

服务设计微日记2（全彩）



[服务设计微日记2（全彩）_下载链接1](#)

著者:茶山

出版者:电子工业出版社

出版时间:2017-7

装帧:平装

isbn:9787121302756

《服务设计微日记2》继续以微日记的故事写作形式，引用每天生活和工作的真实服务设计案例及应用轻松有趣地阐述了包括服务设计与交互设计、用户体验等领域的区别与联系；各个国家公共服务领域和商业领域中的服务设计案例及应用；对话各行业专家，

对设计思路进行的整理及记录；在日常生活和工作中，茶山对服务设计思维的总结及提炼；从服务设计到服务意识，再到社会责任感的发展过程等主要内容。更侧重于实际操作层面案例的分享。

作者介绍:

茶山

博士，阿里巴巴国际UED设计师。国际服务设计联盟SDN-上海联合创始人，中国服务设计战略咨询委员会委员，中国第一个服务设计自媒体人，创办了中国最大的服务设计公众平台，出版《服务设计微日记》系列图书。UXPA、IXDC等国际用户体验大会服务设计特邀嘉宾，User Friendly服务设计主编。长期致力于推动服务设计在中国的发展。个人职业价值观是“以匠心、炼匠艺、塑匠人”。

目录: 用户满意度，要先有维度，再有程度。 / 1

外国人专用窗口 / 2

验证码的门槛 / 3

从韩剧看体验 / 4

韩国化妆品的便利性 / 5

洗车的服务创新 / 6

分享经济——旅行箱 / 7

如何看待免费 / 8

羊毛出在羊身上 / 9

用户的体验属性 / 10

从 Wi-Fi 密码看用户体验 / 11

服务的最高境界 / 12

用户满意“度” / 13

工具和方法的理解 / 14

逻辑创新 / 15

对于服务逻辑的理解 / 16

服务设计的平台思维 / 17

万圣节蛋糕的背后 / 18

神秘的包裹 / 19

一段影像引发的思考 / 20

喜欢的和不喜欢的 / 21

小众的才是大众的。 / 23

可移动的会议室 / 24

餐厅里的三个容器 / 25

韩国电热毯的启发 / 26

咖啡厅的图章 / 27

航空管制 / 28

机场的电源插座 / 29

盲人的手杖 / 30

用户行为的背后 / 31

3D 电影的体验 / 32

小众的和大众的 / 33

一杯好茶 / 34

周会和周报 / 35

寻找核心的接触点 / 36

服务的搭配原则 / 37

一个包装盒 / 38

从就餐体验看服务创新 / 39
私人教练 / 40
唤起用户的同理心 / 41
解决问题的成本 / 42
好朋友的特质 / 43
我们谈了太多的体验，却忽略了服务。 / 45
一块钱的优惠 / 46
一场球赛的背后 / 47
一把双刃剑 / 48
一名保安的职责 / 49
一桌好菜的理解 / 50
Kitty临产的前夜 / 51
韩国妇产医院的服务 / 52
一份问卷 / 53
一家咖啡厅的竞争力 / 54
韩国护理中心的餐饮服务 / 55
嘘，这是公共场所 / 56
首尔的一家书店 / 57
书店的海外配送 / 58
服务的初始化的能力 / 59
微创新的理解 / 60
女儿的名字 / 61
韩国机场的手机租赁 / 62
什么才是“真正的趋势” / 63
用户体验设计规范 / 64
产品经理是关键 / 65
服务设计，
就是不断探索、发现和制定服务的黄金比例的过程。 / 67
一张单子 / 68
一块玻璃 / 69
差异化的理解 / 70
修养 / 71
日本的饮料售卖机 / 72
韩国的拉面售卖机 / 73
服务的成本 / 74
阿里巴巴的自助餐 / 75
产品和服务的理解 / 76
关怀的价值 / 77
转型服务设计师的切入点 / 78
转型的正确理解 / 79
服务的黄金比例 / 80
一个电视节目 / 81
模糊的键盘 / 82
短信 / 83
套餐思维 / 84
一个预防针 / 85
内容传递的体验 / 86
马路上的塑料袋 / 87
服务设计的最高境界，
不是如何服务好用户，而是如何限制好用户。 / 89
国民意识 / 90
24小时服务热线 / 91
馈赠 / 92
关于成本的理解 / 93

长板思维 / 94
找坑神器 / 95
服务的参照物 / 96
阿里巴巴的智能立体车库 / 97
服务的最高境界 / 98
关于“事”的设计 / 99
日本的洗手间 / 100
轻服务 / 101
飞机上的水果 / 102
韩国公共服务策略 / 103
信息的本质 / 104
韩国的休学制度 / 105
服务的三个模型 / 106
具象的服务 / 107
易拉罐底部的二维码 / 108
入口的重要性 / 109
服务设计
并不是仅仅“为了用户”而设计，
而是“与用户”一起设计。 / 111
日本小学生的书包 / 112
巴西的出租车 / 113
服务的传递 / 114
服务的透明度 / 115
模范出租车 / 116
产品的性格 / 117
干货的理解 / 118
服务的响应价值 / 119
服务的利益相关者 / 120
服务的标准化 / 121
服务设计人才 / 122
谁是第一作者 / 123
酒店的服务创新 / 124
服务竞争的产物 / 125
阿里巴巴的韩国实习生 / 126
一个巴掌拍不响 / 127
服务规范的转化 / 128
公益捐赠 / 129
精品打造 / 130
服务设计的步骤 / 131
用户体验能从本质上解决用户的体验吗？ / 133
最基本的切入点 / 134
时间的重要性 / 135
迪士尼的用户体验 / 136
本地化的服务 / 137
如何评估服务设计项目的价值 / 138
如何评价服务的品质 / 139
服务的断层 / 140
用户的行为逻辑 / 141
阿里巴巴的倒立文化 / 142
诉求 / 143
三创 / 144
本地化服务创新的重要性 / 145
如何平衡商业诉求和体验诉求 / 146
上海迪士尼 / 147

一张暂住证 / 148
如何量化服务的价值 / 149
文化输出 / 150
服务设计价值的呈现 / 151
服务匹配 / 152
商业服务设计精髓 / 153
估算服务成本并不难，难的是估算服务的价值。 / 155
体验的优先级 / 156
VR / 157
服务背后的思考 / 158
如何跳出产品 / 159
服务流程的创新 / 160
服务设计的产物 / 161
优化体验的原则 / 162
公共服务设计的职责 / 163
回到体验的本质 / 164
服务成本和服务价值 / 165
阿里巴巴的安全性 / 166
服务的频道 / 167
组合的数字频道 / 168
网红 / 169
安全感 / 170
全链路思维 / 171
服务的内循环和外循环 / 172
关于使用价值的理解 / 173
临时性的服务 / 174
服务的故事性 / 175
服务设计是一种思维方式，
分享经济是一种生活方式。 / 177
服务之道 / 178
Airbnb的第一个房东 / 179
阿里图书馆 / 180
韩国的招聘系统 / 181
接触点的视角 / 182
一个标签的启发 / 183
服务的显性化 / 184
关于“解决问题”的理解 / 185
如何定义服务设计 / 186
服务设计中的痛点 / 187
关于优先级的理解 / 188
机场中的母婴室 / 189
利益相关者的平衡 / 190
相邻的服务系统 / 191
如何挖掘服务价值 / 192
服务的逻辑 / 193
分享经济的背后 / 194
服务设计和分享经济 / 195
思维方式和生活方式 / 196
一个数字的困惑 / 197
“Do what you love and love what you do.” / 199
釜山行 / 200
车站里的柜台 / 201
分享经济如何加速产业升级 / 202
对话阿里巴巴创始人 / 203

荷兰机场的托运服务 / 204
服务的不确定性 / 205
事件和事情的设计 / 206
画声音的人——毛泡泡 / 207
智能终端机 / 208
交互逻辑和商业目标 / 209
服务设计的价值体现 / 210
麦肯锡创新中心的成立 / 211
Amazon Go / 212
可以用支付宝吗 / 213
韩国的婚礼 / 214
女儿的生日 / 215
仁川机场的智慧门店 / 216
麦当劳的儿童专用自助点餐 / 217
美妆行业的智慧门店 / 218
可穿戴行业智慧门店 / 219
后记 / 226
· · · · · (收起)

[服务设计微日记2（全彩）_下载链接1](#)

标签

服务设计

设计

零点推荐

用户体验

互联网

用户体验设计

服务设计零基础读物

交互设计

评论

方法是实操之间少了的不是一个服务设计学的博士，而是对行业的理解。忽悠入门可行，方法论上不连贯，很难想象作者是接受过科班训练的博士。

从一个外行的角度看，本书无论是形式和内容都很赞，受益颇多，同时可关注作者茶山的公众号

很好，对于没有毅力每天听茶山公众号语音的人来说能快速吸取到知识。

可能还是喜欢有组织 有结构
有框架的书，对这种日记类的始终看不进去。第一本就很快翻完的。

从1到2，茶山没有放弃对生活的思考，这些思考是服务设计带来的思维模式的改变。学唱歌有个词叫“范唱”，就是你唱某句歌词发音不太准，导师自己示范着唱一遍，对学员来说，这种示范很有帮助。每次看茶山博士的书，有一种他在旁边“范唱”的感觉——有人带着我学习服务设计思维，还有比这更珍贵的吗？

比第一本好些

生活中观察的点滴 消化后转化成对服务设计的观点 其中不乏一些有趣的发现
但有为证明论点而牵强附会的嫌疑 干货太少 翻翻即可

伴随着社会的发展，中国也在向服务型社会进行转型和产业的升级，这必将带来服务设计窗口的爆发。茶山让我看见了服务设计思维的搭建来自身边的点滴体验和思考。
很喜欢里面的一句话：那些好东西，应该不仅仅是靠时代的红利，创造出的财富，而更应该是可以传承的意识和态度。

看完之后我自己也想写微日记了。里面有些话让我的理解有更新。用专业的角度看生活事，还能这么生动得讲给别人听这也是一种很有趣的模式。

2.5醒，读完很多都是凑字数～

第一本好像绝版了，只能从第二本开始看。估计是因为自己缺乏服务设计领域的基础吧，对这种“帖子”式的组织形式以及点到即止的评论方式，觉得很不适应，也没得到相应的收获。还是偏好有逻辑架构和组织的书

[服务设计微日记2（全彩）_下载链接1](#)

书评

从服务设计微日记1到服务设计微日记2，茶山博士始终没有放弃对生活点滴细节的思考，这些思考是服务设计带来的思维模式的改变。看中国新歌声的一个评论，知道了一个词叫“范唱”，就是指你唱了一首歌，某一句发音不太对，导师自己示范着唱了一遍。对学员来说，这样的效果是最...

[服务设计微日记2（全彩）_下载链接1](#)