第1章

高品质的服务仅靠礼貌和微笑是不够的

“为了让顾客得到惊喜，你必须先为自己是一个富有爱心的人而惊喜。做一个真正关心别人的人，真诚、热情、充满感激之心……”

需要全本请访问 www.ertongbook.com

很多有关客户服务的书籍和培训，都建议我们按“问候－微笑－感谢”（GST）的标准程序去为顾客服务，可事实证明，仅靠礼貌和微笑是远远不够的。很多顾客都希望能得到 GST 的服务，没有这套程序他们会感觉不舒服，无论如何顾客期望你能这样做。但我们这样做却只能让顾客感到舒服，而不是高兴。

日常生活中，“问候”被认为是与他人和睦相处的基本技巧，很多人往往忽略了这一点。比如，我们不习惯问候父母、亲戚、爱人、同事、邻居和长辈。这种“不习惯”久而久之会影响到我们的工作、生活，使我们更不习惯问候其他人，包括我们的顾客。有时候我们懒得打招呼，有时候的确忘记了，有时候随便地问候一下，有时候问候仅仅出于礼貌而缺少诚意。假设你已排了 15 分钟的队，之后两位服务生这样向你打招呼：第一位服务生说：“喂，什么事啊？”第二位服务生说：“早上好！对不起让您久等了，今天排队的人太多。”我肯定你比较中意第二个服务生的问候，因为他真诚的道歉和乐于服务的态度，使你感觉到了被尊敬。

人与人之间第一次接触时的言谈会留下最深刻的印象。不要想当然地问候，花些时间在这上面，使它别具一格，那会产生意想不到的效果。

反　思

- 你如何通过热情问候表示对顾客的欢迎？
- 如何使你的问候显得更加热情？
- 你准备何时以及如何呈现你的热情问候？

无论顾客是否友善，微笑始终是第一原则。每个人都喜欢看到一张微笑、友善的脸，即便生气的顾客也是如此。想一想，微笑是否能让我们更迅速、更有效地解决问题呢？回答是肯定的。友善的笑容是人与人之间交往的桥梁，呆板的表情使人无形中产生距离，愁眉苦脸让你备感孤独，顾客会心甘情愿为这样的服务付费吗？记得我曾去过一家本地旅行社，想了解一些假日外出旅游的有关事宜。女接待员懒洋洋地坐在那里，一只手撑着脸，面无表情地问三句答一句，顿时使我外出游玩的兴致全无。临走时她连声再见都没有，似乎我根本不存在。像他们这样的服务态度，不知造成了多少客户与利润的流失。所以，想在客户服务过程中以及生活中得到更多，你应该微笑，然后整个世界都将和你一起微笑人与人交往，关键就在于第一次接触，如果是真诚、热情的，再加上随和的微笑，生意自然就会降临。微笑实际上是一种信号，等于告诉别人你愿意为他服务或你乐意与他交往。微笑必须发自内心，而不是刻意地来符合服务标准。当你为他人服务时感到自卑、自惭或自大时，你就笑不出来。即使假装微笑，也很容易被顾客察觉。

新加坡国立医院最近颁奖给该医院的一位停车场收费员，表彰他用出色的服务减轻了病人家属的悲伤。因为每当他注意到病人家属悲伤的表情时，便朝他们展露出温暖的笑容，并递上糖果安慰道：“不必担心，你们的家人会很快康复的。”他的微笑和温暖使很多家属感到安慰。他之所以这样做，是因为他真正体会和理解病人家属的感受。在得知获得服务奖项时，他表示这本来就是他工作的一部分事实上，在我看来，他对工作的理解远远超越了一位普通的收费员。从中我们应该懂得：真心服务顾客是没有止境的，微笑只是

第一步。

所以，为了保持无尽的微笑，首先你必须明白：你为什么要为他人服务，是因为你不得以还是因为你喜欢？好好想想这个问题我们中的许多人做事并不是因为喜欢，而是不得不那么做，这就是带来压力和造成人际关系中种种不快的问题所在。解决问题的方法就是去做你真正喜欢的、能让你感受到人生意义的事。

如果你不擅长或不喜欢和人交往，一定要问一下为什么自己会这样，是否与你的教育背景、表达能力、生活经历和你的环境有关？或仅仅是因为你自己不喜欢这么做？试问：哪个工作不需要与人接触呢？接触多少并不重要，重要的是接触的程度。即使是宗教领袖传教也需要与人接触，是他们富有爱心的微笑给了我们精神上的安慰，并给无数人带来了希望。同样，服务人员的微笑也能起到相同的效果。

反　思

- 你是如何给予顾客热情微笑的？
- 如何使你的微笑更加热情真诚？
- 你准备何时以及如何向顾客展示热情微笑？

在感谢顾客的时候，微笑远比空洞的言语更有意义，因为它最生动地表达了我们的感激之情。有时候，我们想当然地对待顾客，好像他们应该是我们的，过多关注不愉快的事而很少去感激顾客。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

当我们把顾客定位在“可怕的”频道上时，就会自然地按这种思维模式去对待客人。

你的行为将会反映你的思想。例如，人们在淘金时，把注意力放在寻找发亮的东西上，就会按此思维模式去寻找。客户服务中也是如此，用“谢谢你”来表示我们能从顾客处获得生意是多么荣幸啊！想像一下，如果没有顾客的生意，你的成就从哪里来？又如何体现你的贡献和价值？有这样一个例子，有个小男孩来到冰淇淋店，问一个大冰淇淋多少钱，服务员和气地告诉他是 65 美分，男孩又问一个小冰淇淋多少钱，回答是 55 美分。于是小男孩花 55 美分买了个小冰淇淋，并给了服务员 10 美分的小费。服务员很奇怪，问男孩为什么不买大的，男孩回答说，如果他买了大的就没钱付小费了。服务员很感动，说无论有无小费他都乐意为男孩服务，并真诚地表示感谢。男孩却说，正是服务员的良好服务让他觉得一定要付小费，最后男孩和服务员的感受都非常好。感谢顾客并不仅仅出于礼貌，更表达了你对顾客的感激和理解。人生中最有价值的不是金钱、地位和名誉，而是我们的顾客。有了他们，就有了名誉、财富和精彩的人生；没有他们，我们将一无是处。在头脑中树立这一概念后，难道不应该对给予我们生意支持的顾客表示感谢吗？回答是肯定的。该如何去表达我们的感激呢？我认为应该用良好的服务和悉心的照顾来表达我们的感激，这才是“谢谢你”的真正含义。

现在你应该意识到， GST 只是“冰淇淋”尖上的那一部分，要提供高品质的服务，就必须了解做人的最基本的价值。你最重视什么？最爱的人是谁？如果意识不到服务是伟大的，就不能提供优质的服务。如果感觉不到被人关心，就不能关怀别人。如果感到被爱

遗忘，甚至把为别人服务当做羞耻，就不会去爱别人和为别人服务。消极的想法就像一只笼子，将我们锁在自私的笼子里面。因此，为了让顾客得到惊喜，就必须先为自己是一个富有爱心的人而惊喜。做一个真正关心别人的人，真诚、热情，充满感激之心。这是让顾客满意的漫长旅程中的第一站。

反　思

- 你如何表示对顾客的感谢？
- 如何使你更好地表达对顾客的感激之情？
- 你准备何时以及如何向顾客表示你的感谢？

第2章

服务来自哪里

“客户服务来自于你自己的意愿：
乐于为别人服务，并给他们带来欢乐。
它绝不是通过损害顾客的利益
而让自己得到财富、名誉和快乐。”

你们应该已经认识到服务是从心开始的。服务必须发自内心，如若不然，再多的培训，再深的理论和再好的激励都将无济于事。你能够解释有关服务的知识和原理，也能让人确信提供良好的服务是必须的，但这仍不足以对服务人员产生持久的影响，因为许多从事服务行业的人并不是真正用心去服务，他们总是抱怨：为什么要我去伺候别人？难道没有别的选择吗？为什么我要受顾客的气？为什么倒霉的事全让我碰上了？所有这些想法都来自于一个问题：“为什么我一定要为别人服务？”

有时候，不要把思维停留在“为什么”上，而应该集中在“去做些什么”，这样会好一点。设想一下：如果一个人被箭射中后，没有人去关心和医治他的伤，而是不断地问：“谁射的箭？为什么会射中这个人？箭从哪里来，又会射向哪里？”请问这些对解决问题有什么帮助吗？实际上，受伤者急需解决一个问题——尽快拔出箭并得到医治。

在复杂的现实生活中，我们花太多的时间去建立这个理论或者那个概念，而不是去解决实际问题。着力解决问题的方法就是准备去面对它，积极地去做。理论分析也许对学者是有用的，但对从事服务的人来说，只有做才能明白什么是可行的，什么是不可行的。因此，处理问题的方法是积极面对并解决它。总之，无论你的尝试成功与否，这都是你必须面对的现实，你必须给自己机会不断尝试，直到找到适合你的方式。

客户服务来自于你自己的意愿：乐于为别人服务，并给他们带来欢乐。它绝不是通过损害顾客的利益而让自己得到财富、名誉和快乐。它就像“回音壁”，你越是爱你的顾客，顾客给你的爱也越

需要全本请访问 www.ertongbook.com

多。反之，你越不喜欢你的顾客，你就会得到越多不愉快的回应。因此，要想拥有忠诚的顾客，我们先要对他们忠诚。要想让顾客对我们的工作满意，我们首先要让顾客满意。这些只是简单的因果关系，没有什么太多的奥秘在其中。

我的一位学生给我发了一封电子邮件，告诉我一个故事：在一个又冷又黑的夜晚，一位老妇人的汽车在半路上抛锚了。她等了半个多小时，总算有一辆车经过，开车的男子见此情况便下车帮忙。几分钟后，车修好了，老妇人问他要多少钱，他回答说：他这么做只是为了助人为乐。但老妇人坚持要付些钱作为报酬。中年男子谢绝了她的好意，并建议把钱给那些比他更需要的人。最后，他们各自上路了。随后，老妇人来到一家咖啡馆，一位身怀六甲的女招待即刻为她送上一杯热咖啡，并问她为什么这么晚还在赶路。于是老妇人就讲述了刚才遇到的事，女招待听后感慨这样的好心人现在真难得。老妇人问她怎么工作到这么晚，女招待说是为了迎接孩子的出世而需要第二份工作的薪水老妇人听后执意要女招待收下 200 美元小费。女招待惊呼她不能收下这么一大笔小费。老妇人回答说：“你比我更需要它。”女招待回到家，把这件事告诉了她丈夫，你们知道吗？原来她的丈夫就是那个好心的修车人。这故事讲出这样一个道理：种瓜得瓜，种豆得豆。我们在“播种”的同时，也种下了自己的将来，你做的一切都会在将来某一天、某一时间、某一地点，以某一方式，在你最需要它的时候回报给你

反　思

- 你是如何发自内心地为顾客服务的？
- 如何使你的服务更加真诚和发自内心？
- 你准备何时以及如何去做以使顾客感到你的真诚？

第3章

超越服务的秘诀

“如果人类能登上月球，如果男人能变成女人，
如果一个辍学的学生能变成世界上最富有的人，
还有什么不可能？
我们的潜能来自于对自己的期望。
只要努力就能成为优秀的服务人员，就能成功。”

如果服务发自内心，那么究竟是什么东西触发内心去这么做呢？这里有很多种说法：一部分人认为这是我们与生俱来就有的本性，但大部分人认为是靠后天的训练。而专家得出的结论是：这与幼年时的教育有关。不管结论是什么，确定这些因素与我们有着必然的联系，或多或少对我们该如何树立为他人服务的态度起着重要的影响作用。

超越服务的第一秘诀在于你服务他人的信念，即体现在为他人服务所创造的价值和自我价值上。显然，问题的关键就是你的价值观，你最看重什么。

举个例子说：想像一个只剩 6 天生命的人，你认为在这么短的时间内可以做些什么呢？无论要做什么，他去做的事必定是他最看重的，而这时候的选择也正体现了此人的价值观。如果是我，会用这 6 天来写作，记录下生命的所思所想，生活赋予我的经验和思索，让人们有所裨益。短暂的生命会带给我强大的压力和紧迫感，我希望能和他人分享上天赐予我的一切美好的东西，不愿浪费这次能使别人受益的机会。

总之，把与他人分享美好事物作为我生命的价值，它是我的精神财富、物质财富和个人财富。这种价值观会影响你的思维、情感和行为，你的所做所为反映出你是怎样一个人，表现了你对自己的期望值，尤其是当你已经取得了某一方面的成就后，就会更加强烈地意识到这一点。

需要全本请访问 www.ertongbook.com