



鼎泰豐 ~ 有溫度的完美

萬順顧問開發有限公司
業務部 葉山青

心得報告
1030918

1. 品牌的根：小籠包的容思維

- ✘ 品牌的最高境界，就是成為「容器」，裝載裡面的事物會成為「心佔率」，非僅「市佔率」
- ✘ 「喜聞過、學吃虧」
- ✘ 謙遜且專注的不斷精進、盡心盡力的貼心服務，造就有形的業績及無形的口碑，泉湧而至
- ✘ 服務對象：不限顧客，包含老闆、員工、主管與部屬、同事對同事、甚至路過的陌生人

2. 全球化之路：花若芬芳，蝶蜂自來

- ✘ 由「製造過程」到「製造流程」
- ✘ 堅持品質、創新、效率
- ✘ 創造品牌的吸引力法則
 - + 把自己做到最好，吸引主動合作，三顧茅廬
- ✘ 對手偷不走的的優勢其實在企業內部，把產品及服務做到最好，才是營運的根本之道

3.亞洲融合經營學，變身「文化品牌」

- ✘ 由淡到濃、先鹹後甜
- ✘ 因應不同文化習慣客人服務
- ✘ 「鼎泰豐式服務」~ 充滿人的溫度，親切又得體，貼心但不過度的如沐春風感受
- ✘ 國際語言服務，國際化
- ✘ 品牌：傳達文化態度、生活風格

4. 細火慢燉的台灣總部

- × 「降低」展店速度，「提高」人事成本
- × 員工是資產，不是成本
- × 堅持品質才是全球品牌得以延續的根基
- × 不做一日業績
- × 善循環理論：專心做好教育訓練，培養人才，員工進步，產品與服務隨之提升，客人自然就來
- × 不僅「以客為尊的服務行為」，更是「服務員工與顧客心靈」的行業
- × 「引領」的心態產生「創新」作為

5.全球新典範 把服務現場變成360度表演劇場

- ✘ 服務是連結情感的過程，體驗會轉為對品牌的記憶
- ✘ 服務就是一場表演～師法迪士尼樂園、太陽馬戲團
- ✘ 「鼎泰豐劇團服務心法」～服務就是一場表演
- ✘ 不只料理人的口腹之慾，還料理心與靈魂
- ✘ 微笑，啟動團隊的「正漣漪」效應
- ✘ 核心價值：五心級人才、專注本業、走動式管理、追求卓越、啟動學習與分享的循環
- ✘ 與客戶接觸的「三度」空間：溫度、態度、速度

6.數據與紀律的真實後台

- ✘ 微笑、細心、專注，擦玻璃SOP也是一種表演
- ✘ 每個人都是演出的一份子，不論負責什麼工作，都以服務現場為最終依歸
- ✘ 應徵者也或許是鼎泰豐的客人
- ✘ 數據與人的因果關係
- ✘ 細節找出關鍵環節～發現問題，解決問題，持續進步
- ✘ 每個行業都是服務業

7.進化，挖掘顧客的心靈價值

- ✘ 客人不說，不代表沒事
- ✘ 「想在客人之前」，站在客人的角度，不用對方開口，主動服務
- ✘ 比別人多做三步，觀察力、同理心、讀心術
- ✘ 服務不足是怠慢，殷勤過頭是打擾，目標「剛剛好的服務」
- ✘ 隨時注意客人的姓名、特徵、喜好

8.愈分享愈豐盛的「鼎」真團隊心法

- ✘ 給予領導學，給的愈多，分享愈多，激勵愈多，正漣漪效應，團隊收穫更多
- ✘ 沒有快樂的員工，就沒有滿意的顧客
- ✘ 幸福三齒輪：安頓身心、人生體驗、願景實現
- ✘ 加水運動：讚美、肯定、體諒、鼓勵、包容、溫暖、思考、溝通、幽默

9. 學卓越 追求精確的DPS思考

- ✘ 各部門像管絃樂團，分工合作，共奏有紀律、和諧一致的交響曲
- ✘ DPS（鼎泰豐精確系統）思考法：從標準作業程序的SOP到追求「品質」程序SQP
- ✘ SOP：只是照譜演奏、照流程走
SQP：將整體呈現效果當作自己的責任思考
- ✘ 挖角師傅能複製技術，但無法複製整體品質

10.學洞察 進行源頭管理，用數據佐證經驗

- × 一顆餃子九道關卡品管
- × 「具體實踐是驗證真偽的最好方法」
- × 20分鐘與85度C
- × Know How到Know Why
- × 從「觀察」到「洞察」，不但要看到問題，還要「想在問題發生之前」

11.學溝通 工作日誌，聽見客人、新人、世代的聲音

- ✘ 工作日誌：主動發現問題，願意建言，內化為組織習慣，改善與創新，資訊變為商業智慧（BI）
- ✘ 客訴變成創新巧思
- ✘ 客戶真正喜歡我們才會說出想法：聞過則喜
- ✘ 只要願意改進，無須第一次就百分百，長年累積，持續點滴修正，與競爭對手的差異就愈大
- ✘ 一個人的故事變成團隊共享的經驗，學習型組織自然形成

12.學品格 教養「創心」人才

- × 「創新」作為來自「創心」人才，客訴是最好的「創心」訓練教材
- × 形成團隊共識，創新的改革才能產生效益
- × 不要怕發現問題，很多生意不好是因為看不到問題
- × 讓員工從問題中學習，教思考過程比給答案重要。
- × 主管看到問題，不是自己做完，而是要帶著組員，做給他們看
- × 未按SOP而受傷，仍要懲處
- × 五心級人才：愛心、細心、誠心、熱心、同理心
- × 有快樂的員工才能成就滿意的顧客

結語

- ✘ 服務業追求「客戶永遠是對的」，但需要持續的不斷成長精進要求才有可能隨時上緊發條，提供好的服務。而此書展現「形於外，內於中」，進而習慣成自然，由內心而發，自然提供最棒的服務。
- ✘ 其中保持求知若渴、虛心若愚，永遠追求最好、保持謙遜的態度才能不斷進步，驕傲就無法歸零學習進步。
- ✘ 看見問題、解決問題，訓練思考，培養「防止再發生」的文化。
- ✘ 1960，NASA，守衛在擦地板，
有人問：「你在做什麼？」
他回答：「我在把人類送上月球」

簡報結束
敬請指教