

服務聖經

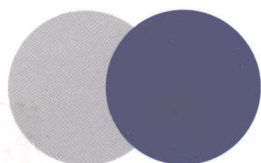
你一定要學的顧客服務技巧

Customer Service Training 101

Quick and Easy Techniques
That Get Great Results

對顧客來說, 選擇A店和B店的機率是一樣的。
但, 決定他們是否再次上門的關鍵則是:「服務」!

101



Renée Evenson

芮妮·伊凡森 / 著 莫策安 / 譯

本書提供生動的案例, 適合銀行保險、房屋仲介、汽車銷售、電信服務、連鎖通路、直銷業務、餐飲事業、網路購物、百貨服飾、電視購物等各行業之學習教材。

強力推薦

- | | | | |
|-----|--------------|-----|----------------|
| 許士軍 | 元智大學遠東管理講座教授 | 戴勝益 | 王品集團董事長 |
| 彭培業 | 台灣房屋公司首席總經理 | 張國光 | 夢時代購物中心總經理 |
| 朱慶忠 | 小林眼鏡公司總經理 | 王子云 | 台灣雅芳暨韓國雅芳公司總經理 |
| 蔡振豪 | 全國電子公司總經理 | | |

服務聖經101

你一定要學的顧客服務技巧

芮妮·伊凡森 (Renée Evenson) ©著

莫策安©譯



高寶書版集團

服務聖經101：你一定要學的顧客服務技巧

作者：芮妮·伊凡森 (Renée Evenson)

譯者：莫策安

總編輯：林秀禎

編輯：吳怡銘

校對：黃威仁

出版者：英屬維京群島商高寶國際有限公司台灣分公司
Global Group Holdings, Ltd.

地址：台北市內湖區洲子街88號3樓

網址：gobooks.com.tw

電話：(02) 27992788

E-mail：readers@gobooks.com.tw (讀者服務部)

pr@gobooks.com.tw (公關諮詢部)

電傳：出版部 (02) 27990909 行銷部 (02) 27993088

郵政劃撥：19394552

戶名：英屬維京群島商高寶國際有限公司台灣分公司

發行：希代多媒體書版股份有限公司/Printed in Taiwan

初版日期：2009 年1月

Customer Service Training 101: Quick and Easy Techniques That Get Great Results.
Copyright © 2005 Renée Evenson.

Published by AMACOM, a division of the American Management Association,
International, New York.

Complex Chinese translation copyright © 2009 by Global Group Holdings, Ltd.
All rights reserved.

凡本著作任何圖片、文字及其他內容，未經本公司同意授權者，均不得擅自重製、仿製或以其他方法加以侵害，如一經查獲，必定追究到底，絕不寬貸。

©版權所有 翻印必究©

國家圖書館出版品預行編目資料

服務聖經101：你一定要學的顧客服務技巧/芮妮·伊凡森 (Renée Evenson) 著。 -- 初版。 -- 臺北市：高寶國際，2009. 01
面；公分 -- (致富館；173)

ISBN 978-986-185-269-0(平裝)

1. 顧客關係管理 2. 顧客服務

496. 5

97024919

【推薦序】

態度，決定顧客下一次的光臨

王品集團餐飲公司董事長 戴勝益

對於「服務」，我喜歡提一個自己有趣的經驗。

旅遊是我的興趣，「遊百國」更是我人生的目標。多年前一次國外旅遊，專程去家有百年歷史的餐廳品嚐，該餐廳裡有二位年過半百的老服務生，他們從年少時就在那裡工作，把服務客人視為終身職志。

雖然該餐廳舉世聞名，但菜色味道卻是「言過其實」，難吃無比，所以每道菜一端出來，我們就會揶揄地大叫，但這二位老服務生，卻天真地以為我們喜歡極了，興奮地把廚房的食物，拚命地端出來，我們也只得努力地吃，我們吃得越起勁，他們就搬得越開心！

我喜歡舉這例子，正是這家餐廳之所以能百年不墜且名聞

世界，我相信不是菜色著稱，而是服務掛帥；不是廣告宣傳，而是以客為尊！

王品集團旗下的餐廳，客人在用餐完畢後，都會請客人填寫一張問卷，意在了解當天餐點和服務，客人是否滿意？正如書中所言，「第一次就讓顧客滿意，要比重新獲得他們青睞更重要。」

「企業的服務態度，永遠是顧客心中首要的考量。」優質的服務，正是顧客會再度光臨的真正原因！

用「客人是恩人」的心情來服務，用「超物超所值」的方式來款待，正是王品的「服務聖經」。

【推薦序】

貼心服務，止於至善

夢時代購物中心總經理 張國光

2008年底前突來的經濟風暴，讓各行各業都面臨經營困境，但在一片不景氣中，體質健全的企業依然屹立不搖，探究其由，在於這些企業都確實堅守其「根本價值」。於製造業，重點是「產品」；於服務業，當然就是「服務」。

良好的顧客服務，可不是單指設置服務台、提供顧客廣播、播放音樂等制式化服務，而是從顧客踏進門之第一印象開始，就是重要的客服展現。良好的第一印象，會讓顧客願意多逗留，自然也就為店家贏得了更多機會。就如同本書中提過之概念「或許顧客一開始是為了某樣商品上門，但會讓他們再度光臨的重要關鍵卻在於『服務』」。本書除了詳列客服基本技巧、與顧客有效溝通之方式、電子商務回信技巧及面對顧客抱

怨時之應對等等，更藉由小故事以淺顯易懂的方式讓讀者可以在第一時間就掌握重點，因此，本書不僅可供教育訓練使用，更是一本可自修的工具書。

客服的道理看似簡單，但就算訂了再多準則，最重要的仍是「將心比心」的臨場應對及處理。以下是2008年3月夢時代購物中心舉辦「慶週年內部徵文比賽」時，一位客服同仁楊智彰分享的經驗：

記得有一天，大約下午5點多，我於一樓服務台值勤。突然有一個媽媽帶著兩個小女孩跑來服務台嚷嚷要找人，這位媽媽不停的問著要怎麼找人，兩個小女孩對著我喊要找阿嬤。一頭霧水的我在經過仔細詢問後才理解原來是這位媽媽的婆婆走失了，這位媽媽已經一把眼淚一把鼻涕地自責沒有去注意婆婆在哪邊走散，兩個小女孩只喊著「阿嬤」、「阿嬤」。於是立刻詢問阿嬤的名字做尋人廣播，可是這位媽媽說：「我婆婆90幾歲了！聽不懂國語！」看著她著急，連我也跟著急躁了起來。當下立即請總機使用台語做廣播，另一方面聯絡所有的樓面樓管、保全、阪急百貨服務台，用老人走失的方式作全面性的協尋。當所有的連絡完成以後，等待的時間最令人難熬，這位媽

媽一分一秒就像針在扎著她。在完成所有的聯絡不到一分鐘，這位媽媽已經忍不住要自己去找人，這個舉動讓我不停的安撫她，請她再稍等2至3分鐘，並且告知她每隔3分鐘我們會做一次密集性的廣播。等待約7分鐘後，這位媽媽實在等不下去了，她交代兩個女孩在原地等待，自己要去找尋婆婆。當她轉身之際，一位阪急百貨的客服人員與櫃位服務人員牽著一位老婆婆往一樓服務台走來，兩個女孩一見到阿嬤，興奮之情完全表露在聲音之中，她們兩個同時大喊著：「阿嬤！阿嬤！媽！找到阿嬤了！」就這一句，響徹了整個一樓樓面，三個人一同擁抱著老婆婆，一起哭，一起笑……。這位媽媽跑過來握著我的手直喊謝謝，我看著她的表情，就好像我也是這位媽媽的一家人，我感染了她們的悲傷，也感染了她們的喜悅，也知道這一家人的感情有多麼的深厚。下了班，我撥了一通電話跟母親閒聊了幾句，原來家人是多麼的重要。現在回想，如果我沒有用她們的立場來將心比心，將只會是一個「服務」而已。或許，貼心的服務感覺起來好像不容易做到，但仔細想想，只需要將顧客當作是自己或是自己的家人來對待，貼心服務與止於至善就變得一點也不難。

因為有這些夥伴的用心，讓夢時代購物中心可以真正成為「創造幸福與夢想的購物中心」，也因為這些努力，讓夢時代購物中心在開幕第一年，即贏得「第四屆服務壹大獎——百貨或購物中心類別」第三名，去年更是再接再厲奪下第二名。此外，我們更致力於推行「快樂職場、全員客服」運動，目的就是要讓貼心服務與止於至善的精神，時時存在每個員工心中，並貫徹在服務顧客與應對方面，因為每個員工代表的都是夢時代精神。唯有快樂的員工，才能帶給顧客真正愉悅的服務。

本書不僅適用於想要學習顧客服務技巧的人，更推薦給想要學習人際關係經營的讀者。人在社會中，每天總要跟許多人互動，不論是自己的家人或是上司、同事，若能本著「貼心服務、止於至善」的心理，以同理心去體諒別人的立場、做有效溝通，相信必能創造出和諧美好的關係，也為自己創造無可替換的價值。

【推薦序】

讓顧客感到值得才是好服務

小林眼鏡公司總經理 朱慶忠

這是一個消費者為王的時代，面對不景氣，各行各業面臨的不再只是如何讓顧客完成該次交易，更進一步的是如何讓顧客在該次交易時得到最大的滿足，這也是我常常跟同仁分享的，所謂最大的滿足就是讓顧客覺得「值得」。《服務聖經101》作者芮妮·伊凡森在本書中鉅細靡遺的敘述與顧客溝通的情境，不僅是說話的內容，乃至於肢體語言、眼神，都做了深刻描述並且配合實際的模擬演練。與其說它是一本書籍，倒不如說它是提供企業做好服務客戶的教戰手冊。

這幾年台灣的服務業面臨強大的競爭壓力，眼鏡店的密度也居於亞洲國家之冠，在面臨越來越多同質性競爭的當下，卓越的服務價值更顯得重要。我常跟同仁舉一例子，當店的生意

不是很理想的時候，店經理想到的因應方式最常用就是促銷，可是常常有些店做了促銷後，短時間業績有起色，時間一拉長後不但不能維持原業績甚至下滑更快，最可能的原因就是該店本來就有一些事情沒做好，只有少數的顧客感受得到，結果做了促銷之後，讓更多的顧客知道你的缺點，更多人幫你做宣傳，結果想當然就更不好了。小林眼鏡這些年的經營理念：經營現代化、技術專業化、服務親切化，就是希望能創造顧客不一樣的消費感覺，進而提升顧客認知的服務價值。《服務聖經101》正好可以提供我們一個檢驗的機會，如何讓顧客不只是滿足，更要內心感動，進而從嘴中說出感謝，而且還能將這種感覺告知週遭的人們，這是任何一個企業最想對顧客做到的事。相信只要照著本書中的步驟演練，任何企業都能成為顧客心目中的好夥伴，也可以在該行業中脫穎而出。

【自序】

芮妮·伊凡森

全球競爭日益白熱化，令人滿意的顧客服務不再只流於留住顧客和維護企業整體利益而已，隨著消費意識的抬頭，企業的服務態度和滿意度，一時之間成了顧客是否願意再度上門的評分標準。只要一丁點服務不周，也別怪顧客會揮揮衣袖，不說再見地離去。

的確，無論是資本額高達數百億的大企業，或是一人公司，企業的服務態度永遠是顧客心中的首要考量。很多時候，顧客並不是真的喜歡某些商品，但是他們還是心甘情願地從口袋裡掏出錢來；有時，甚至寧願多付點錢，捨近求遠地光顧喜歡的商店。或許你會有疑問，為什麼顧客會出現這種跳脫常軌的行為，道理其實很簡單，他們為的就是「服務」。

良好的顧客服務，說穿了就是透過有效溝通來建立雙方關係，而與顧客正面且積極地互動，能夠強化顧客與企業間的關係，讓顧客願意一而再、再而三光顧。至於如何讓員工從本書的訓練受惠？這很重要也很關鍵，員工在接受訓練的洗禮後，會對於顧客和自己的工作更具責任感，關心份內工作之餘，從中獲得成就感，同時也會減少職業倦怠和降低離職率。

而身為主管的你，又該如何從本書中找到答案？相信你在結束訓練後，可以跳脫出原有工作崗位，專注地處理於更高層次的問題，因為你的員工已經從書中學會並獲得處理各式各樣客戶問題的技巧，你就再也不必事必躬親，可以昂首闊步地更上層樓。

那麼，企業如何透過本書的訓練獲益？訓練完成後，員工的工作效率將獲得明顯改善，不僅更具向心力，對企業及顧客的忠誠度及執行力大增。

不過，若只單純地進行客戶服務訓練，成效終究有限。企業及員工必須明白如何處理顧客的要求，因此在訓練開始前，必須要讓員工瞭解自身的工作職責，讓員工明白顧客提出的要求，在什麼樣的範圍內才算合理。除此之外，也必須瞭解內部

各種策略及流程，才能融會貫通整個顧客服務技巧，提供讓顧客都說「讚」的服務。

你也許會問本書為何重要？答案很簡單，因為提供一個優質的顧客服務，遠比去處理顧客抱怨還要容易，而且在節省時間和成本之餘，對於企業商譽的提升有很大的幫助。再者，相信很多企業都明白這個道理，開發一個新客戶要比維持舊客戶更為困難，但是得罪一個舊客戶卻可能讓潛在顧客因而怯步。簡單來說：「一個心滿意足的顧客，要比抱怨連連的顧客更具忠誠度。」

最後，顧客服務訓練最顯著的效果之一，是能夠提升企業的生產力及工作效率。一開始就把事情做對，遠比事後修正來得簡單且節省成本。所以，第一次就讓顧客滿意，要比重新獲得他們的青睞更加省事、省力。

【推薦序】態度，決定顧客下一次的光臨	戴勝益	003
【推薦序】貼心服務，止於至善	張國光	005
【推薦序】讓顧客感到值得才是好服務	朱慶忠	009
【自序】		011
給教育訓練人員的話		016
給受訓人員的建議		027

第一部曲 給顧客最好的一面

1 小孩學步：打好基本功	036
～切記！顧客是你保有飯碗的關鍵。	

2 來回傳球：有效溝通	062
～與顧客相處時，你必須要誠實、尊重和體貼的溝通。	

3 全心投入：建立關係	098
～為了提供最好的服務，盡己所能的與顧客建立良好關係。	

第二部曲 凡事以顧客為主

4 彼此認同：面對面接觸	136
～一開始，顧客是為了買某樣商品而上門，但促使他們再度光顧的關鍵，卻是服務人員的態度。	

5 邊說邊微笑：電話聯絡 162

～講電話時要面帶微笑，因為顧客可以從電話裡的聲音感受到你是否開心。

6 謀定而後動：電子商務溝通技巧 188

～公平地對待每一個顧客，因為他們都值得給予同樣的服務。

7 撫平情緒：顧客抱怨的處理 212

～當顧客抱怨時，就是自我改進的好機會。

第三部曲 整合所有技巧

8 立即上手：預備，起跑！ 246

～做自己擅長的事，其實是種享受。

9 做最完美的自己：整合 250

～讓自己成為最完美的顧客服務人員。

致 謝 255

給教育訓練人員的話

對教育人員及受訓人員而言，每一次的訓練課程都是一次正面經驗。

成功的教育訓練，貴在事前準備充足，可以讓訓練人員對訓練內容駕輕就熟，並且有自信、不急不徐地去執行。事前的準備工作包括：確認訓練需求、定義學習成果、計畫教學方法、設定教育訓練的時程進度、心理調適、佈置教室環境，以及追蹤後續成效。

確認訓練需求

在進行教育訓練之前，請各位訓練人員靜下心來想想以下的問題：員工為何要接受顧客服務訓練？此時，你也許會回應：「因為他們需要啊！」但是這個答案卻是在訓練的門外，