

服务的细节018：餐饮店投诉应对术



[服务的细节018：餐饮店投诉应对术_下载链接1](#)

著者:[日] 外食相谈研究会 编，童蕾 译

[服务的细节018：餐饮店投诉应对术_下载链接1](#)

标签

评论

一次买了好多书，赶着活动，还没看完，但书的质量非常好！！！！

学习中?。。。。

学习学习学习，不学习就要落后

编写篇章清楚深入浅出，用结构图列举生活事实，吸取教训经验

对待投诉应该更注重实际的客户需求解决

整体外观质量都可以，内容没读，读后再评。

《服务的细节：新川服务圣经(餐饮店员工必学的52条待客之道)》是在新川义弘先生在月刊《日经餐厅》中、自2005年11月号至2010年3月号连载的专栏“待客之道”和《日经餐厅》2009年7月号的特辑《HUGE新川义弘的待客革命》的基础上增写、编辑而成的。《服务的细节：新川服务圣经(餐饮店员工必学的52条待客之道)》中有新川先生在Global Dining时代和创立HUCE后经历的众多小故事，并且一一配以新川先生的说明和结论。希望各位读者能够从中领悟到实现理想型服务所必需的到底是什么。

买来学一下，挺不错的，物流超快

内容不错，不过重复的地方感觉很多，在编排方面应根据中国的读者来定。这本书其实用三分之二的纸张就可以用完。

我想我会再买

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

书写的很好，很有参考价值，京东上买书太方便了

落地的话术及思路，很好

书还可以.内容很少

帮朋友买的，着实不错，值得一看

还不错，蛮实用的一本书。实用

非常不错的一本书，好好学习了。

网购很方便，满意。。。

很好，内容很具有实战意义

不错，还没有开始看，京东物流给力！

东西不错,值得推荐.东西不错,值得推荐.

京东买书最大的好处就是便宜又方便，还能送到家！

最喜欢京东的速度和退换货的爽快。

正版，给单位买的，很实用的书籍～

学的还是很专业的，推荐。

求方法，多学习，通俗易懂。

活动买的，价格很合适！

非常不错的书 值得购买

应对投诉时，服务员的心情大多非常紧张，束手无策，往往很难圆满地处理好投诉，甚至更加激怒顾客，引发二次投诉。这本《餐饮店投诉应对术》书，餐饮店的人员应该人手一本，无论是店长，服务员，收银员以及前台，都能从中学到应对投诉的方法。

好好好好好好好好好好好好

挺好的书！包装也挺好的！价格合理！很有意思！

不错 比较实用 值得看

书质量满意，学习一下思想

送开餐馆的亲戚，反映不错！

然而并没有什么卵用，，，

一本是快递就要五块 无语

好好好好好好好好好好

快递速度真棒，送货上门，方便

很好的一本书特别受益

还不错。。。哦！！！！

好好好好好好好好好好好好好好好好好好

很好很好，速度快，好东西

给老公买的，他说不错！

好书，值得推荐

不错不错不错不错不错

怎么应对投诉？

好书，慢慢看中

顾客投诉是餐饮店乃至服务业都极为头疼的问题。这本书是日本23家餐饮大企业共同推崇的投诉应对标准手册，描述了各种我们在日常餐饮店经营中会遇到的问题，给出的分析和应对方法非常具体。不得不说，日本人在服务方面确实比中国高出一大截。大家都说海底捞的服务好，如果你去过日本，哪怕是看过日本电影，就会觉得日本的服务远远超过了海底捞。如果想做好餐饮业，不妨去学学这套书，都是讲服务的，都是日本餐饮业的前辈写的，对于餐饮服务人员很有帮助。《完全餐饮店》、《新川服务圣经：餐饮店员工必学的52条待客之道》、《繁荣店的问卷调查术》、《菜鸟餐饮店30天繁荣记》、《最勾引顾客的招牌》、《会切西红柿就能做餐饮》、《餐饮店投诉应对术》。

好书值得购买

哇，快速收到

不错。。。。。。。。。

很好~~~~~

满意

这本书不错 以前我

《餐饮店投诉应对术》，是每个餐饮服务人员都应该学习的。大家都说海底捞的服务好，如果你去过日本，哪怕是看过日本电影，就会觉得日本的服务远远超过了海底捞。如果想做好餐饮业，不妨去学学这套书，都是讲服务的，都是日本餐饮业的前辈写的，对于餐饮服务人员很有帮助。《完全餐饮店》、《新川服务圣经：餐饮店员工必学的52条待客之道》、《繁荣店的问卷调查术》、《菜鸟餐饮店30天繁荣记》、《最勾引顾客的招牌》、《会切西红柿就能做餐饮》、《餐饮店投诉应对术》。

《餐饮店投诉应对术》以上万件日本餐饮店投诉案例为基础，从虚拟的客服主任的视角出发，描述了发生在餐饮店中形形色色的投诉及其应对的标准方法。

非常好.....

这一系列书确实挺好的

喜欢! ! ! ! ! ! ! !

不错不错不错不错不错

好好好好好好好好好好

[服务的细节018：餐饮店投诉应对术 下载链接1](#)

[服务的细节018：餐饮店投诉应对术_下载链接1](#)