

服务的细节010：繁荣店的问卷调查术



[服务的细节010：繁荣店的问卷调查术_下载链接1](#)

著者:[日] 大久保一彦 著，尹娜 译

[服务的细节010：繁荣店的问卷调查术_下载链接1](#)

标签

评论

京东出品必属正品 好好学习天天向上

书很不错，团队集体购买了很多这是其中一本！下次还会继续的补进.

怎么做问卷调查

一个系列的书，可以参考来看看。

买来学一下，挺不错的，物流超快

这套书很经典，恰到好处的服务，日本有很多值得学习的地方

很好，价格便宜，一直都在京东买

很好！很好！很好！很好！

书很实用，物流也很快，一直信赖京东！

一直在京东买书！但觉得和新的书店的不一样！但便宜~~~

还没看呢，满200-100活动买的，应该不错，慢慢看喽。

努力学习中！！！！

一直疑惑这方面如何调查，书中的一些问卷调查理论和范例挺实用的。

东西很不错实用，对单位很有帮助

书不错,值得推荐.书不错,值得推荐.

物流非常不错 书是自己精心挑选的 推荐

给别人买的书，点名要的，应该不错吧

好书，实用，下次再来。

最喜欢京东的速度和退换货的爽快。

书的内容不错，这一系列书籍连贯看更好

书很不错，值得一读，赞一个。

不错的。适用。推荐

很好很好很好很好很好很好

正在阅读中

别人推荐的一本书，买来看看，整个系列都是讲服务业的。

可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以可以
可以可以可以可以可以可以可以可以

物流的给我丢物业然后包裹就不见了

做个假设，那间餐饮店位于头回客不断上门的h地段的话，菜品种类少不一定完全是坏事。在一等一的商业地段，专卖店鳞次栉比。扩大商品门i类的话，说不定会沦为“不知道是专门做什么的餐饮店j”，反而不能吸引客人上k门了。

服务的细节013：会切西红柿，就能做餐饮

很多店铺是在业绩下滑的时候才想到进行问卷调查，其实，在经营n状况良好的时候n更应该意o识到问卷调查的必要性，因o为顾客的需求是在不断变化中的，如果一成不变，很快就会被竞争对手超过。

而为数不少的店铺都会将其他店的调查问卷拿r过来几乎不加修改地直接使用。在他们的头脑中，问卷调查无外乎是询问顾客个人信息、对店铺的满意度、对店铺的建议等等。这样的问卷调查不如不v做，因为做了也不会有太多的效果，反而白白y浪费w了人力和财力。

x正如同不会有人不加训练就进行马拉松比赛那样，进行问卷调查是需要进行前期的z充分思考和准备、后期的验证和改进的。

明确问卷调查的目的是进行调查的基础。B很多人也许会回答：为BB了企业能够更好C地发展。其实这C表示他并不清楚自己想通过问卷调查得到什么样的有用信息。

作者为我们归纳了问卷调查的六大目的：抓住目标顾客群、远程监控店内情况、了解顾客惠顾的理由、引导员工和客人的想法、制作客户名单、了解客人潜在愿望。

明确了问卷调查的目的之后，设定目标回收问卷份数和具体实践形式J也是很重K要的。一般来说，回收一百份的话有点太少，回收一千份的话又耗时太久，所以两百份M是一个比较合理的数字。而M问卷调查的实施形式有很多种，可以直接将问卷放置在餐桌上，可以在买单时交由客人填写，可P以是面谈，也可以是电话或者电子邮件。各种方Q式都有其需要注意的微妙细节。

在问卷调查得出R结果后，如何进行使用R也S大有文章。顾客说“菜品不多”，于是增加新菜品；顾客说菜品味道一般，于是就U多花工夫在菜品味道上；顾客说对价格不满

意，于是就实行低价策略……而这些真的能奏效吗？其实，一切都没这么简单。
大久保一彦，1965X年出生于神奈县。最初在餐饮连锁店工作，后进入绿厨餐饮Z集团
就职。为集团的多店Z铺发展a做出了很大贡献a。1998年开始独立创业，担任餐饮企业
咨询顾问。擅长业态开发和拯救亏损企业，以超过对一万家企业的考察经验为基础，对
多家餐饮企业进行了指导，成功打造多家盈利企业。前言第1章

"[SM]，超值。买书就来京东商城。价格还比别家便宜，还免邮费不错，速度还真是
快而且都是正版书。[BJTJ]，买回来觉得还是非常值的。我喜欢看书，喜欢看各种各样
的书，看的很杂，文学名著，流行小说都看，只要作者的文笔不是太差，总能让我从头
到脚看完整本书。只不过很多时候是当成故事来看，看完了感叹一番也就丢下了。所在
来这里买书是非常明智的。读书的过程是艰难的，也是快乐的。渐渐的，在读书中我有
了“熟读唐诗三百首，不会吟诗也会吟”的才气，感受到了“风萧萧兮易水寒，壮士一
去兮不复还”的豪气，体会到了“天生我材必有用，千金散尽还复来”的傲气……
在读书的过程中，我的作文水平也得到了提高，以前，我写作文时，总是不知道该用哪
些词。所以老去问妈妈，妈妈就说：“孩子，你应该多看些书，哪一个作家像冰心，老
舍都不是破了万卷书，才下笔如有神的呢？”从此，我就天天看书，记录书中的好词，
好句，体会作者的思想感情。果然，一段时间过后，我的作文水平就有一点点提高。
[QY]，一本书多读几次，[SZ]。
多读书，可以让你全身都有礼节。俗话说：“第一印象最重要。”从你留给别人的第一
印象中，就可以让别人看出你是什么样的人。所以多读书可以让人感觉你知书答礼，颇
有风度。
多读书，可以让你多增加一些课外知识。培根先生说过：“知识就是力量。”不错，多
读书，增长了课外知识，可以让你感到浑身充满了一股力量。这种力量可以激励着你不
断地前进，不断地成长。从书中，你往往可以发现自己身上的不足之处，使你不断地改
正错误，摆正自己前进的方向。所以，书也是我们的良师益友。[NJRJJ]"

BUCUO

写的东西一般，有点儿老了，比较传统

挺好

近几年来，台湾学界中生代学者的著作相继在大陆出版。2012年，王汎森的著作《傅
斯年：中国近代历史与政治中的个体生命》引进，颇受大陆学界关注并逐渐为大众所熟
悉。如果把胡适、傅斯年、郭廷以等算作第一代，余英时、许倬云算作第二代，那么王
汎森等学者可算作台湾第三代学者。曾任“中研院”历史语言研究所所长，并在2010
年升任“中研院”副院长的王汎森，可算是台湾人文学科的领导者，第三代学者的代表
人物
胡适、傅斯年这一代虽然没有参加过晚清最后的科举，但他们是旧的“仕”到知识分子

过渡期产生的人。他们不是以道自认，他们还要以天下自认。他们对于现实的参与很多，虽然严格说起来，他们也没有做过政府的官。胡适先生从他的日记和书信可以看出来，蒋介石其实到后期，一直很想用各种位置把他拉出来。但是傅斯年他们一直都在阻挡，认为应该坚决地推掉。

他们有很长一段时间其实是在北洋政府时代，“五四”时代是北洋政府党争的时候，那个环境和后来又不一样。这样的时代环境，不踏入你不可能去捍卫什么。你必须一脚踏进去，一脚在外面。他们是从“仕”到知识分子过渡的这一代人，他们和后面完全专业的读书人，知识分子不太一样。

另一方面讲，他们参与现实的政治非常多，不管是评论、建言等等，非常明显。在那个时代，他们对于自由民主有很高的信念，他们也是通过和政治相当大的互动，才可以去维护自由民主。所以他们对当时的国民政府基本上是既有关系，又要保持距离。

至于我的老师余英时、许倬云先生，已经完全是现代知识分子的时代了。他们频繁参与论政，尤其是许先生写了很多文章，余先生也写了不少，可是对于政治只有遥远的兴趣。我在猜，胡适、傅斯年先生那个时代如果情况不同，他们说不定也不会进入政府，从他们的信里面也可以看到。

我们这一代的情况跟他们又不一样，“自由民主”已经相当成熟了，好像已经是一个不正自名的东西。而且，这一代的知识分子基本上都是受西方的影响，已经慢慢形成了专门的学者。但是，我个人认为，适度对社会问题关心还是很有必要的事情。最近这些年，我觉得台湾因为受学术评价标准影响太大，人跟社会抽离开来。抽离开来，对学术发展有好处，很纯，很严谨，可是也应该对社会有所关心。

对于西方研究汉学，我们不要存在任何的偏见。他们的长处是在建构、理论、框架、比较的视野，以及说出某一个东西比较广的意义。西方在训练一个领域的时候，通常都有别的领域的辅助，比如说，你写中国题目可能要学英国史、法国史、日本史等等，在历史之外，可能你还要有文学、人类学、社会学的背景。所以，它是以众学来治一学，就不会坐井观天，这和整个学术界的培养很有关系。另外，它常常不在这个文化的限制里面，有时候跳出来，确实可以看出我们在这里面看不到的东西。

当然，它有很大的缺点，对史料以及很多文化层级，不可能做到很深入。我觉得研究汉学，很重要一个部分，是要取之于各种学问的长处，要有比较和宽大的视野。内心中有这样一个前提写出来的，跟只是就这个而写出来的东西，实际上有不同。

当然，我也认为西方的汉学家和早期不太一样。早期的汉学大家，基本上比较站在欣赏的角度，我们来共享这个知识，感谢你来和我们一起共享古老文明的智慧。年轻一辈，更试着要接近欧美学术主流，把他研究的中国问题去附和那一部分。附和的好处，是可以做得很漂亮，坏处是这不是它原来的样子。

13年前，我们推“数位典藏国家型科技计划”时，这是全世界唯一的一个。它的极大作用，是学术资源的极大公共化。这个计划光数位典藏部分，就有将近400万件，包括资料、图片以及各式各样的东西。我们有一位研究上古史的学者，透过这个平台发现，原来有一件青铜器物的盖子在瑞典，器身在“中研院”。如果没有数位的方式，你要到仓库里面一个一个填单调出来，那是很困难的。

前几年莫拉克台风把一个原住民的村落毁掉了。这个村落在日本统治时期已经有相当毁坏。重建的时候，人们就认为要重建一个更像原来原住民味道的村落，生活中的每一个细节都要考察——耳坠、发式、手镯、衣服、屋子等。如果用旧的方法，就是要去台湾三个收藏原住民资料最多的地方去填单子，一个是历史博物馆，一个是中研院的民族学研究所，一个是台大的人类学系。现在不用了，输入“原住民”就可以找到相应的信息。

所以，它的作用是非常明显的。比如以前教你织传统的布，出一本书可能要180张图片，告诉你那个针要怎么弄，你还看不太懂，而现在，连录影带都典藏，你打出来就可以看到了。这些不但不用钱，而且学术知识公共化。

有很多学电脑的人认为，我有这个东西，一个礼拜可以帮你写一篇论文。而历史学家对这个看法不同，毕竟工具就是工具，不能取代人。所以为什么我尽量不去特别接触？因为还要有人没有喝醉酒，记得带大家回家。

[日]大久保一彦写的的书都写得很好，[]还是朋友推荐我看的，后来就非非常喜欢，他的书了。除了他的书，我和我家小孩还喜欢看郑渊洁、杨红樱、黄晓阳、小桥老树、王永杰、杨其铎、晓玲叮当、方洲，他们的书我觉得都写得很好。服务的细节010繁荣店的问卷调查术，很值得看，价格也非常便宜，比实体店买便宜好多还省车费。书的内容直得一读★问卷调查在我们的日常生活中很常见，但又似乎没有得到太多的重视。市面上关于服务业问卷调查的书是一块空白，很少有人去深入地思考和研究这一领域。作者大久保一彦是日本知名的餐饮业咨询师，他在本书的前言中提出请勿轻易在餐饮店内进行问卷调查的主张。这是因为，问卷调查不是那么简单的事情，有一个环节出错的话，问卷调查就很有可能变成毒药。★如果您是这样的人群●只是将问卷调查的结果进行保管的企业●来店客数或销售额、利润正在减少的企业●不知道下一步发展方向的企业●想进一步提高销售额和利润的企业本书一定能够帮到您！，阅读了一下，写得很好，很多店铺是在业绩下滑的时候才想到进行问卷调查，其实，在经营状况良好的时候更应该意识到问卷调查的必要性，因为顾客的需求是在不断变化中的，如果一成不变，很快就会被竞争对手超过。而为数不少的店铺都会将其他店的调查问卷拿过来几乎不加修改地直接使用。在他们的头脑中，问卷调查无外乎是询问顾客个人信息、对店铺的满意度、对店铺的建议等等。这样的问卷调查不如不做，因为做了也不会有太多的效果，反而白白浪费了人力和财力。正如同不会有人不加训练就进行马拉松比赛那样，进行问卷调查是需要进行前期的充分思考和准备、后期的验证和改进的。明确问卷调查的目的是进行调查的基础。很多人也许会回答为了企业能够更好地发展。其实这表示他并不清楚自己想通过问卷调查得到什么样的有用信息。作者为我们归纳了问卷调查的六大目的抓住目标顾客群、远程监控店内情况、了解顾客惠顾的理由、引导员工和客人的想法、制作客户名单、了解客人潜在愿望。明确了问卷调查的目的之后，设定目标回收问卷份数和具体实践形式也是很重要的。一般来说，回收一百份的话有点太少，回收一千份的话又耗时太久，所以两百份是一个比较合理的数字。而问卷调查的实施形式有很多种，可以直接将问卷放置在餐桌上，可以在买单时交由客人填写，可以是面谈，也可以是电话或者电子邮件。各种方式都有其需要注意的微妙细节。在问卷调查得出结果后，如何进行使用也大有文章。顾客说菜品不多，于是增加新菜品顾客说菜品味道一般，于是就多花工夫在菜品味道上顾客说对价格不满意，于是就实行低价策略而这些真的能奏效吗其实，一切都没这么简单。，内容也很丰富。，一本书多读几次，第1章为什么要

[服务的细节010：繁荣店的问卷调查术_下载链接1](#)

书评

[服务的细节010：繁荣店的问卷调查术_下载链接1](#)