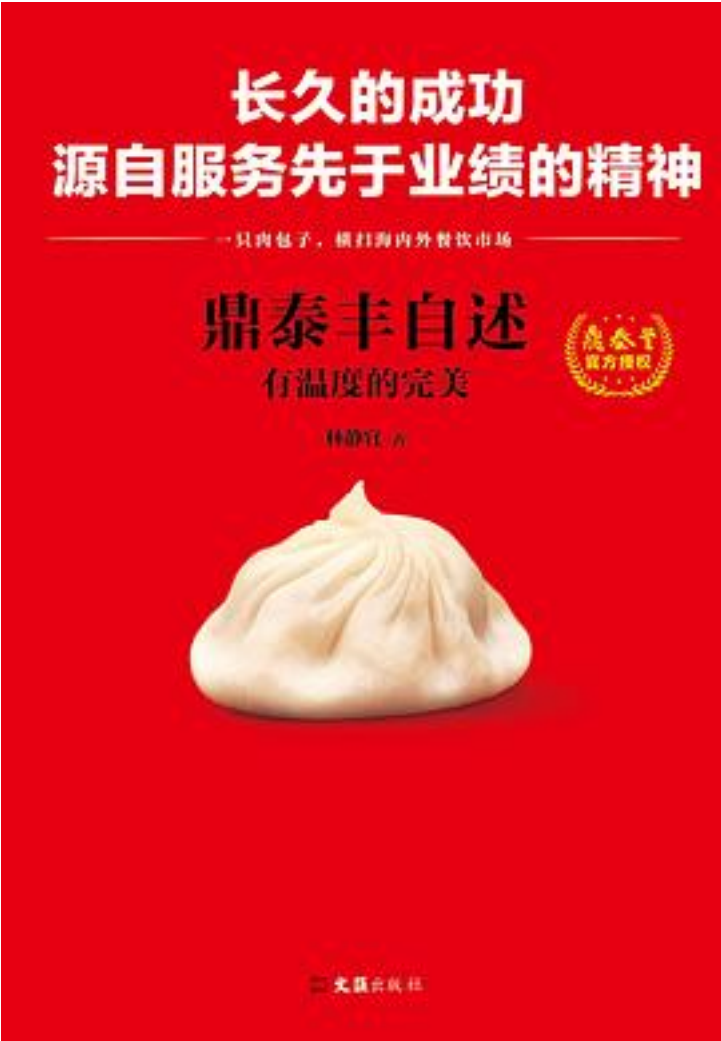


鼎泰丰自述



[鼎泰丰自述_下载链接1](#)

著者:林静宜

出版者:文汇出版社

出版时间:2017-12

装帧:平装

isbn:9787549622177

卖得比普通包子贵30倍，一天却翻台19次、一年卖出2800万个小笼包，鼎泰丰用“有温度的服务”创造了餐饮业的传奇。

“有温度的服务”是鼎泰丰始终秉承的信念，以三个“度”为准则：温度：指客人所能感受的任何冷热感觉，包括室温、餐点、烹调的火候、服务人员的笑容等等。态度：让客人感受到优雅和热情，包括：没有过度打扰客人；及时送上客人所需；给客人惊喜；等等。速度：员工走路步伐轻快，姿势挺拔，使客人从正面看到笑容，从背影感受到活力。

为了达到“有温度的服务”，鼎泰丰请员工住五星级酒店、吃米其林餐厅，让他们亲身去感受服务的魅力。鼎泰丰被《纽约时报》评选的“十大特色餐厅”，俘获无数消费者的心。

本书得到鼎泰丰的官方授权，为纪念全球百店特别创作。作者深入鼎泰丰内部近两年，采访包括董事长、大区经理、行政主厨等各层级员工逾百人，通过现场采访和深度挖掘，用一手资料揭开了鼎泰丰用服务感动全世界的秘密。

翻开本书，学习鼎泰丰从一间小吃店到十大特色餐厅，一天翻台19次的秘密。

作者介绍:

林静宜，曾任《远见杂志》记者、《30杂志》主编，现为作家，HCW Architects & Associates企划总监。她的主要作品有：《诚品时光》《鼎泰丰自述》《台积电的绿色力量》《捷安特传奇》《王道的经营》《爱，让孩子做自己》等。

目录: 推荐序1：中餐厨房里的工业革命／001
推荐序2：用美食传递爱／004
推荐序3：鼎泰丰教我们的一堂课／007
推荐序4：我们，用心学“美好的力量”／009
作者简体版自序：有温度的完美，一种精神、一种想像、一种初心！／012
Part 1 “容哲学” 一个全球品牌的诞生／019
Chapter 1 品牌的根：小笼包的“容思维”／025
Chapter 2 全球化之路：花若芬芳，蝶蜂自来／037
Chapter 3 亚洲融合经营学，变身文化品牌／051
Chapter 4 细火慢炖的台湾总部／065
Part 2 心注一处 服务的心灵旅程／085
Chapter 5 全球新典范：把服务现场变成360度表演剧场／093
Chapter 6 数据与纪律的真实后台／109
Chapter 7 进化，挖掘顾客的心灵价值／129
Chapter 8 越分享越丰盛的“鼎”真团队心法／143
Part 3 永远追求最好 料理台上的创新课／169
Chapter 9 学卓越 追求精确的DPS思考／175
Chapter 10 学洞察：进行源头管理，用数据佐证经验／193
Chapter 11 学沟通：工作日志，听见客人、新人、时代的声音／211
Chapter 12 学品格：教养“创心”人才／229
500天采访日志 杨纪华的鼎泰丰商学院／257
大事记：鼎泰丰的品牌发展史／284
致 谢：谦逊的力量／287
· · · · · (收起)

[鼎泰丰自述_下载链接1](#)

标签

餐饮

经济管理

传记

市场营销

读客经管

管理

互联网

2018

评论

太多故事，很少方法。

心里随时随地装着顾客和员工，创意和灵感来自现场，鼎泰丰的很多做法对中餐都有巨大的借鉴价值。

鼎泰丰的每一天都像是一场即兴的表演

中餐标准化

谦逊是一种美德。

做中式餐，最重要的是很难规范标准化流程，多少克面粉，多少克肉。相比麦当劳，他们标准化容易得多。标准化后，才能保证每个店子都是一样的口感。开小店，灯一定要亮，厕所一定要干净

鼎泰丰是属于吃一次没啥感觉，多吃几次才有深意的餐厅

比海底捞高一个段位。

以吹捧为主，大意是我很nb但我不告诉你我是如何做到这么好的。看了一半，中午去吃了，不管是口味还是服务都太一般了…

与其说是一本美食书籍，倒不如说是一本管理学书籍。为了呼应全球局势，杨纪华做对了关键性的一步，发展出亚洲融合经营学，创造全新的品牌格局，让鼎泰丰的精致美食成为文化品牌。

在鼎泰丰工作的员工幸福感很强吧，想去台北总店吃一次了

小螃蟹的来历还挺有趣的

五星给用心的老板。作者写作水准其实很一般…三星。

191230~191231 2.3h

只去过北京当代商城店一次，并没有留下太多印象。这本书却让我印象颇深：在流程以及事物方面实现标准化，但又随时视实际情况变化而变化；在服务方面，有同理心能永远想在顾客之前，服务热情但又不让人感觉太多打搅（这一点海底捞热情的有点过了）；在管理方面，打造学习分享型组织，管理者作为后勤团队服务员工，让员工感受到家庭般的温暖；在经营方面，不盲目扩张，专注做好自己能做的事，服务做到极致自有客上门。掌门人真是不简单！下次有机会得去门店仔细观察观察。

这本书让我受益匪浅，非常多的管理经验以及如何做好一件细小的事情并且做到极致，慢工出细活，以及团队幸福感的重要性，对于我自己的小事业也非常有感触，在这里学到不少干货，感谢作者的辛苦付出，感谢杨先生的大方分享，中国企业都能如此，做到百年长青，遍布全球。

-
- 1、不是店内用餐的才是客人，将心比心；
 - 2、放慢开店速度，提高薪酬比例；
 - 3、快乐员工产快乐顾客，服务是独白感动是对白；
 - 4、爱、耐、细、信、同理五心人才；
 - 5、加水运动P164多鼓励温暖；
 - 6、用心尊重对方；

50%人工占比，控制加盟及展店节奏。强调迪士尼风格的服务即舞台

挺有收获的一本书

- 1.科学标准化，所有工序都可以订立标准，并且根据实际情况，更加细分标准；数据化管理，但也要有从数字中发现真正问题的能力。
- 2.跨国餐饮在菜品研发、技术、器具上可以充分融合各分部的内容。
- 3.剧团式服务，真正将客户体验作为用心的产品，当做一场演出。这样的诠释确是第一次看到。
- 4.把餐品端上餐桌前的所有工序，都可以作为一道品质检核程序，不增加成本，但更能确保质量。
- 5.从“心”出发，提前发现顾客的需求，这会给顾客带来极大惊喜。

高人力成本必然需要高营收匹配，中高端客户少，所以发展也慢。

学习了～

[鼎泰丰自述_下载链接1](#)

书评

这本《鼎泰丰自述：有温度的完美》与其说是一本美食书籍，倒不如说是一本管理学书籍。为了呼应全球局势，老板杨纪华做对了关键性的一步，发展出亚洲融合经营学，创造全新的品牌格局，让鼎泰丰的精致美食成为文化品牌。通过阅读，教我们学习体贴同理，学习感恩谦逊，学习洞察思...

[鼎泰丰自述_下载链接1](#)