

レ

ク サ

ス 星 が

丘 の 奇 跡

服务就要做到极致

用心服务铸造雷克萨斯星丘店的销售奇迹

[日] 志贺内泰弘 | 著 潘小多 | 译



中信出版集团 · CHINACITICPRESS

服务就要做到极致

用心服务铸造雷克萨斯星丘店的销售奇迹

[日] 志贺内泰弘 | 著 潘小多 | 译



图书在版编目 (CIP) 数据

服务就要做到极致 / (日) 志贺内泰弘著; 潘小多
译. —北京: 中信出版社, 2016.5
ISBN 978-7-5086-6008-0

I. ①服… II. ①志… ②潘… III. ①商业服务-基
本知识 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第 050946 号

LEXUS HOSHIGAOKA NO KISEKI

Copyright © 2014 by Yasuhiro SHIGANAI

All rights reserved.

Original Japanese edition published by PHP Institute, Inc.

This Simplified Chinese edition published by arrangement with PHP Institute, Inc., Tokyo in care of Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo through GW Culture Communications Co., Ltd., Beijing.

Simplified Chinese translation copyright © 2016 by CITIC Press Corporation

本书仅限中国大陆地区发行销售

服务就要做到极致

著 者: [日] 志贺内泰弘

译 者: 潘小多

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 北京画中画印刷有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 6.25

版 次: 2016年5月第1版

京权图字: 01-2015-4252

书 号: ISBN 978-7-5086-6008-0 / F · 3625

定 价: 35.00 元

插 页: 1

字 数: 78 千字

印 次: 2016年5月第1次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com



推荐序

能从浩瀚的书海中选择本书，我想，你平日里一定是一位能洞察事物本质的人，或是一位常常设身处地为他人着想的人。此次能通过本书与你结缘，我备感荣幸。

本书讲述的是雷克萨斯星丘店的故事，在以服务周到而著称的日本雷克萨斯经销店中，这家店被称为“King of LEXUS”（雷克萨斯之巅）。

汽车为人所制造和销售。雷克萨斯为顾客提供的是其在制造领域卓越的“匠人品质”。而星丘店通过日积月累的努力，全方位地展现了在销售层面的“匠人之技”。

但是，我们今天所看到的星丘店的成就，并非常人之

所不及或是不可思议的事情。而是每一个故事中的主人公以非凡的耐心和韧性，践行“于人目所不及之处愈要用心”的信念，正所谓“善始者实繁，克终者盖寡”，平凡中的奇迹就是这样诞生的。

作为星丘店里的工作人员，在服务过程中，总是思索着“如何让顾客接受自己？如何才能让顾客满意？如何才能为顾客提供最贴心的服务？”。在解决这些问题的过程中，他们也获得了自身的成长，并将其视为一份无价的回报。

我想，许多经营者或经理人都会有这样的疑问：“怎样才能培养出人才呢？如何才能激发出普通员工的干劲和潜能呢？”如果你也有这样的困惑或思考，那么本书一定能给你带来许多启发。

所谓服务，源自于心。我们不仅仅是在销售商品，更应怀着一颗服务于人的心，让顾客感受到一份至高无上的满足，而这份满足，最终也会在我们的业绩中有所体现。更重要的是，我们的每一项服务都满载着笑容与感恩。我想，这才是世界公认的销售所带来的“价值”。

这些对于同样参与雷克萨斯运营业务的我来说，亦受益良多。

LEXUS 雷克萨斯中国-丰田汽车（中国）投资有限公司

执行副总经理

江慎哲也



序言

驱车从东名高速公路名古屋收费站出口驶出，就是通往市中心的东山路。这是一条双向六车道的公路，很宽阔。

再向西行驶 10 分钟左右，便能到达星丘。这里毗邻交通枢纽，公共交通四通八达，周边有多所大学、高中等教育资源，而且坐拥三越百货等各类大型购物场所，属于高档住宅区。星丘附近高级公寓林立，主要面向到名古屋赴任的公司高管等社会精英。

雷克萨斯星丘店，正座落于这样一个黄金地段。

假如你是一名雷克萨斯车主，恰好驾车到名古屋，又碰巧从雷克萨斯星丘店的整面玻璃幕墙旁驶过，如果你在保证行车安全的同时还有闲情观景……那么，我建议你将

雷克萨斯星が丘の奇跡

服务就要做到极致

目光投向雷克萨斯星丘店。

我想，你一定会非常惊讶。就在经销店入口处，站着一位打扮得类似高档酒店门童的人。而就在你望过去的那一瞬间，他会面向你深深地鞠躬行礼。

尽管好奇，你也不可能一直注视着那位“门童”。绿灯亮起，你就不得不继续驱车前行。

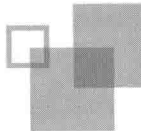
而你的内心深处一定会产生这样的疑问：“刚才到底是怎么回事儿？难道他是在向我行礼吗？”虽然原因不得而知，但是想必你的心中也会升起一股暖意。

事实上，他确实是在向你鞠躬行礼。这既不是错觉，也不是偶然。他是向身为雷克萨斯车主的你行礼。

雷克萨斯星丘店之所以被车主们称道不已，而且享有“雷克萨斯金牌经销店”的美誉，皆源于以行礼为代表的服务精神。

众所周知，雷克萨斯是丰田旗下最高端的品牌，最初是为了在北美市场上与凯迪拉克、林肯及奔驰、宝马等一众高档轿车品牌相抗衡而打造的。

早在1989年，雷克萨斯便已在美国发售，而直到16年之后的2005年8月，雷克萨斯才出现在日本市场上。



有别于皇冠、普锐斯等传统日系车，雷克萨斯采用了以“LS”“GS”“RX”“IS”等字母命名车型的方式。这一点应该是为了与奔驰形成对比而有意为之的吧。

在实际驾乘体验中，令人印象最为深刻的便是雷克萨斯采用的车内静音及减震技术。这两点的实现得益于多项复杂工艺的完美结合，而车身黏合工艺便是其中之一。在铁板之间的黏合上，雷克萨斯采用了比以往更强的黏合剂。当汽车转弯时，受离心力的影响，车身侧面铁板的负担会加重，导致接合面之间出现空隙，车身便会因此产生轻微的震动。雷克萨斯与一般车辆相比，使用了格外强力的黏合剂，可以有效地减少震动。雷克萨斯就是这样通过对每一个细节的精心打造，追求最完美的驾乘体验。

当然，无论从哪家雷克萨斯经销店购车，其品质都是有保障的。然而，同为日本的雷克萨斯经销店，其销量和口碑却存在巨大差异。在所有经销店中独步青云的便是本书要介绍的星丘店。

雷克萨斯星丘店不仅年订单量一直处于数一数二的位置，而且在车主满意度调查中也稳居首位，在业界享有“雷克萨斯金牌经销店”的美誉，令其他分店望尘莫及。

在网上，有的博主将星丘店的种种轶事整理分享，称其为“雷克萨斯传奇”。而在点评网站中，网友亦给予星丘店五星好评。

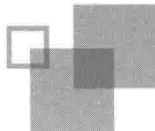
每一位造访雷克萨斯星丘店的客人都会为其奢华的装潢陈设而惊叹。接待大厅位于二楼，为此特别设置了自动扶梯，这在全日本雷克萨斯经销店中绝无仅有。店内墙上挂着巨幅风景照，赏心悦目。接待室的搁架上还陈列着著名陶艺家的作品，让人感受到美术馆一般的氛围。

客人刚一落座，就会有接待员单膝跪地，奉上咖啡。店内的沙发舒适松软，甚至让人有在这里美美睡一觉的欲望。我询问后才得知，建店之初，雷克萨斯营业部曾为各经销店统一配备沙发，但星丘店觉得那款沙发坐起来背部不太舒适，因此特意定制了现在这款高背沙发。

在所有细节上，他们都力求完美。

然而，本书的重点并不在这些硬件方面。因为雷克萨斯星丘店令其他经销店难以望其项背的，是接待、维修及售后等服务。

本书在为大家讲述星丘店是如何缔造“雷克萨斯传奇”的同时，还希望多少能给读者一些有关“用心”的启示，不



仅在商务领域，还有人生方面。

本书读者中，想必也有不少与雷克萨斯星丘店的员工一样，身处房地产、汽车、金银珠宝及奢侈品等高端产品的销售行业，有些人或想通过本书找到成功向富裕阶层营销的诀窍。我之所以动笔写作本书，也是希望给人们提供一些帮助，不仅针对销售高价产品的人，还包括所有从事销售业和服务业的人。我想，本书一定不会辜负大家的期望。

不过，除此之外，我更乐于同大家分享的是这样一个道理：专心做好一项工作，人生就会大有改观。

~XVII~

我在写作过程中，同星丘店的员工进行了深入的交谈。在他们成功的背后，也有过失败与挫折。希望阅读本书的各位读者可以在他们的故事里找到自己的影子。

目 录 >>>

推荐序 IX

序 言 XIII

第 1 章 用鞠躬征服顾客，用问候改变人生 ...001

记住 1 000 位顾客名字的保安 003

向每一辆驶过的雷克萨斯鞠躬致意 007

每日鞠躬 1 000 次 009

写给保安的感谢信 010

盛夏的蜜瓜 013

挽救危机的行礼 014

鞠躬问候的背后是感恩的心 016

第2章 通往成功，唯有服务至上 021

村上春树小说中的舞台 023

寻找店址的故事 026

没有客户名单的销售 029

独有的贵宾礼遇 032

免费服务背后的心意 034

顺风顺水后的危机 038

第3章 没有不知道，没有做不到 043

一双丝袜的故事 045

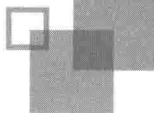
活的电话簿 048

以客户为老师 052

365日全天候服务 054

礼宾服务不能说“不” 057

职务成就个人 060



第 4 章 用心拥抱每一个人 065

尽最大的努力 068

“拥抱”客户，赢得信任 073

拥抱身边的每一个人 076

竭尽所能，不露痕迹 079

第 5 章 革新源于对细节的关注 083

不刻意而为的销售冠军 085

不做推销的销售人员 091

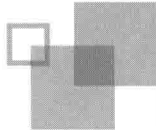
不拒绝临时维修 095

第6章 服务的第一步就是用心 103

- 三套理念和行为准则 106
- 行为准则有时是多余的 112
- 最不能缺少的是感情 116
- 人情味带来的接地气 118
- 如何从“心”培养 119
- 只有自己幸福才能带给别人幸福 124
- 经历挫折才能学会顾念别人 129

第7章 与其制造惊喜，不如多做实事 135

- 打造雷克萨斯星丘团队 137
- 打破部门的界限 141
- 不做第一，只做唯一 144
- 口碑创造业绩 146
- 在客户提出要求前做到 148



与其制造惊喜，不如多做实事	149
通过工作回报社会	153
声名远播	160
365 日不间断服务	162
路途再远也要奔赴现场	163
后 记	171
译后记	177



第
1
章

用鞠躬征服顾客，用问候改变人生

