

Service
Innovation

創新服務力

想在顧客需要之前，做到顧客想要之上

Change the World

Customer Service

- ☒ Excellent
- ☐ Good
- ☐ Average
- ☐ Poor



創意行銷總監 / 王 丹 著

自信遞出服務鈴，贏取最卓越的服務形象！

不要以為只要產品好，就能獲得顧客青睞，贏得好成績。

好產品，更要搭配好服務，才能創造出令人驕傲的好業績。

服務，不僅要滿足顧客需求，更要創造顧客需求。

在服務中創新，在創新中服務，一切以顧客滿意為指標。

Service Innovation

創新服務力

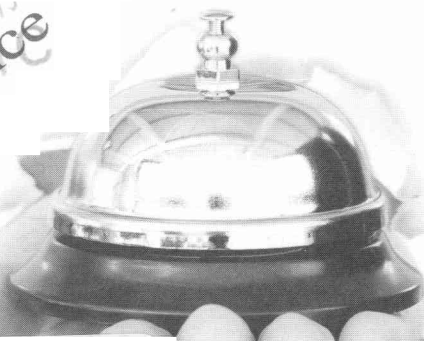
想在顧客需要之前，做到顧客想要之上

Change the World



Customer Service

- ☒ Excellent
- ☐ Very good
- ☐
- ☐
- ☐ Poor



國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

創新服務力：想在顧客需要之前，做到顧客想要之上 / 王丹 編著。——初版。——臺北市：意象文化，2013.05

面；公分。——(Success；10)

ISBN 978-986-6299-28-5 (平裝)

1. 顧客關係管理 2. 顧客服務

496.5

102005270

Success 10

創新服務力

——想在顧客需要之前，做到顧客想要之上

編 著 / 王 丹

總 編 輯 / Eddie

策 劃 編 輯 / 意象創作

美 術 構 成 / 意象創作

封 面 設 計 / Eddie

責 任 編 輯 / 蔡汶意、陳維玲

出 版 / 意象文化事業有限公司

製 作 發 行 / EShine創意出版

發 行 所 / 台北市興隆路一段55巷27弄18號2樓之一

電 話 / (02) 8931-5686

傳 真 / (02) 8663-8291

E - M A I L / ed16@ms64.hinet.net

總 經 銷 / 商流文化事業有限公司

地 址 / 新北市中和區中正路752號7樓

電 話 / (02) 2228-8841

傳 真 / (02) 2228-6939

出版日期 / 2013年7月 初版一刷

定 價 / 250元

郵 政 劃 撥：50083011 戶名：意象文化事業有限公司

版權所有・翻印必究

如有缺頁、誤裝，請寄回更換，謝謝。

Service Innovation

創新服務力

想在顧客需要之前，做到顧客想要之上

Change the World

Customer Service

- ☒ Excellent
- ☐ Very good
- ☐ A.
- ☐ Poor



創新服務力是企業最後的制勝法寶

現代社會，無論是個人或獨立的小公司、還是大企業、大集團，都無法脫離市場競爭的洪流。但是，能支撐市場競爭到最後的優勢是什麼呢？答案就是——創新服務力。

如果能提供顧客從一而終的貼心服務，那麼，成為行業中的佼佼者，將只是時間早晚的問題；但，如果服務力達不到顧客滿意的水準，那麼，即使再好的技術、再好的行業，總有一天都將黯淡無光……這就是服務力對個人或企業造就的差距。

世界上最偉大的銷售員——喬·吉拉德（Joe gillard）曾說過一句名言：「服務的最高境界，就是給客戶最好、最誠摯的服務，讓客戶不會再有與其他人合作的想法，如此，未來的市場將是你的。」

美國哈佛商業雜誌曾針對市場競爭進行過研究，其調查結果指出：「公司若能降低5%的客戶流失率，就能增加25%至85%的利潤。」服務品質的好與壞是市場競爭的首要條件，而產品的品質才是其次。

創新服務力是企業無形的龐大資產，創新服務力能滿足客戶的一切需求；創新服務力能擴大企業的生產量和營業額、能降低成本耗費；同時，創新服務力可以提高公司的競爭力，也是企業能實現持續盈利、個人能達到長遠目標、並在市場競爭中站穩腳跟的制勝關鍵。

前言

創新服務力更是很多企業之所以能贏得顧客一再光臨，而有些企業卻只能讓顧客望而卻步的決定因素。任何不能提供給顧客滿意創新服務的企業，不論其產品品質是多好的上上之選，最終都將被顧客遺忘，被淹沒在市場經濟的浪潮中。

因此，

創新服務力就是觀念力，沒有服務觀念，便無法實施具體的服務程式；

創新服務力就是競爭力，沒有服務就談不上競爭，沒有競爭便無法立足市場；

創新服務力就是品牌力，沒有服務，企業便無法打響品牌知名度，就意味著失去了顧客；

創新服務力就是行銷力，沒有服務就不能滿足客戶需求，更無法達成行銷目標；

創新服務力就是獲利力，沒有服務便無法獲得利潤，再好的商品終將走向滅亡。

現代企業經營的理念是「以顧客需求為嚮導」，不能滿足顧客的需求，企業還談什麼服務呢？

無論是個人還是企業，盡己所能地為顧客提供最完善的服務，就是最好的行銷方式。

實際上，放眼當今世界，經濟競爭已不再是單純地，只是品牌和價格的競爭，而是逐漸將重心轉向服務經濟，尤其是經濟發

達國家，服務業所佔的比重更是不斷地在增加。

以美國為例，美國服務業的就業人口，就佔了總就業人口的80%以上，服務業產值也佔國內生產總值的75%以上。西歐國家與日本的服務產值比重，平均都在七成以上。目前台灣服務業佔GDP的比重也已達到了73%，這些數字在在都證明了，**企業的競爭力，指的就是服務力！**

用創新服務力滿足顧客的差異化，是立足市場並取得長遠發展的根本。

隨著市場經濟的不斷向前，同類產品之間的差異性，正逐漸縮小或消失的當下，服務的差異性，就是競爭的決勝關鍵。尤其在當前競爭激烈、利潤空間逐漸縮小的形勢中，憑藉創新服務力擴大經營，才是企業永續發展的唯一良策。

在服務比重日益增大的情況下，《**創新服務力——想在顧客需要之前，做到顧客想要之上**》因應出版，全書共分七大章，從企業、個人如何提高自身的服務力展開，為廣大讀者提供切實有效的方法，達到藉由高品質服務，增強競爭優勢與獲取利潤的目的。

前言：創新服務力是企業最後的制勝法寶 03

引言：創新服務力，改變全世界 13

- ◆ 創新服務力，讓瀕臨法拍的義大利餐廳起死回生！
- ◆ 創新服務力，讓即將被淘汰的企業逆轉頹勢，超越競爭對手！
- ◆ 創新服務力，讓平庸無奇的業務新手，搖身成為業績長紅的頂尖業務。

Lead-in 絕對不能輕忽創新服務的影響力 14

- ◆ 把服務失誤變成最溫馨的感動服務
- ◆ 客人三年前遺失的胸針
- ◆ 創新服務，讓瀕臨關門的餐廳起死回生

Chapter 1 服務是一股無限強大的力量 29

- ◆ 何謂服務力？服務力就是滿足顧客需求的能力，是佔據市場的關鍵競爭力。沒有服務力，就毫無效益與利益可言。
- ◆ 無論是個人還是大企業，服務力是其擁有的最大財富。不僅值得投資，而且能得到的收益更是令人無法想像。換言之，提升服務力，就是累積財富。

1. 服務力就是觀念力 30

- ◇ 服務決定於正確的觀念
- ◇ 觀念一變，天地寬

2. 服務力就是執行力 35

- ◇ 服務不能只是紙上談兵
- ◇ 如何提高服務執行力

3. 服務力就是競爭力 40

- ◇ 高品質服務更具競爭力
- ◇ 競爭力在於顧客滿意服務

4. 服務力就是洞察力 44

- ◇ 從表象洞察顧客真正的需要
- ◇ 培養敏銳洞察力，提供優質服務

5. 服務力就是品牌力 49

◇良好服務塑造企業的品牌形象

◇好服務是品牌的最佳宣傳

6. 服務力就是效益力 53

◇強健服務系統創造效益核心

◇低成本與顧客滿意可兼得

7. 服務力就是創新力 58

◇服務創新必須與時俱進

◇在服務中創新，在創新中服務

8. 服務力就是制勝力 62

◇服務永遠大於一切

◇提高服務，打造企業制勝法寶

Chapter 2 創新服務力成就無敵企業 67

◆在競爭激烈的市場中，「企業將靠什麼站穩腳跟？」已成為每家公司最頭疼的問題。

◆想要贏得市場競爭力，不僅要有顧客喜愛的產品與精緻的技術，更重要的是要提高自身的服務力，並且用實際的行動表現出來，讓顧客切身感受到這股來自企業核心的力量。

1. 不僅滿足需要，更要創造需要 68

◇服務以顧客需求為導向

◇顧客才是服務專案的制定者

2. 瞭解自己，更要瞭解競爭對手 73

◇知己知彼，百戰不殆

◇提供別於他人的差異化服務

3. 打造卓越的品牌服務團隊 77

◇品牌服務團隊的專業服務

◇打造品牌服務團隊的方法

4. 提供額外服務永遠不嫌多 82

◇不可輕忽的額外服務

◇永遠比別人的服務多一點

5. 售後服務是留住顧客的法寶 86

- ◇售後服務作用無限
- ◇售後服務是一系列服務的宗旨

6. 精細化服務更能讓顧客認可 91

- ◇服務越精細越能贏得顧客歡心
- ◇完善服務制度讓服務精細化

7. 優秀領導者引導正確服務 95

- ◇領導者是最大的服務者
- ◇服務型領導者帶動企業服務文化

8. 創新服務比產品更具吸引力 99

- ◇服務需要不斷創新
- ◇創新服務需要把握的方向

Chapter 3 快速、有效提升創新服務力 105

- ◆當下是到處充斥著廣告和行銷的時代，不論是銷售產品，還是銷售理念，在行銷的過程中，「服務創新」都具有非常關鍵的作用。
- ◆在為顧客服務的過程中，改善服務態度、提供滿意服務，並不需要增加多少成本，但卻能大幅提高顧客的滿意度，贏得眾多顧客的信任、吸引更多顧客。

1. 銘記「顧客永遠是對的」 106

- ◇服務好壞的標準，取決於顧客的滿意程度
- ◇不要指出顧客的錯誤

2. 關注細節，成就優質服務 111

- ◇細節決定服務品質的好壞
- ◇細節雖小，作用卻大

3. 換位思考，贏得顧客信任 116

- ◇從顧客角度思考問題
- ◇換位思考，站在顧客的角度思考

4. 服務無大小，態度是關鍵 121

- ◇服務沒有大小之分

◇態度決定服務優劣	
5. 徹底根除服務大忌--不耐煩	125
◇優質服務需要絕對耐心	
◇不耐煩帶來的壞處	
6. 瞭解顧客，實現完美服務	130
◇瞭解顧客滿意度的必要性	
◇瞭解顧客滿意度的方法	
Chapter 4 服務要從心出發，以誠為本	135
◆創新服務最基本的條件，就是要有顧客。	
◆面對顧客，最重要的是，服務人員心中要具備正確的服務意識，要真誠相待。	
◆服務顧客時，要仔細注意每一個可以做得更好的服務細節。	
1. 尊重顧客，更能創新服務	136
◇發自內心尊重顧客	
◇尊重是顧客的心理需求	
2. 「真誠」是卓越服務的基礎	141
◇真誠服務，取信顧客	
◇真誠服務的原則	
3. 以解決客戶問題為己任	146
◇服務是無所不在的責任	
◇你是否在逃避責任？	
4. 顧客就是朋友，貼近顧客的心	151
◇把顧客當成好朋友	
◇如何貼近顧客的心	
5. 服務創新必須做到「三心二意」	155
◇服務要「三心」	
◇服務要「二意」	
6. 發揮愛心讓服務閃閃發光	160

◇經營服務愛心

◇以愛心打動顧客

Chapter 5 卓越、創新讓服務更貼近顧客 165

◆ 市場競爭中，最頭疼的問題就是——如何抓住更多顧客、如何留住顧客的心？答案就是創新服務力，優質創新的服務力能使你更拉近與顧客間的距離。

◆ 提供顧客最卓越的創新服務，得到顧客的認可，就意味著成功已近在咫尺。

1. 禮儀需恰當，言語要得體 166

◇禮儀對服務的重要性

◇得體的言語讓服務加分

2. 微笑是沒有聲音的最佳服務 169

◇請露出你的八顆牙

◇微笑服務是競爭優勢

3. 客訴是增強服務力的轉捩點 173

◇讓顧客投訴轉變成功契機

◇如何正確處理顧客的投訴？

4. 傾聽顧客的抱怨與不滿 178

◇傾聽的重要性

◇在抱怨與不滿中提升服務

5. 免費服務一定要做到底 182

◇不要陷入免費服務的迷思

◇免費服務帶來轉機

6. 平等服務好每一位顧客 186

◇用平常心平等對待顧客

◇平等是顧客的心理需求

7. 服務以客為尊，以客為師 190

◇顧客的需求，是服務的方向

◇顧客是最好的老師

Chapter 6 塑造完美細緻的服務流程 193

- ◆ 服務不能盲目，沒有任何服務程序的人員或企業，其服務力遠比有完整服務流程的人員或企業小很多。
- ◆ 擁有完善的服務流程，將會使服務更加細緻有序。
- ◆ 塑造完美的服務流程，是個人或企業提升服務力的關鍵。

1. 給顧客的第一印象不容小覷 194

- ◇ 第一印象效應
- ◇ 讓印象幫服務加分

2. 營造出溫馨的服務環境 197

- ◇ 服務環境要能表現情感
- ◇ 服務環境影響服務品質

3. 時刻保持最佳溝通的狀態 201

- ◇ 溝通有助提升服務品質
- ◇ 沒有溝通，就不做好好服務

4. 不要吝惜你的讚美之詞 204

- ◇ 要善於讚美顧客
- ◇ 讚美顧客有絕招

5. 掌控好服務的「火候」 208

- ◇ 過度服務會適得其反
- ◇ 與顧客保持適當的距離

6. 服務不能讓「 $100-1=0$ 」 212

- ◇ 不要讓服務品質歸零
- ◇ 「部分」決定整體

Chapter 7 創新服務是企業永續的生命力 217

- ◆ 縱觀全球知名企業，無一不是擁有優質的服務。從最初的迎接顧客，到售出產品之後的售後服務，都是業內的典範。
- ◆ 擁有創新服務力才是企業制勝的法寶，卓越的創新服務成就企業，拙劣的守舊服務則將摧毀企業。

目錄

1. 海爾的「零距離服務」	218
◇零距離服務成就偉大事業	
◇貼心服務贏得顧客	
2. 星巴克的人文情懷	222
◇星巴克的人文服務	
◇服務要能展現出人文關懷	
3. 以服務聞名的本田汽車	226
◇服務，是永不停止的步伐	
◇顧客對服務的預期心理	
4. 麥當勞的高效率服務	230
◇實現高效率服務	
◇服務效率決定顧客數量	
5. 沒有菜單的拉·維耶	235
◇提供善意關懷的拉·維耶	
◇善意服務	
6. 希爾頓飯店的「微笑服務」	238
◇「今天，你對客人微笑了沒？」	
◇用快樂感染顧客的心情	
7. 通用掘起的創新服務戰略	242
◇服務轉型，成就「通用」	
◇服務要跟著市場做變化	
8. 花旗銀行的服務行銷	247
◇花旗銀行，服務行銷的「創始人」	
◇服務是行銷的基礎	
Epilogue: 創新服務力展現企業的核心競爭力	251

Lead-in

引言

想在顧客需要之前，
做到顧客想要之上。

創新服務力，改變全世界

- ◆ 創新服務力，讓瀕臨法拍的義大利餐廳起死回生！
- ◆ 創新服務力，讓即將被淘汰的企業，逆轉頹勢，超越競爭對手！
- ◆ 創新服務力，讓平庸無奇的業務新手，搖身成為業績長紅的頂尖業務。

絕對不能輕忽創新服務的影響力

◇ 把服務失誤變成最溫馨的感動服務

上個月，到日本出差，偶然從電視上看到一齣電視劇：在餐廳打工的服務生紀香，因為點餐失誤送錯餐了。

客人很不高興，問道：「我點的是寬義大利麵，怎麼送來細義大利麵呢？」

紀香一時心慌，不知所措。

服務經理伊藤急忙過來，一面示意紀香趕快換餐，一面安撫客人，說：「淺倉女士，非常抱歉！我們馬上為您重新準備餐點，在您等餐的這段時間，請容許我為您表演我最拿手的模仿秀，好嗎？」

淺倉女士一聽有人稱呼她，頓時覺得很有面子，抬頭又看到伊藤滑稽的表情，噗吃笑了一聲，回答：「看你表演？就不用啦！」

伊藤緊接著禮貌的說：「那麼，就請您品嚐一下我們新進的Toscana白酒，當作向您賠禮，好嗎？」此時淺倉女士氣已全消，微笑點頭接受。

伊藤向淺倉女士致意後，順手將送錯的肉醬細義大利麵取走，並馬上吩咐侍酒師送來一杯Toscana白酒。

接著伊藤回到廚房，請主廚準備了一份單點蒜末麵包，加鵝