



## 仅此一次

班超编译

时间是2018年,一个特别的夜晚。这家餐馆不应该让人如此失望。房间漂亮,员工努力,菜单也丰富多彩——但却没成功。

我意识到一个我们很多人都面临的问题:

下一个顾客来时,这个空档时间很长,有很多的事情要做。上位顾客的盘子要收走、桌子要擦净,又一次点菜,又一个顾客要服务,又一盘菜要准备。然而,这下个顾客并不关心你所做的这一切。对于任何一位用餐者来说,这道菜,这种款待——是你获得的惟一机会。

对他们来说,在这一小时,你之前的100次顶级服务丝毫没关系!你上周让所有顾客心满意足、面带笑容地离开也没有任何价值!对于此刻的这位顾客,只是仅此一次。

对于你来说,一次又一次;对于顾客来说,仅此一次。

因此,你需要做到一次又一次的“仅此一次”。



外面的世界

孙宝欣

## “快了”是什么意思?

吕广英编译

当客户或顾客问一个项目什么时候完成时,得到的答复可能是“很快”、“快了”。

如果你是问话人,觉不觉得挫败感扑面而来?

这是因为“快了”它意味着:“我不确定”,而且“我不想负责”,而且“你不该问这个问题”。这样的答复方式,不但没有建立起联系,也没表现出自信、权威,甚至有些漠不关心。

“快了”换成另一句话就是,“请您走开。”

这里还有另一种答复可选择:寻求理解并努力让人理解。

如果顾客是为并排停车,更好的答复可能是,“肯定不会超过10分钟,把你的电话给我,好了后我打给你。”

如果项目经理试图处理优先项和依赖项,更好的回答是,“如果我们将交付日期缩小到两至三天,会不会更容易些?”

如果客户只是好奇为什么没有听到你的回音,想知道情况是否在你的掌控中,这样答复,“锂晶体短路了,新货承诺周一发货,到货后我们需要两周的测试时间。”

这样回答,项目也许没有完成,但信心恢复了。

除了你卖的东西,你还在卖故事——你和工作关系的故事。

那年我大概不超过十一二岁。是个夏日的午后,我热得不行,就溜到屋后的山涧边,跳到凉爽的水里,尽情地游,顿时,全身心感觉到逃避炎热后的惬意。我们家的狗不知什么时候也跟我来了,也跟着我跳进水里,在我身边游来游去,我不时地与狗嬉戏,它竟泼起水花,溅我一脸,我们就这样不知不觉地玩了许久。看着太阳就要落山了,我爬上岸,狗狗也跟着我跳上来,我到后院找到一块晾晒的毛巾,边擦着身上的水珠边往屋里走,我知道奶奶正在做晚饭,我甚至闻到了晚饭的香味了。

奶奶果然在厨房里忙活,不高的微胖的背影,在透过窗玻璃的夕阳余晖的映照下,显得更为温暖。只见奶奶转过身,手里捧着刚出炉的意式面包,面包冒着诱人的热气,奶奶将面包连盘放在台子上,让风将面包吹凉。奶奶放好面包,转身掀开灶上的锅盖,锅里冒出一股热气,那是一锅热汤。奶奶往锅里放着各种各样的调料,边放边搅,耐心地调着她拿手的底汤。不知这汤已经煨了多久了,总之好长好长时间。奶奶说,一定要煨足时间,汤料味道才正宗。不急不躁地加入土豆片、鸡肉和肉丸子,慢慢地煨。最后奶奶拿起一只木制汤勺,在汤里搅了搅,舀了一点凑到唇边,嘬进嘴里,轻轻地啧了啧嘴,摇了摇头,拿起胡椒粉瓶,摇了点胡椒粉进去。奶奶又拿起汤勺,在汤汁里搅了搅,舀了一点,吸进嘴里,啧了啧嘴。只见她自顾自地点了点头,我好像听到奶奶轻微的笑声,看来她对自己最终调出来的汤汁味道很是满意,我也情不自禁地笑了。我知道,一顿美味的晚餐正等着我呢!

## 用爱调味

(美)约瑟夫·马泽拉 夏建清编译



沽酒

徐鹏飞

我长大之后离开家,这么多年以来,我一直回味奶奶给我们做的饭菜,我知道了,奶奶不仅仅是一位用她的调料给我们调味的超级棒的厨娘,更是一位用她的爱为我们的生调的人生调味的长辈,就厨艺她不亏为真正的厨师,就人生她不亏为真正的智者,我想念有奶奶的每一个日子,我感激奶奶无意间给我上的每一堂课。

以爱调味的生活是最美好的,以善良调味的人生是最幸福的。成为自己人生的厨师,做出连上帝都会为之自豪的圣宴,然后邀请你认识的人来分享。

## 两种态度

(美)卡罗尼·罗区 庞启帆编译



接下来我再讲一个故事:

一个周六晚上,我的一个朋友邀请我跟他共进晚餐。我们坐了一辆出租车到餐馆,但在吃完饭付帐时,我的朋友发现他的钱包不见了。我的朋友想,他一定是把钱包落在了出租车上,所以他马上根据司机留下的名片打电话给那个出租车司机。因为我的朋友不懂得如何去出租车站,所以司机把钱包送到了我们吃饭的餐馆。

我的朋友付了帐,然后再从钱包里拿出20美元的小费给出租车司机。

我问他为什么给司机这么多小费,他答道:“伙计,这不是给他送还钱包的小费,而是付给他送还钱包时错过一个乘客的费用。在送还钱包这段时间里,他有可能失去一个我不知道是10美元还是20美元车费的乘客,我要补偿他。你知道,现在大家都过得很难,钱更难赚,而我现在的收入相对还稳定,更应该给司机这个钱。”

两个人在出租车上遗失东西,但出租车司机在归还失物时遇到了两种不同的态度。

人们在出租车上遗失东西时,问题仍然是这个:在出租车司机送还你遗失的财物时,你会怎样对待出租车司机?

我所认识的一些朋友和熟人曾做过好几年的出租车司机。他们都一致说:“这本来就是一份很难做的工作,勉强可以养活你的家庭。金融危机爆发后更难了。如果你在候车站揽活,很多时候超过一个小时都等不到一个叫车电话。好不容易等到一个,却有可能是只坐几个街区的短途客,然后又返回去继续等候。钱是难赚,但每天仍然必须出车。因为你的家人需要一个容身之所,需要食物,你还得支付其他各种各样的帐单。”

昨晚,我与一个刚退休的出租车司机朋友聊天,他说到,人们在给小费时是如何的小气。他告诉我,有一次他搭载了一个乘客,到达目的地后,那个乘客把他的雨伞遗留在了他的车上。

显然,那个乘客打了电话给出租车公司的调度员。因为不久调度员就通过出租车的无线电呼叫我的朋友,询问雨伞是否还在他的车上。答案是肯定的。调度员叫我的朋友马上把雨伞送还正在等候的乘客。

我的朋友把雨伞送回到乘客手上,但他很不满,因为那个人没有给他一分钱小费。原因在于:那个乘客自己忘记拿雨伞。我的朋友空车把雨伞送还给他。最终,送还雨伞的时候,他有可能失去一个乘客,并且在送还一把便宜的雨伞给一个不懂感激的乘客的路上浪费了汽油。