

相关链接

『款待之心』是日式服务最高境界源于茶道

“款待之心” (omotenashi) 是日式服务的最高境界,是日本人引以为傲的瑰宝。

2013年日本“2020年东京申奥团队”在策划案中提到了“款待之心”,致使这个词人气大涨,入围日本“2013年流行语大赏”的同时,迅速传遍全世界。

“款待之心”起源于平安室町时代的茶道。从词源上讲,omote 指表面,nashi 指毫无保留,结合在一起 omotenashi 就表示表里如一, 诚实真诚的用心服务。它继承了茶道的“和敬清寂”和“一期一会”,怀着一生只遇见一次,珍惜此刻时光的心情,完全站在对方的立场,理解对方的想法,为对方提供最好最完美的服务。



■ 2013年东京申办2020年奥运会时,申奥大使、混血女主播泷川雅美解释了 omotenashi 这个日语单词

拎“不要跟我说话”购物袋 搭乘“安静出租车”出门 日本顾客希望被“沉默款待”

日本的待客之道享誉世界,连细节部分都很到位的日式服务试图满足每个顾客的需求。而日式服务的最高境界是“款待之心”,讲求站在对方的立场上,充分为对方考虑,让对方开心。“款待之心”的基本是用十分恭敬亲切的语气跟客人说话、交谈。能否让客人觉得满意很大程度上取决于交谈过程是否愉快。但是最近,“款待之心”的形式发生变化——“少说话”以及“不说话”的待客之道悄然登场。

“最令人感动的服务”

日本人向来推崇热情周到待客的“款待之心”。此前,日本网友选出“最令人感动的服务”,分别是“居然记得我”、“生日或纪念日的惊喜”、“迎接或欢送时的关怀”、“对孕妇、小孩的关注”,和“记得饮食习惯”。

一名日本女性表示,自己曾在一家旅馆住宿过。“很多年过去了,当我再次投宿那里,工作人员居然还记得我,并和我热情地聊天”。另一名日本女性则表示:“怀孕的时候去一家餐厅吃饭。饭后点了一杯咖啡,结果服务员端来一杯菜单上并没有的不含咖啡因的咖啡。我被这细小但却暖心的举动感动了。”还有一位网友回忆道:“有一次我们冬天去居酒屋吃饭。那天十分寒冷,在我们要回去的时候,店员送我们每人一个暖宝宝,嘱咐我们回去的路上请当心,并挥手目送我们离开。”



■ “不要跟我说话”购物袋



■ 京都的“安静出租车”

图 GJ

多数人不希望被打扰

早在 2015 年,日本新闻网站“调查”的报告显示,有 80% 的人不希望选购衣服的时候被打扰。今年 5 月,大阪一家时装店推出了寓意为“不要跟我说话”的蓝色购物袋。凡是入店之后手持这个蓝色购物袋的客人,店员将不再跟他们搭话。此后,东京、名古屋等地区的分店也相继加入。目前共有 23 家店铺引入了这项业务。这家时装店的公关人员表示:“服务自引进起就颇受好评,很多顾客反映说自己有更多的时间专心挑选,不被打扰。”

同样的情况也发生在理发店。东京目黑区一家理发店一年前在顾客需求调查表里首次设置了“希望安静一点的理发师为您理发吗?”

“希望不要聊有关发型之外的任何话题吗?”等项目。理发店经理小菅休平表示:“大约有一半的人不希望和理发师聊天。”一份报告显示,“希望在理发店安静地度过”的顾客跟 7 年前相比增加了 25%。

除了时装店和理发店,京都的一家出租车公司今年 3 月推出了 10 台试驾期为 4 个月的“安静出租车”。“安静出租车”将司机和乘客之间的对话尽量减到最少,基本仅限于询问乘客目的地及乘车费用。这个想法源于司机们平常对乘客的观察:“最近,很多乘客在乘车期间一直摆弄手机和平板电脑,看似没有想要与我们交流。于是,我们在员工大会上提出这个方案。”

拥有温暖且善解人意的日式服务的日本社会,为什么会出现这些

希望被“沉默款待”的声音呢?

享受自己独处的时间

近年来,越来越有人在购物,例如买衣服时,想自己一个人或是和家人朋友慢慢挑选。有人觉得:“如果店员跟我搭话,热情地介绍说明,我就会有强烈的压迫感。到头来,打乱了我的计划,买了许多本不想买的衣服。”去理发店“需要安静”的客人则表示,“不希望理发师跟我聊除了有关发型之外的任何话题,想要更多自己独处的时间”。希望乘坐“安静出租车”的乘客则认为:“时而在车里集中精力思考工作的事情,时而放放空,缓解疲劳的身心。不希望有人打扰。”这些希望受到“少说话”或者“不说话”服务的顾客跟自己独处,在被工作和生活占据大部分时间的同时,渴望留给自己更多的时间。博报堂研究员山本泰士说:“以前,与理发师、出租车司机交谈以打发时间的人较多。而现在,大家似乎都非常珍惜自己的时间。”

但也不是所有的人都希望“沉默的服务”。有相当一部分顾客表示自己在买一些登山用具、专业相机等物品时,希望可以咨询具备相关专业知识的店员,获得他们的建议。

目前,“沉默的待客之道”仅在日本一些地方适用。但在用心服务、重心与心交流的日本服务业,“沉默的待客之道”究竟能走多远,目前还很难说。

博沉

●上海市住宅装饰一级资质

●上海市家装20万质保金企业

●2016年度规范服务达标五星级企业

●2016年度上海市信得过家庭装饰企业

www.shanggaozh.com

迎双节

送好礼

促销团购会

尚高装潢

五重好礼送不停

好礼一 进店有礼

活动期间来店进店签到咨询均有精美好礼赠送

好礼二 付定金抽红包

活动期间现场预付定金参与抽红包赢现金

好礼三 签约砸金蛋

活动期间现场签约即可参与砸金蛋赢家电大礼

好礼四

活动期间签约的客户装修材料结算价满七万元时,再送一厨,一卫墙地砖。

系列建材最高可省

18800元

活动时间:2017年10月2日-10月3日

活动地点:普陀区梅川路280—308号 (大渡河路口) 热线 400-855-5688 监督 56779088

金山店

卫清西路

692-694号

400-014-5788

金桥店

长岛路612号

(近张杨北路)

021-50929609

杨浦店

黄兴路

1831-1835号

400-863-8388

宝山店

永清路315-317号

(近水产路)

400-050-8353

徐汇店

田东路379号

(近漕溪路田林东路)

400-090-4688

虹桥店

沪松公路1490号

(近九亭地铁站)

400-834-9388

诚聘

三年以上工作经验设计师六名

021-32579288

更多惊喜

微信扫码

查看详情