

本週 · 選書師精選

即刻掌握
推薦好書

官方網頁
語音導讀



臉書
Facebook



書名：剛剛好的款待：米其林服務心法 x 數位場景行銷 x 沉浸式體驗，在線上線下持續創造價值的服務一點訣

作者：王一芝；施逸筠；楊孟軒；羅璿；鄭景雯

#成人 #青少年 #文字 #服務業 #服務管理
#顧客關係管理

P220 標題「創造價值，設計美好體驗的新服務」
貼心而不近身的沉浸式款待

掃我預約



摘要

《剛剛好的款待》以「款待」取代傳統「服務」的概念，透過來自臺灣、日本、甚至美國的餐飲、旅宿、零售等案例，說明真正打動人心的是「洞察與回應」而非流程。書中強調細緻、帶溫度的互動，並結合數位工具、場景設計與沉浸式體驗，讓服務更貼近人性，好的服務不是多做，而是「剛剛好地滿足真正需要」。這是一本適合所有以人為本工作者的服務設計指南。

推薦原因

最近讀了《剛剛好的款待》，心裡有一種「原來好的服務，是這樣！」，書裡最打動我的是那句：「服務是獨白，款待是對話。」原來真正的款待，不是流程做到 100 分，而是能不能在對的時刻，看見對方真正需要什麼。那種微小的細節，比如客人眼神停留了一秒、或一句輕輕的「我來幫你」，看似微不足道，卻能讓人放鬆、被理解，是任何行業和場域都極度需要的。

書中彙集國內外成功案例的服務心法，像是排隊名店鼎泰豐，從帶位服務員的一聲「您好，裡面請」就能體現，他們的聲音訓練不只是基本功課，更是由主管對每位員工進行個人化微調。這種對細節的極致要求，讓我領悟到一個關鍵：「原來溫度不是成本，而是設計。」

這也呼應了書中對「款待」的定義：它並非一種「必須花俏」的服務，而是一種「剛剛好」的陪伴—不冒犯、不打擾，但絕不冷淡。它像朋友般自然舒適，又像專業人士般值得信賴。

在 AI 與自動化快速普及的時代，如何提供充滿「人味」的服務，已成為核心課題。我們必須在效率與溫度之間找到新的平衡，讓科技處理標準流程，而將寶貴的「人心」用來留下感動。維持那份不多不少、恰到好處的被理解，正是這本書的秘訣所在。

你的專屬選書師/Ashley