



Япония – очень гостеприимная страна. Японский сервис, сочетающий в себе исключительную вежливость и уникальную способность обращать внимание на мелочи, никого не может оставить равнодушным. К нему, как и ко всему хорошему, привыкаешь быстро.

И для самих японцев и для проживающих здесь иностранцев обращение с клиентом, как с богом воспринимается как само собой разумеющееся. И только надолго уезжая в другую страну, ты начинаешь тосковать по вещам, которые казались настолько естественными, что ты уже перестал обращать на них внимание.

10 примеров сервиса по-японски.

1. Совсем недавно был такой случай: я заказывала машину на прокат по интернету и, соответственно, для оформления заказа указывала свое имя. Когда в нужное время мы пришли в пункт проката, навигационная система в машине уже была выставлена на английском языке. (Правда пришлось попросить вернуть навигатор на японский. Самостоятельно машину я заказывала в первый раз. А так как до сих пор мне попадались машины с навигатором на японском, было как-то привычнее).

Но сам факт проявления заботы (об иностранцах в том числе) в очередной раз оставил впечатление.

2. Продолжая автомобильную тему не могу не упомянуть о сервисе на автозаправках.

Пока вы заправляетесь, работники заправки заботливо протрут окна вашей машины, вежливо предложат выбросить мусор и вытряхнуть пепельницу. А затем, провожая глубоким поклоном, приостановят поток машин, чтобы вы беспрепятственно могли влиться в поток движения.

3. Девушки-носильщицы - обычная практика для японских отелей.

Встречая вас поклоном и улыбкой хрупкое создание с непринужденным видом берет в каждую руку по несколько килограммов и все с той же улыбкой готова сопроводить вас до стойки регистрации. Не раз мне приходилось наблюдать, как русские туристы-мужчины

пугались такого поворота событий! Забирая у девушки свои вещи обратно, они объясняли ей по-русски: «Да ты что, они же тяжелые! Не надо, не надо, я сам донесу!», чем вводили девушек в состояние ступора.

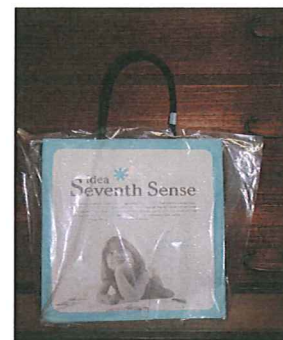
Замечу, что японцы такое проявление заботы воспринимают как должное и дают девушкам добросовестно выполнять свою работу.

(Не смотря на наличие этого пункта в данном списке, я абсолютно не приветствую такое положение вещей и считаю, что не женское это дело, носить тяжелые чемоданы.)

4. Упаковка покупок, сделанных в дождливый день.

Когда вы покупаете что-то в магазинах в дождливый день, то на обычный пакет, в который упаковывают товар, сверху надевают пакет полиэтиленовый, чтобы предохранить первый от намокания. Такая внимательность к мелочам просто покоряет.

Искусство упаковки вообще очень развито в Японии. Практически всегда продавец интересуется, покупаете ли вы эту вещь для себя или в подарок. И если это подарок, то вам на выбор предложат несколько вариантов упаковочной бумаги и бантиков и без промедления ловко упакует товар у вас на глазах. Абсолютно без доплаты. Если подарок немного громоздкий, то вам выдадут номерок и попросят подождать минут 5, поручив упаковку ассистенту и попросив отойти в сторону, чтобы не задерживать очередь.



5. Не знаю, можно ли это отнести к специфическому японскому сервису, но на мой взгляд очень удобно, что чек в ресторанах приносят вместе с последним заказом. Во-первых, можно сразу же ознакомиться с общей суммой и проверить содержание чека. Во-вторых, не приходится ждать, пока официант сначала принесет счет, потом ждать, чтобы он подошел за деньгами, потом снова ждать сдачу. Японский метод расчета позволяет экономить личное время, что особенно ценно при современном ритме жизни.

6. В каждом кафе или ресторане вам дадут *о-сибори* (влажные полотенца) или, на крайний случай, влажные салфетки. Чем выше уровень заведения, тем большая вероятность, что вам подадут именно маленькие свернутые полотенца. Причем, очень по-японски, в зависимости от сезона меняется температура *о-сибори*. В жаркий сезон подают холодные, а в холодный – горячие. Салфетки по сезонам не отличаются. Ни о чем так часто не вспоминаю за границей, как об этой мелочи.



7. И еще одно наблюдение. Если в супермаркете вы одновременно с продуктами покупаете и предметы бытовой химии, на кассе эти самые предметы сразу же упакует в отдельный пакет, тем самым предотвращая нежелательный контакт. Еще иногда спрашивают - нужны ли палочки/ложечки, если видят, что вы купили что-то, что предполагается быть съеденным вне дома (йогурт или обед *о-бэнто*). А иногда даже не спрашивают – сразу кладут. И

салфетки в придачу.

Пакеты в магазинах естественно бесплатны. Причем, в зависимости от объема покупки, пакетов дадут несколько, заботясь о том, чтобы вы все благополучно донесли до дома. Поскольку тенденция «эко» набирает обороты и в Японии, после некоторой пропаганды по ТВ популярностью пользуются так называемые «my bag» - маленьких размеров легко раскладывающаяся сумка для покупок, которую удобно носить с собой. Поэтому, продавец сначала поинтересуется - нужен ли вам пакет. Как вознаграждение за вклад в дело охраны окружающей среды вам сделают скидку в 2 йены (мелочь, а приятно). Ну а если нет – пакет дадут.

8. Доставка товаров скоростной почтой.

Эта доставка удобна сама по себе. Во-первых, еще при отправке можно выбрать конкретный день и указать - предпочтительна ли доставка до обеда или после. Но бывает, что вещи привозят в ваше отсутствие. Тогда вам в почтовый ящик любезно кладут информационный листок – инструкцию, по которой вы сами выбираете день и время и заказываете дополнительную доставку. Без какой-либо доплаты. Система работает абсолютно автоматически. Поскольку заказ набирается и подтверждается нажатием цифр на телефоне, нет необходимости ждать оператора.

9. Туалеты: бесплатные, и везде. Тут даже комментировать особо не надо.

Приведу такой пример: в Японии туалеты на ж/д вокзалах обычно расположены внутри. А во внутрь станции можно попасть только пройдя через турникет, предварительно купив билет. Но если сказать служащему в окошке, что вы хотели бы только туалетом воспользоваться, то вас беспрепятственно пропустят и без билета. Не знаю, насколько это возможно в других странах, но тут это воспринимается совершенно естественно!

10. Когда покупаешь пирожные, продавец интересуется - сколько времени вам добираться до дома. Когда меня так спросили в первый раз, я сначала растерялась из-за странности вопроса. А потом поняла в чем дело. Это опять такое ненавязчивое проявление японского сервиса. Если дорога до дома занимает время большее, чем может выдержать пирожное без охлаждения, вам в коробочку кладут сухой лед.

И еще много всего, о чем сразу и не вспомнишь. При всем при этом в Японии не приняты чаевые. Да-да, приветливые работники сферы обслуживания всегда встретят и проводят вас поклоном и при этом обязательно поблагодарят за приобретенный товар или услугу.

Потому, что сервис по-японски – это когда не ты должен быть благодарен, за то, что тебе предоставили какой-то сервис, а работники благодарны тебе, за то, что воспользовались их услугами.

Всего доброго и с наилучшими пожеланиями,

Инна