

STUDY

服务意识

■ 刘永中 主编

优秀员工的必修课



[众行管理资讯研发中心编著]

Study!

FuWu YiSi

YouXiu YunGongDe Bi Xiu Ke

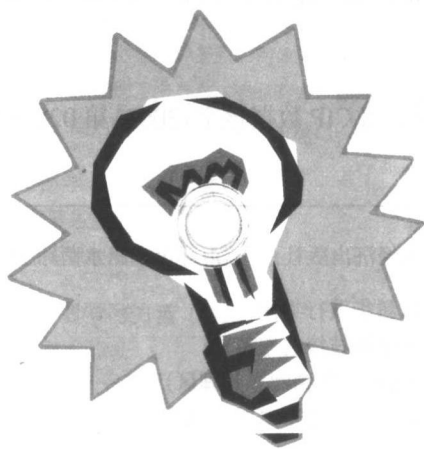
员工基础素质学习方案丛书

广东省出版集团
广东经济出版社

STUDY

服务意识 优秀员工的必修课

刘永中 主编



[众行管理资讯研发中心编著]

Study!

FuWu YiSi

YouXiu YunGongDe BiXiuKe

员工基础素质学习方案丛书

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务意识优秀员工的必修课 / 众行管理资讯研发中心编
著, 一广州: 广东经济出版社, 2004.5
(员工基础素质学习方案丛书)
ISBN 7-80677-726-1

I. 服… II. 众… III. 企业—职工—职业道德
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 028280 号

出版 发行	广东经济出版社(广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东出版技校河东彩印厂 (南海市盐步镇河东管理区)
开本	889 毫米×1230 毫米 1/32
印张	5
字数	105 000
版次	2004 年 5 月第 1 版
印次	2004 年 5 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-726-1/F·1050
定价	全套定价: 90.00 元 本册定价: 10.00 元

如发现印装质量有问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: <http://www.sun-book.com>

• 版权所有 翻版必究 •

学 习 目 标

看到本方案的书名，你的第一印象可能是：服务意识有什么好讲的，有些多此一举吧，我当然知道每个人都应该有服务意识。

道理很简单，可是，既然每个人都知道服务的重要性，为什么在工作中总是会出现许多尴尬？为什么在生活中你接受服务的时候，总是感到不够好？这只说明了一个问题：服务意识不到位！

本方案就是教给你一个完整的服务意识概念，从生活工作中的点滴入手，帮助你培养更为明确的服务意识，并将服务意识灌输到工作当中，落实到实处。你会了解——服务不是空话，服务就是力量。

学习本书，你将会：

- 了解为什么要服务
- 认识服务意识的误区
- 知道自己是否具备服务素质
- 学会使用 E 时代的超级服务工具

序

一家著名的 IT 公司在面试时曾问了下面两个问题：为什么下水道的盖子是圆形的？请估计北京共有多少加油站？

很显然，考官的目的不是想知道应试者是否具有百科全书一样的知识，而是在考察应试者分析问题和解决问题的能力。比如，第一个问题可以从成本、安全、运输等方面去分析；第二个问题则可以根据北京的人口总数、人均汽车拥有量、每辆汽车的大概耗油量和大概的加油次数来分析，从而得出一个大概的加油站数目。你的答案不一定要跟标准答案一致，但是你的逻辑必须是严谨的，你的思路必须是清晰的。这些从应试者的大学毕业证书上看不出，在应试者的工作履历表上也体现不出，因为它反映的是应试者的综合素质。而应试者的素质是企业最想了解，但又最难了解的。

那么，什么是素质呢？我们可以用著名的冰山理论来解释。所谓冰山理论，即把一个人的全部才能看作一座冰山，浮在水面上的是他所拥有的知识、技能，这些可以通过各种学历证书、职业证书来证明，或者通过专业考试来验证。而潜藏在水面下的东西，比如分析问题的能力、创新能力、团队合作精神、职业规范、职业操守、敬业精神、工作态度、服务意识等等，很难通过证书

或考试来验证,我们称这些东西为素质——企业员工的职业素质。

素质既然潜伏在水底,就看不见、摸不着,真的是神秘不可测吗?不对,我们认为素质虽然不能通过言语、证书来表现,但是可以通过行为来判断。比如:当你看到一个员工拍着胸脯对老板说:“老板,我很敬业。”时,你很难判断他是否敬业。但当你看到一个员工经常迟到早退,就容易判断出这名员工很不敬业。当你看到一家企业的墙上写着“以顾客为中心”的大幅标语时,很难判断这家企业的服务是否到位。但是当你看到这家企业的员工很有效地为顾客解决各种问题,很友好地处理顾客的各种投诉时,就容易判断出这家企业的服务意识很到位。

人们常常夸奖某人“训练有素”,企业家在说到著名跨国公司的员工时,也羡慕人家的员工“训练有素”。这说明“有素”是可以通过“训练”来得到的。我们出版的这套学习方案,就是希望通过一系列的训练方案来提高企业员工的素质。训练,首先是对观念的改变,只有观念改变了,才会有行动的变化。如果观念没有改变,那么行为上的变化就是假象,是骗人的行为。

在这里,我可以举一个例子,很多企业都有打卡制度,企业也严格要求员工上班不许迟到,结果我们就经常看到上班前的5分钟或10分钟里,很多员工发足狂奔、百米冲刺,在最后关头刷卡成功。然后呢,慢条斯理地去冲茶倒水吃早餐了。很显然,这些行为是一种假象,它并没有达到企业的目的:有效地利用上班

服务意识，优秀员工的必修课

时间，而是企业打卡铁律下的一种对策。最后行为上的改变要养成习惯，就像 5S 中的最后一个 S——素养，只有养成了好的习惯，我们才可以说某人“素质高”，我们才可以说某人“训练有素”了。

就像爱情之于人类，员工素质对于企业来说也是一个永恒的话题。希望这套企业员工基础素质学习方案能起到一个抛砖引玉的作用，引起大家对这个话题更深入的讨论，我们也希望能与大家分享讨论的结果。如有任何意见与我们交流，请电邮 info@gecprogram.com 或登陆网站 www.gecprogram.com。

众行管理资讯研发中心

2004 年 3 月

目 录

第一章 为什么要服务

- 1.1 服务如此重要 2
- 1.2 服务零意识 11

第二章 你为什么不愿重服务

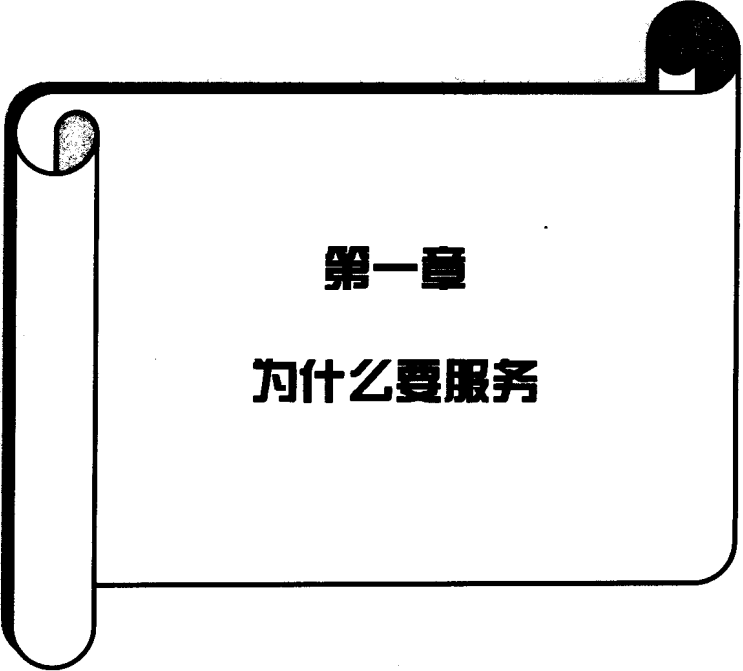
- 2.1 关于服务意识的误区 20
- 2.2 像恋人那样的服务意识 44

第三章 你具备服务素质吗

- 3.1 软服务 53
- 3.2 办公室服务 92

第四章 E 时代的超级服务

- 4.1 电子邮件的力量及隐藏的危险 120
- 4.2 发挥电话的最大功效 133
- 4.3 网上服务 141



第一章

为什么要服务

1.1 服务如此重要

台湾著名企业家王永庆，16岁时在嘉义县开了一家米店，从他当时的生意手法，即可看出，在年少时，他就很有“重视服务”的概念。

20世纪40年代的台湾，电话还不普及，买米要到街上的米店去买。这对顾客来说，真是很不方便，很多时候是到煮饭时，才发现没米了。当时的米店是要等顾客上门才有生意做。

在了解米市的情况后，王永庆想出了一套“服务到家”的经营手法。

当有顾客来买米，他会提议：“你买的米，我帮您送到家里好吗？”顾客当然欣然接受。

王永庆将米送到顾客家里，并把米倒进顾客的米缸中，这时，他就细心记下这家人的米缸容量。

接着，王永庆又问顾客：“您能不能告诉我您家里有几个大人？几个小孩？一天的米量大概是多少呢？”

顾客十分不解，但还是告诉了王永庆答案。

打那以后，王永庆根据这些资料，计算出这家人米的用量，就知道每次需要送多少米，且在顾客的米用完之前，就将米送到府上。不久以后，王永庆就积累了许多“固定”的长期客户，加上顾客相互传播，王永庆服务周到的美名渐渐“一传十，十传百”，他的生意很快就兴旺起来。

随着市场经济的发展，商品渠道越来越完善，商品的差异越来越少，服务的重要性日渐提升到日程上。经济学家认为我们生活在“服务经济”时代，每个人都在享受他人的服务，并且为他人服务。优秀的企业家总是十分注意这一点，在要求自己的员工时将这种精神灌输其中。

因此，作为企业的个体，服务意识也必然作为员工的基本素质要求提到了日程上。每个员工必须树立自己的服务意识。一般来说，重视服务，自觉地改善服务品质，总是能够得到老板更多的青睐，也就更容易涨工资或是获得晋升。即便是你的老板自身都没有意识到这一点，即便你从服务当中所获得的利益非常小，你也要记住：服务至关重要。否则，一旦经济不景气，你将是受到炒鱿鱼待遇的第一人。

■ 服务意识使你免遭淘汰

Jerry 是大通公司的老员工了，在公司成立初期克服了一个个难关，打了一个个胜仗，为公司立下了汗马功劳。最近，她却收到了上层的一封解聘书。

Jerry 实在想不通，认为公司的这种做法实在太“不仗义”了，简直就是“过河拆桥”。

公司的领导却有不同观点。

王总说道，Jerry 在公司成立初确实做了很大贡献，工作卖力，为人也是精明能干。可最近几年，公司状况渐渐好起来了，Jerry 却没有与公司“共同成长”，慢慢摆起架子来了。迟到早退是常有的事，对其他部门工作上的要求也不理会，阻碍了正常的工作进展，甚至在员工当中拉帮结派、搞对立，产生了不良影响，对公司的成长不利。

企业在生存过程中，必然要经过淘汰、整合、剧痛，只有这样才可能真正壮大起来。企业不相信人情，也不相信眼泪。

你的服务意识有几分，就会得到几分回报。如果你一分也没有，或者说一分也不用，工作散漫、无责任心、甚至夜郎自大，

企业又怎么会把这样一个“问题员工”留在企业里呢？Jerry 就是一个典型的缺乏服务意识的员工，她没有认识到，无论你的学历有多高，资历有多老，能力有多强，身为企业的一个普通员工，必须时刻提醒自己要有服务意识，用服务意识来指导自己的工作，使工作更顺畅地进行下去，否则，就会遭致淘汰的命运。

■ 服务意识使你更具竞争力

相对的，企业总是乐意聘用那些精力充沛、积极、热情的人。当然，你的经验技术越多越好，但是，经验技术可以学，而改变一个人的态度要困难得多。在澳大利亚的麦当劳，经过面试后，负责招聘的人还要站在店的出口处好几天，观察应聘者是否喜欢麦当劳的环境，应聘者是否对工作抱有正确的态度。

××公司在聘请员工的时候出了这么一道题：主考者在大门外放了几个小纸团，看应聘者谁会将纸团拾起来。

大多数人都没有注意到这些小纸团，进去就滔滔不绝地谈工作经验，表现自我。最后，主考官挑选的是一位无论学识相貌都谈不上很出众的人。

当应聘者问主考官为什么选中他时，主考官答道：“因为你拾起了纸团。”

从“拾纸团”这个小动作透露出来的信息是：这个小伙子的服务意识不错。那位应聘者，也许在许多硬件方面并不占优势，之所以能从众人当中“脱颖而出”，被用人单位看中，恰恰是看起来毫不起眼，却又无比重要的服务意识。

■ 服务意识使你更快乐地工作

如果你将服务意识仅仅当成一种获取工作，或者防御被炒鱿鱼命运的工具，那么你永远也不可能真正快乐地工作。你对待工作默守陈规，工作就成为你的负担，服务成为口号，那么服务意识自然就成了一句空话。

一般来说，人们会认为收路费的工作是世界上最没意思的工作。下面讲的是旧金山金门大桥收路费人的故事：交通管理局不明白为什么，这个桥口老是排着长长的车队。走近一看，他们发现收费亭里，流行音乐震耳欲聋，一个年轻人正随着音乐在跳舞，一边微笑着，一边愉快地和清晨的上班族打招呼。按说走这条路并不比其他路节省时间，但是，驾驶员们都专门选择这条路。

交通管理局向驾驶员调查，知道并没有什么意外情况发生，那些驾驶员之所以都选择这条路，是因为公路“收费员”让他们感到很开心，他们希望每天都有个好的开端。

于是，交通当局就找这个年轻人问他干这种在他们看来很平淡的工作，为什么还如此开心。年轻人的回答使他们吃惊。

收费员说道：“我正和这么多挺不错的人开 Party。我希望有一天能当个舞蹈演员。我可以一边练习节奏，一边也让交钱的人感到快乐。看看其他的收款人，他们像是活在竖着的棺材里，那样快活吗？呀……我为什么不开心呢，我有一间自己的办公室，为形形色色的人服务，看着他们满脸笑容地离去，还有这么美好的风景在我身边，我有什么不开心的？”

的确，一切都取决于你怎么看你的工作。如果你对自己的工作感兴趣，那么你的工作就会变得很有意思。譬如一个档案管理员，如果他认为，这工作既枯燥，工资又少，态度还要和悦，否则就会丢掉饭碗，那实在太没意思了。但如果他意识到，他在一个机构里起着非常关键的作用，由于有了他，人们寻找信息变得很容易，他就会增强自豪感，工作起来干劲十足。其关键就在于有没有服务意识。

如果要一个人扫马路，他应该像米开朗基罗作画，贝多芬作曲，莎士比亚写诗一样对待他的工作。他应该干得如此之好，以至天上的神灵、地上的人们都驻足称赞：这儿有一个伟大的清洁工，他干得多好啊！

马丁·路德·金

思考

Jane 在一家电脑公司做打字员。Jane 对自己所做的工作非常卖力，有责任心。她严格按照办事程序来对待工作，常常加班加点努力完成没有做完的工作，而且没有任何怨言。

但最近，Jane 的上司收到了许多投诉。

同事认为 Jane 不会待人接物，交给她稿件时她总是皱着眉头，头都不抬一下，好像不情愿的样子。她也不会分清轻重缓急，总是以到稿的时间顺序依次处理，使得很多同事有急事却得不到及时处理，这使得他们延误了工作，因而怨声载道。同事认为 Jane 是一个非常孤僻的人，她不喜欢与人交往，不适合这项工作。

Jane 的上司遗憾地表示要解雇她。

问题

1. Jane 是一个好员工吗？
2. Jane 是否受到了不公正的待遇？

3. 经理的做法是否可取？
4. Jane 是否吃力不讨好？Jane 是否该离开公司？
5. 如果你是 Jane，你应该怎么做？

提示

1. Jane 不是一个好员工。她对待工作虽然勤劳、有责任心，但服务意识还不到位，不能真正体会工作的过程也就是为他人服务的过程。因此，对工作不热心，工作起来也只是按部就班，没有热情。

2. Jane 没有受到不公正待遇。作为公司的一员，不光在经验技术方面要求达到娴熟，在为人处事、待人接物以及工作方法方面都要求具有很高的素质。Jane 应该增强自己的服务意识。

3. 经理的做法不太合理。作为上司，经理有义务主动关心员工的思想，并帮助他们解决难题。这实际上也是一种服务意识的体现。经理在不分青红皂白，不加以引导的前提下就将 Jane 解雇，不太合理。

4. Jane 需要的是端正自己的态度。而不是一味地逃避，即使 Jane 离开了公司，在其他任何地方，她一样不可避免地要与他人