

服务是一种企业哲学、一种领导形式、一种集体的精神、一种视品质与顾客价值为引导原则的经营方式和企业行为。在优秀企业中，服务的优化表达了卓越企业文化的精髓。服务决定成败，它不仅仅是决定企业的成败，它也决定人生的成败。

THE SPIRIT OF SERVICE

服务精神

How to create excellent corporation and employee

宋豫书 著

THE SPIRIT

没有十全十美的产品，但有百分之百的服务。——张瑞敏

如果只关注现在所提供的服务，将不会有任何的进步。——联邦快递

你今天微笑了吗？——希尔顿

公司不能保证你的饭碗。只有顾客满意，才能保住饭碗。——杰克·韦尔奇

SERVICE

中国纺织出版社

THE SPIRIT OF SERVICE

服务精神

How to create excellent corporation and employee

宋豫书 著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书不是关于服务精神的理论教材,而是服务行业认可的服务水平、服务意识和标准的具体呈现,它提供了体现真正服务精神的企业行为规范和员工行为准则,是各行各业从事客户服务的基层经理和员工,尤其是服务业基层经理和员工的培训指导书,也是一本服务实践者更新自我服务意识和规范的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

服务精神 / 宋豫书著. —北京:中国纺织出版社,2006. 12
ISBN 7-5064-4074-1 / F·0737

I. 服… II. 宋… III. 服务业 - 企业管理 IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第120084 号

策划编辑:姜冰

责任编辑:高剑

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

沈阳新腾扬彩印广告有限公司 各地新华书店经销

2006年12月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:6

字数:100千字 印数:1-5 000 定价:16.80元

ISBN 7-5064-4074-1 / F·0737

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页、由本社市场营销部调换

著名企业关于服务精神的文化

第一条，顾客永远是对的；第二条，如果对此有疑义，请参照第一条执行。

——沃尔玛

真正成功的解决方案总是按照客户的特殊需求而定制的。

——西门子

以极大的热情全力以赴地推动客户成功。永远保持对客户有感染力的影响。

——GE

成就服务典范，追求永无止境。

——德国大众

“以顾客为本”：“认真对待每一位顾客，一次只烹调顾客那一杯咖啡。”

——星巴克

如果只关注现在所提供的服务，将不会有任何的进步。

——联邦快递

我们的员工对其从事的事业充满激情，对为我们的客户提供服务充满激情。

——DHL

核心竞争能力并不在于你必须有一个零部件，更多意味着你有没有抓住市场用户的资源，能不能获得用户对企业的忠诚度。如果能，那就是市场竞争力，核心竞争力。

——海尔

我们的成功源自于不懈地帮助客户提高生产力，提升生活品质。

——联想

著名企业人士关于服务精神的观点

IBM 意即服务。服务的声誉是公司的主要资产之一。

——IBM 第二代领导人，小托马斯·沃森

诺言之所以能成为力量，是因为守信用。

——松下幸之助

你今天微笑了吗？

——希尔顿

小事成就大事。细节成就完美。

——惠普创始人戴维·帕卡德

没有商品这样东西，顾客真正购买的不是商品，而是解决问题的方法。

——哈佛大学教授、营销学专家特德·莱维特

公司不能保证你的饭碗。只有顾客满意，才能保住饭碗。

——杰克·韦尔奇

没有十全十美的产品，但有百分之百的服务。

——张瑞敏

我认为最好的服务是不需要服务，最难的地方是要用心去服务，但是绝大多数人是用嘴巴。

——阿里巴巴公司董事局主席兼首席执行官马云

服务应该是最自然的东西。因为现场的情况都是变化的，服务员在现场怎么随机应变就要看平时的训练了。

——王品(北京)有限公司副总经理毛强求

How To Create Excellent Corporation and Employee

THE SPIRIT OF SERVICE

How To Create
Excellent Corporation and Employee

前言

如今，市场竞争激烈程度在加剧，产品不断趋于同质化，企业对服务的重视程度越来越高。提升服务品质，已经不仅是提升企业竞争力的重要手段，而且已经成为了决定现代企业成败的关键因素！

比尔·盖茨对微软公司未来的展望是：微软公司未来获得的利润中有 80% 来自产品销售后的各种升级、换代、维修、咨询等服务，而只有 20% 的利润来自产品销售本身。可以说，服务已经成为了企业生存的生命线。麦当劳、肯德基、沃尔玛、通用电气、花旗银行、联想、海尔等许多优秀的企业都把“竭尽全力为顾客服务”当成自己的使命、理念和价值观，并在执行中完美演绎。

海尔的总裁张瑞敏曾说，一个世界级的品牌，体现的并不是外在表现出来的产品做得怎么样，质量怎么样，本质是用户的认同。在服务上，最能体现这一点。企业要想获得生存的空间和发展的动力，厂房、设备、资金等硬件设施已经不能起到决定性的作用了，只有拥有更高的客户忠诚度才能拥有明天。靠什么获得忠诚的顾客呢？只有靠高品质的服务！

服务变得如此重要，以至于现在的时代是一个服务精神大行其道的时代！在经济发达的美国，服务业创造

How To Create Excellent Corporation and Employee

THE SPIRIT OF SERVICE

前言

How To Create
Excellent Corporation and Employee

了 74% 的国民生产总值，并提供了近 8000 万个工作岗位！

企业的竞争如今已经演变为服务的竞争，具有时代服务精神的人才也日益成为企业竞逐的焦点。优秀的企业在培养优秀服务人才的努力上从来没有停止过，他们积极为员工创造个性化创新的空间，培养员工专业的服务素质和对企业的忠诚度，然后换取顾客对企业的忠诚。

从本质上讲，服务是一种企业哲学、一种领导形式、一种集体的精神、一种视品质与顾客价值为引导原则的经营方式和企业行为。在优秀企业中，服务的优化表达了某种卓越企业文化的精髓。这种文化的精髓展现在实际的服务中，就是可以吸引和打动顾客的服务精神！

我们无论对服务精神有怎样的诠释，一个优秀企业服务精神的精髓，永远需要最优秀的人才去传播与承载。服务的竞争，本质上是服务型人才的竞争。所以，优秀的服务型人才始终是一个优秀公司青睐的目标。

作者

2006 年 12 月

第一章 服务价值——没有服务，拿什么竞争

一流的企业卖服务，二流的企业卖产品。为客户提供持续的优质服务是企业竞争中一把利器，是打造核心竞争力的重要内容。因而，在现代企业中，具有优秀服务素质的员工往往是最受欢迎的。

你的薪水来源于你的客户	002
劣质服务使所有努力等于零	005
优质服务造就大品牌	009
服务比产品更重要	012
服务是在创造价值	016

第二章 服务意识——优质服务，意识先行

意识决定心态，意识引导行为。只有充分认识到服务的价值和内涵，具备良好的服务意识和心态，才能谈得上高品质的服务行为。

从“要我服务”到“我要服务”	020
服务，这是你的工作	024
服务要尽善尽美	027

THE SPIRIT OF SERVICE

目录 CONTENTS

把顾客当作你的亲人	031
让服务成为一种习惯	034
用爱心做专业的事	037
服务使你快乐起来	041

第三章 服务态度——软服务的行动准则

端正工作态度不仅是职业道德的基本要求,也是成就个人理想的基本要求。优质的服务首先需要正确的服务态度,它反映的是服务的内涵,是服务的素质,同时也是服务的技术。

微笑是一种力量	044
没有热情,就没有服务	048
你永远都需要有耐心	051
对顾客更要宽容	055
发自内心地尊重顾客	058
重视每一位客户	061
服务需要你全力以赴	064

第四章 服务方法——用行动感动“上帝”

服务是一门很深的学问，它不仅要求你用热情的笑容和尊重的态度去吸引顾客，还要求你用真诚的行为和巧妙的方法去感动顾客。行动才是最有说服力的，是顾客能否信赖你的凭据。

永远不要与顾客争执	068
永远不说“这不是我的错”	071
保持“距离”，感受舒适	074
学会幽默，妙用无穷	077
服务中无小事	080
建立顾客资料档案	084
恪守服务者的信誉	087

第五章 服务沟通——无处不在的影响力

服务是一个与顾客不断交往的过程，只有乐于沟通、善于沟通，用心与顾客沟通，才能让服务真正地体现出应有的价值，才能体现出最佳的企业形象，最终让服务事半功倍。

THE SPIRIT OF SERVICE

目录 CONTENTS

掌握有效的沟通语言	092
使说话变得富有吸引力	095
沟通要因人而异	098
寻找话题，引起顾客说话的欲望	101
沟通、必须学会倾听	104
掌握电话沟通的技巧	108
善于提问，加深与顾客的交流	110

第六章 服务素养——只有专业，才能优质

对于服务人员来讲，要想提供优质的服务，必须要有最专业的服务素养。但对具体做服务工作的人来讲，服务却受其专业素养的限制。做好服务或者说把服务做到最优化，就必须成为专业上的强手。

服务礼仪体现服务素质	114
着装合适才能吸引顾客	117
充满活力，彰显服务激情	120
以感激之情倾听顾客抱怨	124
把抱怨者变成忠实顾客	127

第七章 服务品质——提升顾客的满意度

对客户来讲，一流的服务是一种综合的体验，是一种在需求得到满足的基础上可以放飞心情的感受。只有提升服务品质，才能为客户提供一流的服务。

把服务真正做“到位”	132
让你的服务更具效率	135
遇到投诉，处理到底	138
在变化在中处理好顾客的需求	142
尽一切可能满足顾客的需求	145
服务需要你多做一点	148

第八章 服务团队——卓越服务的载体

一滴水的力量是有限的，只有汇入大海，才能获得无穷的力量。服务仅靠一个人的力量是不够的，只有卓越的团队才能提供卓越的服务。

管理者也是员工的服务者	152
管理者要学会聆听员工声音	156

THE SPIRIT OF SERVICE

目 录 CONTENTS

员工要为决策者提供信息	159
员工满意了，顾客才能满意	162

第九章 服务追求——只实现更好的服务

市场在不断变化，顾客需求会层出不穷，服务的追求是永无止境的。服务没有最好，只有更好。要想让服务的步伐始终紧跟时代的潮流，就必须始终如一地追求卓越，不断超越顾客的期待。

没有最好的服务，只有更好的服务	166
让自己的服务更具特色	170
超越顾客的期待	174
追求卓越，始终如一	177

How To Create
Excellent Corporation and Employee

THE SPIRIT OF SERVICE

How To Create Excellent Corporation and Employee

第一章 服务价值

没有服务，拿什么竞争

一流的企业卖服务，二流的企业卖产品。为客户提供持续的优质服务是企业竞争中一把利器，是打造核心竞争力的重要内容。因而，在现代企业中，具有优秀服务素质的员工往往是最受欢迎的。

THE SPIRIT OF SERVICE

服务精神 打造优秀服务企业的员工准则

How To Create
Excellent Corporation and Employee

你的薪水来源于你的客户

在工作中，许多人认为，自己给老板打工，老板给自己支付薪水；支付多少薪水，便干多少活，其他的便与自己无关了。但事实却并非如此，人们常说的“顾客是我们的衣食父母”绝不仅仅只是个口号而已。因为在任何企业里，不管你是领导者还是普通员工，也不管你所做的工作是否直接面对客户，支付你薪水的都是你的客户，而不是你的老板。

道理非常简单，略想一下便可以知道，如果你的公司连续数月或一年没有客户光顾，那么公司离关门也就不远了。不管你是负责售后服务的技术人员，还是管理内勤的行政人员，这时都会面临着被解雇的危险。公司没有客户的订单，自然也没有了利润，当然无法再支付员工薪水了，除了解雇，老板还能有什么办法呢？

任何一个公司，要想留住客户，保证利润来源，没有优质的服务是不行的。蓝色巨人 IBM 公司主管行销的副总经理罗杰斯特先生说，IBM 是以顾客、市场为导向，绝非技术，并告诫每一位业务人员：“为顾客服务时，你要明白是顾客给你支付了薪水。”

2006年4月30日，世界著名的英特尔公司营销主管阿南德·钱德拉塞卡尔说，由于英特尔忽视了客户服务，付出了损失市场份额的代价，导致利润出现了四年来最大幅度的滑坡。世界名企如此，其他企业更不必说了。你可以观察一下自己身边的企业，比如连锁店、大型超市、银行等，如果员工的服务水平下降，企业的营业状况必然也会迅速滑坡。

客户就是“老板”，这是一个真真切切、实实在在的事实。

正因为如此，不断提高服务质量，强化员工服务意识，这对所有企业来说都是必需的。作为一名员工，如果你渴望得到提升，最重要的就是树立自己的服务意识，提高自己的服务能力，不要以为只有购买你的产品的人才是你的客户，你的同事、你的上司、你的领导其实都是你的客户，如何为他们做好服务也是你的职责。

如果你能够重视服务，自觉地改善服务质量，那么总是能够得到老板更多的青睐，也就更容易涨工资或获得晋升。退一步说，即使是你的老板自己没有意识到这一点，即便你从服务当中所获得的利益非常小，你也要记住：出色的服务能力至关重要，那会为你以后的发展打下坚实的基础。否则，一旦经济不景气，你不仅将是受到炒鱿鱼待遇的第一人，也将是在失业大军里徘徊的一人。

每个行业都认为“顾客就是上帝”，之所以秉承这个理念，

THE SPIRIT OF SERVICE

服务精神 打造优秀服务企业的员工准则

How To Create
Excellent Corporation and Employee

就是为了让客户得到满意度更高的服务。因此，对待客户，你要用心处理好每一个细节，“以客户为中心”，处处从客户的利益出发，即便是为客户准备一个小手提袋、一张报纸、一个老花镜或者一句普通的问候，也会温暖客户的心。如果公司和你个人得到了客户的认可和好评，就会提升企业形象，给公司带来效益。当然，你的薪水来源自然会得到保证，并不断充盈。

服务素质：

- 只要你能重视服务，自觉地改善服务品质，你就能够得到老板更多的青睐，也就更容易涨工资或获得晋升。
- 顾客才是你的衣食父母，要始终牢记这一点。

服务行动：

- 不管你在哪个职位上，请永远不要怠慢你的顾客。
- 如果你是公司的领导者，那么请把“你的薪水来源于你的顾客”这个观点灌输给你的员工，现在就行动。
- 如果你是公司的普通员工，那么，请你记住“你的薪水来源于你的客户”，并将此作为你日后工作的行动准则。