



SHARE FAR
世華

总裁首选学堂

实战 实效 实操

服务力
研究机构首席顾问
扛鼎之作

服务力 1.0

缔造一线竞争力

翟勇◎著

历时8年

潜心研究成果
首次对外披露

深度揭秘服务力的真正内涵
全面提升服务力的系统方案



中华工商联合出版社



服务力^{1.0}

缔造一线竞争力

翟勇◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务力1.0 / 翟勇著. — 北京: 中华工商联合出版社, 2012.10

ISBN 978-7-5158-0344-9

I. ①服… II. ①翟… III. ①企业管理—职工培训
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第 227758 号

服务力1.0

作 者: 翟 勇

责任编辑: 于建廷 沈 佳

项目策划: 陈凌飞 章 晨

封面设计: 柏拉图

版式设计: 张 涛

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次: 2012年11月第1版

印 次: 2012年11月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 240千字

印 张: 14.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0344-9

定 价: 32.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

http://www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com(营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com(总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

推荐序1

PREFACE

这是一个服务的时代

“这是一个最好的时代，这是一个最坏的时代。”英国著名作家狄更斯在其著作《双城记》的开篇中这样写道。当今的市场，纷乱熙攘，竞争不断，赚钱更难。面对诸多的挑战和机遇，如何走出困境，以什么来支撑企业的发展和个人的进步？摆在我面前的这部书稿，给了我们全新的答案——服务力。

在本书书稿付梓前，我有幸通读了全书，掩卷而思，感同身受。书中的每一句话、每一段文字，都能让我感受到作者翟勇那种强烈渴望服务更多人的决心，字里行间折射出来的点点精华让人受益匪浅。作为世华智业投资集团的创始人和董事长，我见证了翟勇每一步的成长经历，感受到他内心的坚毅和强大。大学一毕业，他就走进世华，从一线销售人员起步，4年就晋升为世华智业集团最重要的区域上海世华公司的总经理；一个腼腆的小伙子，在不到三年的时间里就成长为业界优秀的企业培训讲师！这一蜕变的过程，离不开他与生俱来的对家人、对朋友、对同事、对客户、对股东、对社会的服务力。

关于“服务”，人们提得多，也讲得多，但是对于“服务力”这个概念，却很少有人提及。诚然，读了十几年书，没见过一所学校专门开设有关“服务力”的课程；去任何一家公司应聘，也不会有人对你的“服务力”强弱进行专业的测试与评估。但是，很少提及并不代表它不存在。

何谓服务力？在我看来，对于个人来说，服务力就是一个人所具备的服务他人的能力；对于企业来说，服务力是企业通过服务满足市场需求的能力，是企业赢得客户的吸引力，是企业战胜对手的竞争力，更是企业整合资源为客户创造有效商业价值的转化力，是企业实现持续盈利的关键能力！可以毫不夸张地说，服务力是个人成长为领袖的根本核心，服务力是企业发展的生命力。

无论是高科技人才，还是普通工人，无论是大型跨国企业，还是几个人的小公司，每个人每个企业每天都在为他人服务，同时也接受着他人的服务。服务无处不在，无孔不入。这，就是一个服务的时代。服务时代，需要每个人提升自己的“服务力”，更需要企业加强自身的“服务力”。当然，人人都希望得到最优质的服务，但是想要得到别人的服务，首先得学会服务别人。而服务远远不止一个微笑、一句问候那么简单，服务力是一种系统的能力提升；提升服务力不仅仅是服务好客户，更重要的是服务好企业，服务好同事，服务好身边的人，甚至是服务好自己。这正是本书所要阐述的核心思想。

阅读书中一段段发人深省的文字，品味蕴含其中的经验智慧，相信读者朋友们必然也和我一样，有所感，有所悟，最终有所得。我想，这也正是本书的价值所在。

姜岚昕

2012年7月22日

推荐序2

PREFACE

醒世功伟，日新其德

知识经济的来临，身处在这个时代的您，如何才能快速拥有新领域的知识，是决定胜败的关键！

21世纪经济成长的动力，已逐渐由资本、企业组织转移到知识以及创新精神上。下一阶段社会的主要生产工具是知识，知识工作者会迅速成为最大的劳动团体，而企业的成败，将越来越倚靠知识劳动力的表现而定。新经济的力量已然形成，带来人们工作模式的改变，不但如此，它还改变了我们的生活方式，甚至影响了社会形态。

追求成功的人生是每一个人一生的理想，但是真正能如愿的人却不多，为什么？其实一件事情的成功，一项事业的成功，一个家庭的成功，背后均有一定的道理，若一个人能够信守理念，确实地去执行，矢志不移，终究会有成就的。如何掌握成功的秘诀？若能将此书所言之道理，完全融会贯通，按部就班地去做，相信必能助您攀上事业的高峰。

今逢翟总新书付梓之际，有幸应邀写序，我愿将翟总的大作，推荐给每一位追求理想与成功的人。

张锦贵
亚洲工商界名嘴

前言

PREFACE

社会是一个由各个部分组成，相互依存的整体，彼此之间存在着巨大的、千丝万缕的关系。这种相互依存和千丝万缕的关系，也是一个彼此服务的过程。

在企业运营过程中，各个部门、各位成员之间的这种相关联系就是一个服务的过程。每个人服务力的大小决定着其存在价值的大小，从而决定其在整个系统里竞争力的大小。

很显然，你能为更多人服务，你就拥有更多人对你的依赖和信任；你能为更高层级的人服务，你就能获得更高层级的人对你的支持。可以说，你服务的力度越大、频率越高，你就拥有越强大的竞争力。

当然，你在拥有这种服务力之前，需要进行全方位的提升与修炼。因为很多人不是你想服务就能服务到的，这一方面需要你具备此种能力，另一方面则需要你把握机会。

为此，我和我的团队进行了长达8年的研究，深入全国100多家企业进行现场调研，与诸多企业家和中高层管理者有过面对面的接触，发现服务力的提升有33个着力点，它们构成了一个强大的服务力系统。我把这些着力点归纳为6个方面的内容，分别为：第一，思想境界层级的认知；第二，梦想目标方面的设定；第三，行动坚持层面的执行；第四，成果效率层面的认知；第五，团队领导层面的提升；第六、服务力高度的修炼升华。本书便是按照这个逻辑顺序展开论述并提供可行性建议的。

我诚挚希望你在翻阅本书之后，能有所感悟，有所收获。在此，祝愿大家事业成功，人生美满。

翟 勇

2012年10月18日于上海

学友分享

1.翟勇老师深得姜岚昕老师的真传，他开设的培训课程很有现实意义，他把自己的经验与智慧都融入到课堂中，还能通过互动与分享强化学习效果，放大与拓展了学习的价值。

——齐鼎餐饮集团有限公司董事长 齐大伟

2.良师的作用在于，传播经验与智慧，让人少走弯路，加速成长。翟勇老师便是这样一位良师，他用心打造的许多精品培训课程，给我的公司带来了切切实实的好处。

——兆祥建筑装饰有限公司董事长 庄兆祥

3.翟勇老师与企业家们一同分享的，不只是自己的企业治理经验与心得，更是一种积极的人生态度，一种人生的智慧沉淀。作为公司的创立者，我受益匪浅！

——仕联物流设备有限公司董事长 汤浩阳

4.很多年前，我就认识了翟勇老师。他的执着与坚定，让我深受感动。当我听说他开展“服务力”企业调研时，我第一时间给予了支持。我想尽自己的微薄之力，帮助他走得更好更远。

——幸赢装饰设计工程有限公司董事长 杨林生

5.“人生就是一个服务的过程，服务品质的高低和多少直接决定人生的价值和意义，一个人的服务力决定竞争力”，这是翟老师曾经的分享，我一直印象深刻。翟老师不愧为一位服务力研究的导师！

——璞素原创家居设计品牌创始人 陈燕平

6.在我的印象中，翟勇老师是一个做事认真而又不失幽默的人。他的培训课程，真正走进了员工内心，很多人都对翟勇老师给予高度评价，都希望与他保持长久持续的沟通与交流。就这样，我也不知不觉成为了他最忠实的客户。

——北杜林地板有限公司董事长 杜春蓉

7.这是一个产品过剩、客户短缺的时代，服务力是直接影响企业成败的关键。翟勇老师授课时注重实战、实效、实操，拒绝空洞、说教与虚华。他所传播的不仅是一种思想，更是一种修养。课如其人，他用专业与专注、真心与真意，昭示了他为客户用心服务的崇高信仰。

——安凌软件有限公司董事长 罗安林

8.翟老师是一位企业服务力研究的专家，他告诉我们企业的综合竞争力取决于企业的综合服务力，谁能服务好同仁谁就拥有团队的竞争力，谁能服务好客户谁就拥有客户的竞争力……这一点很受启发，改变了我很多企业经营的思想和方法。特别感谢翟老师！

——麦克印刷器材有限公司总经理 陈 蓉

9.“人的思想能与外界感应，也会对外界产生深远影响。一个人只有发自内心想改变自己，他才会拿出切实的行动来。”谢谢翟勇老师让我知晓了思想变革的重要性，他像指路明灯一样，照亮了公司锐意改革的道路。

——国泰资本股份有限公司董事长 潘福平

10.如何带好整个团队？如何提高团队的战斗力？这是我多年来都在苦思冥想而亟待解决的问题。当我结识了翟勇老师之后，我知道他能给我一直都在找寻的答案。

——欧路莎卫浴股份有限公司总裁 林华清

11.人品决定产品，书如其人，翟勇老师为人朴实、真诚、厚道。在当今这个人人重视服务，人人意识到服务重要性的时代，人们都在想尽方法做好服务，而我觉得最好的方法，最大的法宝莫过于一颗真诚的心，真诚的人定能写出真诚的心！《服务力》这本书带给我们的是最朴实无华的真诚，非常值得去认真品味！

——华夏益身健康科技有限公司董事总经理 王 卉

12.服务力是一种概念，更是一种意识，当我们每个人拥有了服务别人的意识和能力时，自然会转化成一种强大的竞争力。在这方面的深度研究，我的好朋友翟勇老师给了我们最恰当的诠释，他是一位名副其实的服务力导师。

——coverstory 品牌创始人 叶俊铭

13.“单位时间内谁的服务效率高，谁就是最大的赢家。”作为服务型企业，当公司全体上下贯彻学习“服务力”之后，企业的盈利递增了120%。我真心感谢翟勇老师为我指点迷津。

——海泽国际货物运输代理有限公司董事长 刘长龙

14.翟勇老师“服务力”的能量，来自于他对事业的执著心和待人接物的和善心，以及对众人的大爱之心。

——上海梵发实业有限公司董事长 金锦建

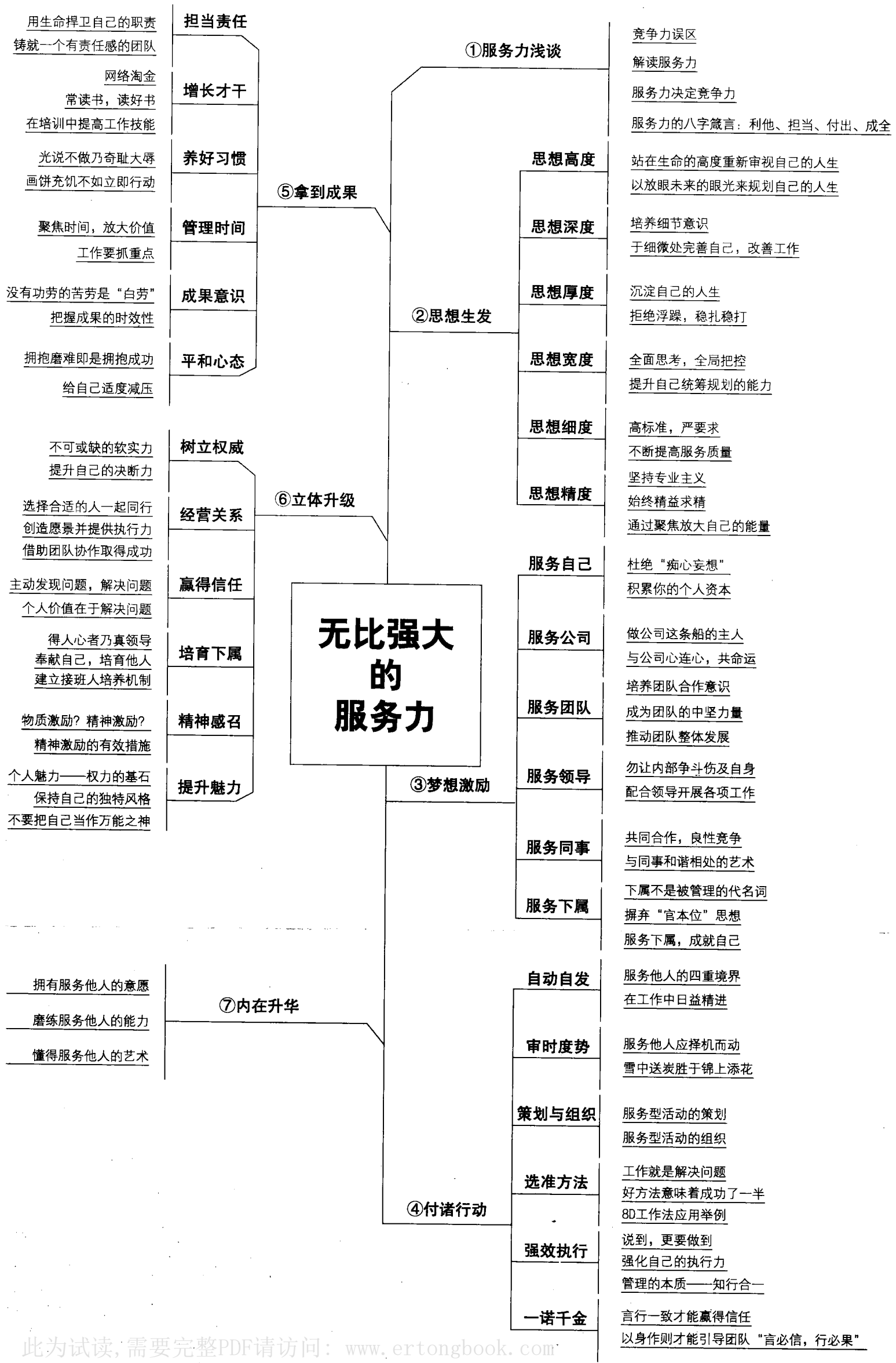
15.回首与翟勇老师的相识过程，往事一幕幕在眼前浮现。当他带领他的团队来我公司做现场调研和交流时，我被他的执着、细心与专业态度感染了。以后每次他开展什么活动，我都会积极支持他。因为我相信：他是一个真心实意、脚踏实地做事的人。成为他的客户，我受益颇多。

——风林绿洲美业有限公司董事长 刘思汝

16.我十分注重企业的管理培训，经常会带领团队参加各式各样的培训课程，结果都没取得什么实效。而翟勇老师的课程，对我公司的帮助却非常大。他们不仅服务一流，课程内容也非常棒，非常实用。感谢翟勇老师的辛勤付出与智慧的分享！

——金泛斯标识有限公司董事长 王 建

服务力研习地图



目 录

CONTENTS

序 章 >> 服务力 / 001

竞争力 / 002

服务力 / 004

服务力决定竞争力 / 006

服务力的八字箴言：利他、担当、付出、成全 / 010

第一章 >> 思想生发：服务力的6个维度 / 017

高度——放眼未来，立足长远 / 019

深度——注重细节，从小事抓起 / 025

厚度——博观而约取，厚积而薄发 / 032

宽度——全面思考，全局把控 / 037

细度——提高标准，追求极致 / 044

精度——专注于特长领域，精益求精 / 051

第二章 >> 梦想激励：服务力的内在驱动 / 059

服务他人之前，先服务好自己 / 061

同心：与公司同舟共济 / 067

同力：成为“服务型”组织的核心 / 071

工作第一要务——服务领导 / 076

服务同事即是服务自己 / 081

下属的成功才是自己的光荣 / 085

第三章 >> 付诸行动：服务力的自我修炼 / 091

第一项修炼：自动自发 / 093

第二项修炼：审时度势 / 099

第三项修炼：策划与组织 / 104

第四项修炼：选准方法 / 110

第五项修炼：强效执行 / 118

第六项修炼：一诺千金 / 125

第四章 >> 拿到成果：服务力的外在彰显 / 131

认清使命，担当责任 / 133

累积学识，增长才干 / 139

保证成果的好习惯 / 145

高效率的时间管理 / 151

出成果是最好的服务 / 156

砥砺意志，百炼成钢 / 161

第五章 >> 立体升级：服务力成就领导力 / 167

杀伐决断成就“权威”领导力 / 169

团结协作成就“关系”领导力 / 174

绝对信任成就“成果”领导力 / 180

感恩回报成就“培育”领导力 / 186

精神激励成就“精神”领导力 / 193

个人魅力成就“领袖”领导力 / 199

终 章 >> 内在升华：服务力的惯性养成 / 205

拥有服务他人的意愿 / 206

磨练服务他人的能力 / 208

懂得服务他人的艺术 / 210

后 记 / 213



序 章

服务力

竞争力，一个所有人都必须谨慎对待却又令人无所适从的概念。

诚然，竞争力决定了个人的成功程度，但提高竞争力的需要越紧迫，人们就越迷茫。人们耗费了大量的时间与金钱，却往往收效甚微。这究竟是因为什么呢？

竞争力

竞争力究竟为何物？

有人说：“有了竞争力，知识便是一种力量。”有人说：“有了竞争力，个人价值才能得以体现。”有人说：“有了竞争力，就能打败其他对手。”有人说：“有了竞争力，个人才有光明的前途。”以上这些都是人们对竞争力的主观感受，而关于竞争力，有个学术性的概念——个人竞争力，即个人的社会适应和社会生存能力，以及个人的创造能力和发展能力，是个人能否在社会中安身立命的根本。

在我看来，竞争力是个人的一种综合能力，它必须通过竞争才能体现出来。也就是说，这种能力的体现，必须有个参考标准。没有参考标准，自然也就谈不上竞争力；参考标准的不同，往往会影响竞争力的评判。

“田忌赛马”的典故，想必读者并不陌生。孙臏运用谋略，帮助田忌赢了齐威王。他的这个谋略很独特：将马匹分为上、中、下三等。用下等马对齐威王的上等马，输；用中等马对齐威王的下等马，赢；用上等马对齐威王的中等马，赢。三局两胜，最终结果是赢。

还是同样的马匹，总体的综合实力并没有发生改变。孙臏只是调换了马匹的出场次序，也就是找准了不同能力的马匹的竞争对手，结果便转败为胜了。

这个谋略在现代人看来，也许没什么大不了的，但不可否认的是，它

的确是个奇招。孙膑可谓参透了竞争力的真谛，他明白，马匹的能力有优劣之分，但只要找准了参考标准，就能打败竞争对手。马匹是如此，个人亦如此。

为什么说竞争力是个令人无所适从的概念呢？这是因为随着参考标准的不断变化，人们对于竞争力的修炼便无法找准方向。没有方向，人们自然会感到迷茫，感觉无所适从。

某世界500强企业有一个行政助理的职位空缺，很多人都争先恐后地前来应聘。有四个人在外面等待面试，并攀谈了起来。

甲说：“你们注意到我的发型了吗？是不是很有个性，我可是花了200块钱呢。”乙说：“这有什么？看看我这身行头，3000多元呢！”丙接过话头，说：“你们都是徒有其表，我以前可是总裁助理，我比你们有优势。”

还有一个人，他在干嘛呢？他想说些什么却没说，只是坐在那里，若有所思。

面试结束了，他们四人又在走廊里相遇了。甲面色阴沉，说道：“什么破公司啊，竟然说我没有诚意，没诚意我干嘛来应聘啊！”乙叹了一口气，说：“我这么光鲜的衣服，都没能引起主管的注意，太失败了！”丙双手一挥，竟然破口大骂：“有什么了不起的，一个小小的主管，我还不伺候呢。”

最后，他们三人的目光一齐转向了另外一个人。这个人开口说话了：“别问我为什么成功了，我只是做好了行政助理该做的，回答了行政助理该回答的，就这么简单。”

在现实生活与工作中，这种现象屡见不鲜。在这个竞争日趋激烈的时代，如何展现自己的竞争力，如何让自己在竞争者中脱颖而出，成了很多

人越来越关注、也最为头疼的问题。不可否认，竞争力是一种综合实力的体现。决定个人竞争力强弱的因素有很多，比如个人意志、办事效率、韧性、抗压能力、思维方式、观察能力、表达能力、协调能力、组织能力、创造力等等。任何一项个人素养，都或多或少会对竞争力产生影响。

然而，对于行政助理这个职位来说，竞争力不是你多么标新立异，而是你是否脚踏实地；不是你外表多么光鲜，而是你具备的内在素质；不是你辉煌的资历，而是把眼前的事做好的能力。第四个人之所以成功，在于他将与行政助理这个职位相对应的竞争力展现了出来。

可以说，竞争力是一个较为宽泛的概念，对人们的修行不具备切实的指导意义。你还在亦步亦趋，死死抓着竞争力不放吗？你还在摸不着头脑，不知道如何提高自己的竞争力吗？你还在毫无头绪，东一榔头西一棒子地胡乱出击吗？是该静下心来好好想想出路了。

服务力

很显然，竞争力存在极大的变数，它与参考标准的选取息息相关。此外，它也会随着外在环境的改变而发生变化。你的竞争优势，如果换个环境，也许就成了你的劣势。而你的劣势，只要运用得当，有时也会成为你的竞争优势。

那么，我们该如何更有针对性地提升自己的竞争力呢？首先应该从自身找答案。这正是产生服务力这一全新概念的客观环境与现实需要——服务力这一概念剔除了环境与他人的影响因素，聚焦个体本身的自我修炼，从而为竞争力的提升提供方向。