

Karen Leland Keith Bailey 著
王林建 钟芳 译

赢得回头客

赢得回头客的60条成功法则 《财富》500强公司已广为采用

CUSTOMER SERVICE IN AN INSTANT

60 Ways to
Win Customers and Keep
Them Coming Back

Karen Leland Keith Bailey 著
王林建 钟芳 译

赢得回头客

赢得回头客的60条成功法则 《财富》500强公司已广为采用

CUSTOMER SERVICE IN AN INSTANT

60 Ways to
Win Customers and Keep
Them Coming Back

图书在版编目(CIP)数据

赢得回头客/(美)利兰,(美)贝利著;王林建,钟芳译.—北京:企业管理出版社,2009
ISBN 978-7-80255-109-1

I.赢… II.①利…②贝… ③王… ④钟… III.销售-方法 IV.F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第198545号

CUSTOMER SERVICE IN AN INSTANT © 2008 Karen Leland & Keith Bailey. Original English language edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes, NJ 07417 USA. All rights reserved.

本书中文简体字版由企业管理出版社出版。

未经出版者书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

北京市版权局著作权合同登记号图字01-2008-6114号

书 名:赢得回头客

作 者:卡伦·利兰(Karen Leland) 基思·贝利(Keith Bailey)

译 者:王林建 钟芳

责任编辑:丁锋

书 号:ISBN 978-7-80255-109-1

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路17号

邮 编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:香河润泰印刷包装有限公司

经 销:新华书店

规 格:168毫米×235毫米 16开本 14印张 180千字

版 次:2009年3月第1版 2009年3月第1次印刷

定 价:35.00元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

派力营销图书

选购和阅读指引

➡ 派力营销图书目标读者

1. 首先是企业(机构)营销实战人员;
2. 次之是专业服务机构营销专业人士;
3. 大中专院校市场营销和工商管理专业师生。



➡ 派力营销图书产品定位

1. **专业：**坚持以引进外版权威图书为主，本版图书也要求作者均为专业人士，派力编辑部也均为专业人才；

2. **实战：**一是每本图书的观点、方法和案例等均来自于中外企业实践；二是每本图书均能够指导中国当前和未来几年的营销实践；

3. **工具：**为支持营销实战人员和专业人士日常工作的专业化，派力营销图书陆续出版了几十本几乎涵盖营销所有方面的工具类图书；

4. **教材：**针对企业销售人员多、培训投资大的特点，派力营销图书陆续出版了几十本以美国版本为主的经典销售培训教材，方便企业批量采购作为低成本培训工具；同时，也陆续为职业培训师出版了十余本“职业培训师教练手册系列”，为大学市场营销和工商管理专业师生提供十余本外版经典营销教材。

派力营销图书品类指引

图书品类	目标读者	品类简介
营销新知系列	营销人员,尤其是专业人士	中国当前或未来几年需要的外版营销新知识
市场营销系列	营销人员	中国当前正在使用的营销方法和工具
销售与销售管理系列	销售和销售人员	中国当前正在使用的销售和 sales 管理方法、工具和教材
行业销售与营销系列	行业销售和营销人员	针对某个行业的营销和销售方法、工具和教材
中国营销实践系列	销售和营销人员	紧贴中国当前营销实践的方法、案例和教材
多媒体培训课程系列	基层销售和服务人员	针对基层销售和服务人员的多媒体培训课程
职业培训师系列	职业培训师和企业内训师	针对职业培训师和企业内训师的专业工具和培训教材
工商管理系列	企业(机构)管理人员	针对企业(机构)管理人员的实用方法和培训教材

备注:具体书目请查阅本书正文最后一页《派力营销图书》书目或登录 www.plmkt.com。

北京派力营销管理咨询有限公司
2008年4月8日

前言

在当今这个全球一体化、高速度、快节奏、高科技的商业时代，大多数业界巨头和中小企业都已充分认识到，企业的生存和发展在很大程度上取决于其服务质量(包括在线服务和离线服务)的优劣。相信《赢得回头客》一书，能帮助你应对工作中的繁杂压力，成为你塑造并培养优秀服务风格的好帮手，同时，本书将启迪你摸索出一条让客户对你更忠实、更信赖的道路，书中的成功经验对你处理好与各种类型的客户和同事的关系定将有所借鉴。

本书汇集了包括全球财富 500 强企业、世界各地的中小公司、中小企业在内的多方实用经验和建议，可以供主管、雇员在内的所有客户服务从业者参考。客户服务从业者需要频繁地与部门内外的客户进行电话、电子邮件及面对面的交流，希望通过阅读本书，能帮助你掌握处理客户服务问题的基本技能，为你的客户及同事提供最为到位的服务。

目录

前言

1. 你是怎么看待自己的?	1
2. 摘掉有色眼镜	7
3. 重复谈话中的关键点	11
4. 拥有网络智慧	14
5. 警惕精神休克	20
6. 冲破语言的隔阂	24
7. 为客户理顺思路	27
8. 选择谈话的深入程度	30
9. 应对抱怨的客户	34
10. 解决与同事的冲突	38
11. 成为客户最好的朋友	42
12. 明确客户的需求	45
13. 恰当地提出意见	48
14. 改变对客户的错误反应	51

15. 评估自己的服务水准	55
16. 检查电子邮件中的错误	59
17. 完美服务品质的核心	62
18. 收集反馈的价值	66
19. 了解“大众开心果”型的人	69
20. 提供更完美的服务	72
21. 处理客户的抱怨	75
22. 选择恰当的培训公司	78
23. 培养“擅听”的好习惯	80
24. 创造学习的环境	83
25. 最大限度地发挥电话留言的作用	86
26. 使服务保持活力的会议	89
27. 你为什么会紧张?	92
28. 学会抱怨的技巧	95
29. 你的压力有多大?	99
30. 量化你的服务	104
31. 如何应对无礼的客户	108
32. 肢体语言的魅力	112
33. 全力帮助情绪失控的客户	115
34. 窗口理论	119
35. 与客户保持和谐关系	122

36. 是什么转移了你的注意力?	126
37. 如何与“激情四射的说服者”相处	129
38. 赞美的艺术	132
39. 站在对方的立场考虑问题	136
40. 在正确的时间问正确的问题	139
41. 如何弥补服务中的失误	142
42. 重新评估自己的服务水平	146
43. 改变看待问题的视角	150
44. 尊重“强势有力”型的人	153
45. 认可	156
46. 说“我”,而不是“你”	159
47. 拒绝的艺术	162
48. 适度承诺	165
49. 强化服务意识	168
50. 工作风格	172
51. 积极地面对客户	176
52. 调整应答电话时的声音	179
53. 客户服务外包的利弊	183
54. 像对待客户那样对待你的同事	187
55. 接电话的学问	190
56. 以服务促销售	195

57. 了解“解决问题”型的人	199
58. 影响力	202
59. 以身作则	206
60. 设计工作方法预案	210

你的很多客户都那么小心谨慎，并且特别注重事物的细节，你的老板却不停地热衷于冒险和进取，而你则要想方设法让大家可以继续深入地合作下去——这就是你目前的状态。

客户服务高手深知成功之道就在于懂得如何与包括客户、同事、老板、供应商在内的所有人打好交道，而这些人的工作风格其实往往和自己相去甚远。

充分了解客户的基本工作风格（以及他们每个人的处世态度、兴趣爱好、谈吐言论）会提高你处理客户问题的水平，从而缩短实现目标的时间。下面，我们就从认识你自己的工作风格开始吧。

练习：你是怎么看待自己的？

逐一审视列表中的每一种工作态度，然后按照下面的标准给自己打分。

标准：

0 = 这根本就不是我的工作态度

1 = 和我的工作态度有点沾边

2 = 和我的工作态度有很多地方相似

3 = 和我的工作态度基本吻合

记住，这些题目并没有正确答案，所以，你要按照自己的实际情况如实回答，而不是按照自己所设想的或理想的标准去作答。

_____有雄心 (A)

_____合作 (C)

_____决断 (A)

_____深思熟虑 (A)

_____有板有眼 (C)

_____高效 (A)

_____热情 (B)

_____实实在在 (D)

_____友好 (C)

_____爱交际 (B)

_____幽默 (B)

_____独立 (A)

_____认真 (A)

_____活泼 (B)

_____有逻辑性 (D)

_____组织有序(D)

_____开朗 (B)

_____耐心 (C)

_____有信服力 (B)

_____放松的 (C)

_____保守 (D)

_____严肃 (D)

_____ 可靠 (C)

_____ 有条不紊 (D)

现在计算一下，你的 A, B, C, D 得分之和，并写在下面空格处：

我的 A 项得分是 _____ 分，A 代表你是“强势有力”型的人。

我的 B 项得分是 _____ 分，B 代表你是“激情四射的说服者”。

我的 C 项得分是 _____ 分，C 代表你是“大众开心果”型的人。

我的 D 项得分是 _____ 分，D 代表你是“解决问题”型的人。

对于人的个性的研究可以追溯到罗马帝国时期。当时，希腊的药理学家克劳蒂斯·盖仑 (Claudius Galen) 提出，人的性格是由四种最基本的气质组成的。从此，许多著名的研究者、咨询师和精神病学医生，其中以卡尔·章 (Carl Jung) 最为出名进一步研究并发展出了许多新的理论概念。他们大多认同，性格测试主要是考察人们外在表现中的两个方面：

1. **决断力**：体现在一个人在阐述观点、观念、立场或声明时所表现出的自信、强烈意愿和压迫力。

2. **情绪表现力**：体现在一个人在面对重大事件时，能自如地将自己的情绪或感受旗帜鲜明地展示出来。

上面练习中的 ABCD 四种工作风格选项，对应着不同水平的决断力和情绪表现力。

四种工作风格：

1. “强势有力”型的人(A项得分)

“强势有力”型的人具有很强的决断力，但情绪表现力不足。

2. “激情四射的说服者”(B项得分)

“激情四射的说服者”具有很强的决断力和情绪表现力。

3. “大众开心果”型的人(C项得分)

“大众开心果”型的人的情绪表现力很强，但缺乏决断力。

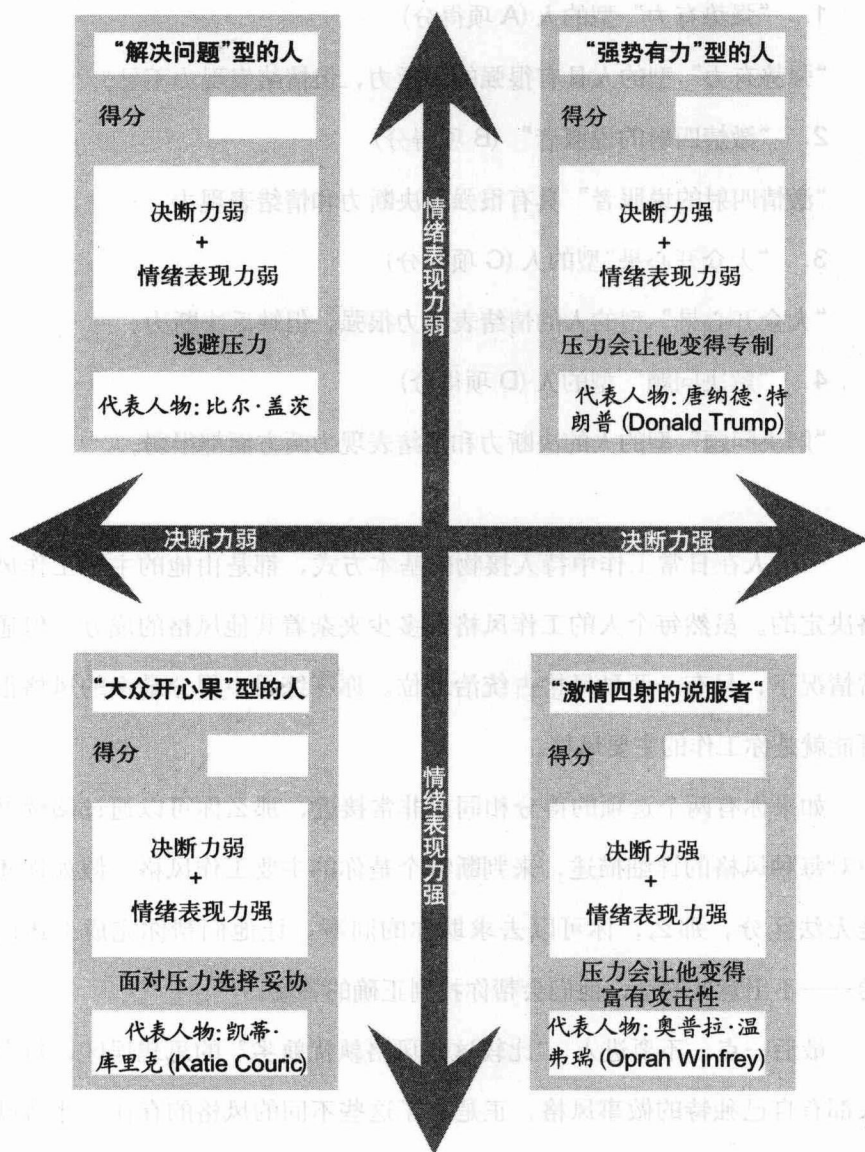
4. “解决问题”型的人(D项得分)

“解决问题”型的人的决断力和情绪表现力两方面都很弱。

一个人在日常工作中待人接物的基本方式，都是由他的主要工作风格决定的。虽然每个人的工作风格都多少夹杂着其他风格的成分，但通常情况下，只有一两种风格占统治地位。你在练习中得分最多的风格很可能就是你工作的主要风格。

如果你有两个选项的得分相同或非常接近，那么你可以通过阅读书中对每种风格的详细描述，来判断哪个是你的主要工作风格。假如你还是无法区分，那么，你可以去求助你的同事，让他们帮你完成上述问卷——不出意外的话，他们会帮你找到正确的答案。

最后一点，不要进入“比较这些风格孰优孰劣”的思想误区，每个人都有自己独特的做事风格，正是有了这些不同的风格的存在，才造就了职场的无限挑战与魅力。



摘掉有色眼镜