱飲給客人時，一句“小心燙噢”的叮嚀。

消費文化就是要把貼心當作賣點，所有的暢銷商品，都離不開，以人本為出發點的「貼心」。

說好聽話很簡單

但要說的好聽又能感動人卻很困難

記得那天朋友跟我說了一句話

所有的不愉快，就因為那句話就消失了

今天又陷入低潮的我，又重新翻到了那天記下的那句話

突然，往前走的勇氣又回來了

影響你生命的那一句話，你是不是都記下了呢？

貼心話不用錢，卻可以帶來莫大的感動

感動的力量之大，足以豐富你的人生

帶來源源不絕的創意、知己、快樂和勇氣

怎麼樣才叫貼心？

人說色、香、味俱全就稱的上是好菜；如果好菜再加上「媽媽的味道」，就是一道吃了會感覺到幸福的料理。「媽媽的味道」就是那發自內心、別無所求的關懷，它足以消弭內心所有的不愉快，滿足無可取代的需求，並悄悄的在內心搭起專屬於你的味覺記憶。如果有人問你最喜歡的味道是什麼，你絕對會說「就是媽媽的味道」。

這也就是貼心的意義和魔力。一種人與人之間別無居心的關懷，可以讓當下的害怕、不安煙消雲散，並在對方內心留下最深刻、最溫暖的記憶。

一句話加一點貼心，這句話就多了靈魂；一件商品加一點貼心，這件商品就多了人性。觸動你靈魂的一句話，以人本為出發點的一件商品，就是開啟「感動」的那把鑰匙。

所有創意的初衷就是對使用者的關心；所有美好的源頭都來自於人內心的悸動。

就由本書先對你貼心，為你的100種生活，加入100種貼心。

請細細品味你的生活，寫下感動你的每一句話，讓他隨時帶給你力量，也讓你有能力把這些力量分享給別人。

寫一本專屬於你的《貼心集》

讓這本《貼心集》幫你創造富裕及幸福人生

# 《貼心話揪甘心人生菜鳥筆記本：》

## 作者簡介

林德勝、吳欣樺

林德勝

日本駒澤大學法學博士課程畢。日商公司任職10年。在日本擁有多年的行銷和業務經驗。希望把日本職場的技術及精神介紹給讀者，希望能藉此提升臺灣職場的競爭力。目前擁有自己的公司，經常往返於台灣、大陸、日本之間。

吳欣樺

致力於達到「讓工作實踐生活，讓生活充實工作」的目標。擁有工作管理、商業理財、職場勵志相關的文字書編輯經驗。2011年參與《20幾歲就定位V：20幾歲，要學會的做人心計》編輯製作。

經歷中華大學景觀建築學系，和國立台北藝術大學建築與古蹟保存研究所的教育訓練，現積極進行工作管理研究與從事文字、藝術創作。熱愛工作，熱愛旅行，隨身基本裝備帆布鞋、相機、筆記本，隨時準備接受挑戰，隨時準備發現驚喜。

## 書籍目錄

- 一、前言
- 二、辦公室貼心話
  - 1.主管向部屬的問候
  - 2.同事對同事問候
  - 3.向主管致謝
  - 4.感謝同事
  - 5.傳達別人的讚美
  - 6.別不好意思拒絕同事
  - 7.表示認同
  - 8.安慰你的同事
  - 9.回應同事對你的安慰
  - 10.向主管道歉
  - 11.向同事道歉
  - 12.看出同事希望被誇獎的事，好好誇獎她一番！
  - 13.鼓勵同事，增加他的自信心！
  - 14.揣摩老闆的話，聽一句話你就懂！
  - 15.不用說，你就知道主管希望你完成什麼？
  - 16.認識你的同事，才能夠設身處地為對方設想
  - 17.給新人安心的貼心話
  - 18.做好中間人，把轉達的話美化一下吧！不失原意，也不傷和氣
  - 19.面對別人提供的「錯誤」做法
  - 20.別人打岔該怎麼說？
  - 21.必須要打斷別人時該怎麼說？
  - 22.別說出過度反映的「不貼心字眼」
  - 23.只專屬於你
  - 24.追究責任，讓別人受傷，只會招致反效果
  - 25.追究責任，對事不對人
  - 26.願意一起解決難題
  - 27.當同事面對重大挫折時
  - 28.多說說對方曾經幫助過你的事
  - 29.強調對方的價值
  - 30.貼心話不難測
  - 31.大家來找碴
  - 32.如果對方的好話給你影響很大，請大方說出來
  - 33.別人不想說，請別逼他說
  - 34.尊重別人的說法
  - 35.說話看時機
  - 36.送送小禮好貼心
  - 37.你也可以預知未來
  - 38.即是曾經不愉快，也要放下成見
  - 39.如果對方說話沒有邏輯時
  - 40.電話-掛電話的體貼
  - 41.要中途離席的體貼說法
  - 42.先貶後褒的幽默
  - 43.當對方滔滔不絕時
  - 44.你看出別人為難的表情了嗎？
  - 45.向顧客推銷

46. 面對顧客的產品抱怨
47. 面對廠商時，顧及他人專業、自尊，別把自己「專業」掛嘴邊
48. 面對顧客，請察言觀色
- 三、朋友間的貼心話
49. 朋友間的感謝
50. 再好的朋友也要誇讚！
51. 對女生的誇獎
52. 肯定朋友的做法
53. 朋友正在犯錯，你該怎麼給意見
54. 面對朋友的貼心建議
55. 面對朋友的情傷，該如何安慰？
56. 朋友失志，該如何安慰
57. 在朋友失控時，安定對方的心
58. 婉轉地說出真心話
59. 回應對方安慰
60. 向朋友道歉
61. 對朋友拒絕
62. 好友聊天總是滔滔不絕，當你被打岔了該怎麼說？
63. 必須要打斷別人時，該怎麼說？
64. 當朋友說個沒完時，你該怎麼用貼心暫緩他的話
65. 做決定的藝術
66. 多說說對方曾經幫助過你的事
67. 別把「是朋友就該...！」這句話掛嘴邊
68. 強調對方對你的重要性
69. 面對別人付出，不論效果完美不完美，也要為他的貼心，真誠道謝
70. 你的話題吸引人嗎？
71. 每個朋友對你都有特殊意義，也請你讓他知道
72. 也體貼別人為什麼不能聽你說
73. 別人不想說，請別逼他說
74. 付出關心時，也幫你的朋友考慮到未來
75. 聽懂「不直接」的話
76. 再不滿，也不要情緒反應
77. 先暫時放下你最想要的
78. 融入也可以不喪失自我
79. 想多認識一點對方，也別像身家調查一樣
- 四、對家人說的貼心話
80. 愛要即時，有感謝就要說出來
81. 「我不要！」你還是這樣拒絕你的家人嗎？
82. 家人的支持肯定力量最大
83. 家還是最安心的避風感
84. 回應家人給你的安慰
85. 用愛取代控制
86. 血緣不會斷，但愛會越磨越淡。說一句「對不起」真的不難。
87. 考慮做菜人的心意
88. 看對象說話
89. 越親近的人越不該有特殊標準
90. 越親近的人越要關心讚美
91. 即是你瞭解你的家人，也不先入為主，好好聽聽他們說什麼吧！
92. 別用質問的方式，咄咄逼人，逼不出真心話

93.別要求他改變無法改變的事

五、貼心話基本配備

94.說話簡潔易勿懂，確實將出重點

95.你的眼神會說話

96.最適當的說話距離，與對方保持最舒適的對話空間

97.說話配手勢，可以加重情緒表達

98.從音調發現情緒

99.笑容力量大！讓擦身而過的人，也能感受到你的親切

100.讓自己保持好心情，你的一言一行也會讓人有好心情（充實外表、能力的自信）

# 《貼心話揪甘心人生菜鳥筆記本：》

## 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](http://www.tushu111.com)