

<<服务从心开始>>

图书基本信息

书名：<<服务从心开始>>

13位ISBN编号：9787544246651

10位ISBN编号：7544246655

出版时间：2011-12

出版时间：南海出版社

作者：林田正光

页数：208

译者：杨威威

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：<http://www.tushu007.com>

<<服务从心开始>>

前言

读了张剑峰的《寻访终南隐士》，有如影随行之感，仿佛沿着二十年前走过的路又重新走了一遍。然而，他却发现了很多我未曾目睹之事。

二十年来，中国发生了巨大的变化，但那些山没有变，隐士们的生活没有变，中国人的内心也没有变。

中国有很多张剑峰，这也是我所希望的，希望一直能有这样的人存在。

非常感谢他以一种新鲜和开放的眼光带我重回这些大山。

比尔·波特

## <<服务从心开始>>

### 内容概要

从最初的小服务生，到酒店高管；从小酒店，到丽思卡尔顿。作者林田正光将自己在酒店业的服务经验倾囊相授，总结了50条服务业最高格言，并创建了一套行之有效的顾客满意度哲学。

通过本书，读者可以了解并学到一流酒店的服务标准、服务理念、服务精神，即一切服务都要从“心”开始，要有“感恩心”、“诚实心”、“善解心”、“谦卑心”、“爱心”、“宽容心”、“责任心”、“奉献心”。只有实践了“八心”，才能真正实现“顾客满意”，才是真正的“服务业达人”。对于众多服务行业的从业人员来说，本书是您通往成功的必备宝典。

## <<服务从心开始>>

### 作者简介

林田正光

1945年生于日本熊本县，曾任藤田观光株式会社太合园市场促进经理，关西地区消费者服务部部长；1996年，年过五旬的林田正光加入丽思卡尔顿大阪分店，任营销主管，2002年退職，后任京都全日空酒店社长兼总经理、彦根酒店社长兼总经理。

目前担任顾客满意度综合研究所所长，为医院、政府机关、各种企业讲解CS（顾客满意度）、感动服务等经营哲学。

作者每年往返于日本各地，进行300余次的演讲和研修活动，出版过多本著作。

<<服务从心开始>>

书籍目录

- 第一章 在丽思卡尔顿学到的优质服务的力量
- 第二章 我在服务行业一线看到的一流工作法
- 第三章 服务达人教你抓住人心的要诀
- 第四章 高端人才和普通人的一点区别
- 第五章 酒店传奇人物告诉你如何打造自我品牌

## &lt;&lt;服务从心开始&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：第一章 一袭蓑衣上终南南五台，古代的时候它在朱雀门外的正南方。

现在曾经的朱雀门已经不在，但南五台依旧没有改变。

对于很多人来说，要进入终南山第一脚是从南五台开始，二十年前美国汉学家比尔·波特来到这里，在他之前还有很多行者，民国时的高鹤年居士也曾经在这里停留过一段时间。

我走过游客众多的前山，那里有几座寺院。

据说20世纪50年代以前，那里有大小几百座寺院，从山上一直到山下。

现在山上最大的寺院是紫竹林，靠近山脚下的地方是圣寿寺和弥陀寺。

因为前山面对着山下的红尘，所以显得有些媚俗。

站在顶峰上，岔路开始向后山延伸。

那里有老翁在卖竹子做的手杖，很多人从这里路过后，手里都多了一根青青的手杖。

山岔口左边是五台最高的清凉台，再往东边是观音台，站在那里可以看见翠华山的西峰。

山岔口立着一块石碑，字迹已经斑驳了，上面记载了山上那些古刹的过去。

当年虚云、来果、印光大师都曾在山岔口南面往下不到两百米的西林寺住锡。

后山隐士们的茅屋像雨后的蘑菇一样，散落在密林或者山崖下，那里是隐士们的天堂。

在南五台的后山，面对南方连绵的群山，大茅篷藏在一个悬崖上，它的门常年关闭着。

在比它海拔低一些的地方是湘子洞，民国的时候来果禅师曾经两次在那里隐居，同样那里也不欢迎陌生的造访者。

在距离大茅篷大约一顿饭的路程是小茅篷，我几次在山路上遇见一位居士带着食物往返在这两个茅篷之间。

在过去很长时间内，它几乎是大茅篷的姊妹茅篷。

小茅篷的山门藏在花树中间，石头堆砌的山门下是一块很高的大石头。

当我们站在门前时，我呆立在那里像被人点了穴。

石头山门外是一棵树，上面有一个鸟巢，一只喜鹊站在那里唱歌。

四月的天气，花开得像集市，在正午的太阳下草木的清香比花香提前进入鼻孔。

以前我曾经两次路过这个地方，那都是在夏季或者秋季，当时只能听见狗叫，看不见这座小茅篷。

有进茅篷山门的经验，我念了一句阿弥陀佛的名号试图敲开山门。

一会儿一位居士来开门，我们说明来意，她拉住狗，让我们进入院子。

茅篷的主人不在，居士在这里照看着这个地方。

住在这里的是乘波尼师和妙悦尼师，她们都去了熊沟的普善茅篷，那里是这个茅篷的下院。

小茅篷屋后的大岩石下有一眼泉水，看院的居士带我们去参观。

泉水几乎看不出存在，但是透出的清凉气息让人精神振奋，那是小茅篷的饮用水。

同行的摄影家杨老师看了这水，开始抱怨自己进山没能带上茶具正这里煮茶喝。

茅篷的窗台上有一把厨房用的铲刀，它几乎被磨秃了。

看门的居士说它是师父的师父曾经用过的，直到之前有人供养了一把新的，它才被用来收割蔬菜。

## <<服务从心开始>>

### 媒体关注与评论

当现代人都在忙着寻找自己的人脉、智慧、财源、爱情时，本书作者却朝相反的地方出发，寻找传说中的隐士。

他用了好多年的时间，几乎走遍了终南山的每个山谷，记录了一些现代终南隐士们的生活实况。作者的用心，是让我们在掩卷读毕之余，能超脱当下忙碌而混乱的生活，而有一番出离和内省。

身心灵作家张德芬内在空间网站：[www.innerspace.com.cn](http://www.innerspace.com.cn) 为终南山著史，为隐士们立传，间或道出个人悟道心得，张剑峰的书是你接近终南山和隐士文化不可多得的读本。

《新周刊》总主笔肖锋 终南七十二峪，隐藏着这个喧嚣时代不为人知的一层断面。

说终南隐者事，张剑峰是最佳人选。

终南山有太多值得书写的人事，希望本书是个起点。

《华夏地理》主编叶南 要寻仙访道，寻访终南隐士，需要一份从容，一份悠然，一份宁静。

而本书的作者，就具备了这样的性情与心境。

品赏这本书，感觉它就像终南山的烟云，迷离、淡雅、恬静、纯美地飘在终南山里，飘在天地之间

著名禅学家吴言生 本书是对终南山隐士生活的精彩素描，他们是一群什么样的人？

来自哪里？

怎样生活？

他们对待生死的态度及他们如何控制自己的身体？

作者将自己的亲历以一种非常温柔而又无限接近的方式呈现出来，经过这样一番意味深长的探索之后，你可以合上书，转而走进自己的内心，那个隐藏在你心里的世界，如同金子一样珍贵。

上海电视台《风言锋语》主持人李蕾

编辑推荐

《寻访终南隐士》作者张剑峰深入终南山访道游学，与隐士们同吃同住，与他们一起在白云深处参禅、悟道，获得他们的功法秘传；在白云之上俯览尘世，炼魂洗魄，重塑灵魂，体验别样的生命境界。



## <<服务从心开始>>

### 名人推荐

当现代人都在忙着寻找自己的人脉、智慧、财源、爱情时，本书作者却朝相反的地方出发，寻找传说中的隐士。

他用了好多年的时间，几乎走遍了终南山的每个山谷，记录了一些现代终南隐士们的生活实况。

作者的用心，是让我们在掩卷读毕之余，能超脱当下忙碌而混乱的生活，而有一番出离和内省。

——身心灵作家 张德芬 为终南山著史，为隐士们立传，间或道出个人悟道心得，张剑峰的书是你接近终南山和隐士文化不可多得的读本。

——《新周刊》总主笔 肖锋 终南七十二峪，隐藏着这个喧嚣时代不为人知的一层断面。

说终南隐者事，张剑峰是最佳人选。

终南山有太多值得书写的人事，希望本书是个起点。

——《华夏地理》主编 叶南 要寻仙访道，寻访终南隐士，需要一份从容，一份悠然，一份宁静。

而本书的作者，就具备了这样的性情与心境。

品赏这本书，感觉它就像终南山的烟云，迷离、淡雅、恬静、纯美地飘在终南山里，飘在天地之间。

——著名禅学家 吴言生 本书是对终南山隐士生活的精彩素描，他们是一群什么样的人？

来自哪里？

怎样生活？

他们对待生死的态度及他们如何控制自己的身体？

作者将自己的亲历以一种非常温柔而又无限接近的方式呈现出来，经过这样一番意味深长的探索之后，你可以合上书，转而走进自己的内心，那个隐藏在你心里的世界，如同金子一样珍贵。

——上海电视台《风言锋语》主持人 李蕾

#### 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:<http://www.tushu007.com>