

快乐服务 开心工作

平凡·尊重·欣赏

—— 服务王国的故事

Commonness

Respect

Enjoy



广东旅游出版社

一本所有联想阳光服务人员的必读书

关于“快乐服务开心工作”活动

这是迄今为止联想客户服务部在网络家园所组织的活动中，参与人数最多、收到稿件最多、活动影响最大的一次活动。

这是一次完全、立体、多方面展现工程师生活和工作的活动。

这是一个展现工程师喜怒哀乐、酸甜苦辣、丰富内心世界的活动。

这是一个让工程师感受到工作价值、工作快乐的活动。

关于《平凡·尊重·欣赏》一书

这是一本完全由联想阳光服务工程师所写的书。

这是一本全面描写联想阳光服务工程师的书。

这是联想客户服务部出的第一本关于联想阳光服务和联想阳光服务工程师的书。

**相信这也将是一本受到全国工程师
关注、喜爱和追捧的书！**

ISBN 7-80521-918-1



9 787805 219189 >

ISBN 7-80521-918-1/I · 303

定价：24.00元

《平凡·尊重·欣赏》编委会

策划：王晓春

顾问：吕再峰

主编：周玲秀

副主编：牛铭

编委：罗静 张笑

广东旅游出版社

图书在版编目(CIP)数据

平凡·尊重·欣赏/周玲秀 主编

—广东：广东旅游出版社，2004.10

ISBN 7-80521-918-1/I·303

I.平… II.周… III.普及读物 IV.I·303

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第30178号

书 名：平凡·尊重·欣赏

责任编辑：周玲秀

标准书号：ISBN 7-80521-918-1/I·303

出版发行：广东旅游出版社

印 刷：三河福利印刷厂印刷

经 销：新华书店

规 格：850毫米×1194毫米 32开本 9.25印张 110千字

版 次：2004年10月第1版2004年10月第1次印刷

印 数：1-3000册

定 价：24.00元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

伟大出自平凡
快乐源自奉献
细节决定成败
差异创造价值

阳光弗雷德伯用行动铸就了
联想阳光服务在客户心中的丰碑。
用双手托起百年基业长青！

王曉春

2004. 10. 1

从维修到服务两个字的变化，其实质却发生了根本的改变。维修的是机器，服务的却是人，修好机器已不是目的，让人满意才是最终目的。维修电脑需要能精确地判断故障、携带备件、具有专业的技术并能当场解决问题就可以，而让客户满意不仅仅是要把机器维修好，更需要根据满足客户的不同需求，超越客户期望。

让客户满意至少有如下几个要素：

- 1、**准确**：对于联想阳光服务来说就是“解决问题、修复故障”。这是客户最基本的要求，客户之所以找我们就是因为机器出现了问题，如果我们不能解决问题，态度再好、规范再到位让客户满意都是不现实的；
- 2、**便捷**：客户可以很方便地与我们联系并获得服务，就像自助银行、ATM 机带给客户的便捷一样。我们所实现的统一报修模式就是让客户一点接触，全面解决，SPM 服务过程管理就是让客户一码在手，互动体验；
- 3、**细节**：服务就是细节，客户对联想阳光服务的印象就是由这些瞬间组成的，比如目前我们所推行的工程师快到客户家时，提前 5 分钟给客户打个电话；敲门后退半步等都是让客户感觉联想阳光服务的过程是舒服的细节；
- 4、**伙伴关系**：与客户成为伙伴、成为客户信赖的朋友，服务业中早就意识到这一点的重要性。在工程师与客户之间建立某种关系和交往后，服务才能更加人性化，我们才能更加理解客户的需求和喜好，才能提供超出客户期望的服务；
- 5、**咨询**：给予客户更多的知识，相信客户对帮助他学到新知识的人或者组织感情最深；帮助客户

提升其运用价值，相信客户对帮助他提升价值的人或组织会有更多的依赖。

从上面所提到的客户满意要素来看，对人的服务要比维修机器复杂得多，复杂的关键所在是由于人的需求具有个性化差异，是不可能应用统一的规范或流程让客户满意的。我们必须认识到执行现有的规范和流程只能仅仅防止客户不满意。现阶段各站都在组织工程师进行服务规范 3.0 的学习和演练就是希望把我们的一些基本服务行为变成习惯，它能够防止出现客户不满，但靠规范是无法让客户满意的。让客户满意就需要我们用心来服务，邮差弗雷德是所有联想服务人的榜样，他用自己的想象力和创造力来超越客户的期望，提供超值的 service，弗雷德所做我想很难写入固定的规范或流程中，但正是这样一个平凡的岗位创造了杰出的业绩。在联想阳光服务网中同样拥有众多的弗雷德式的人物和事件，今年我们评选出的十佳弗雷德人物都是在平凡的事件中用心服务。他们之所以成为联想服务工程师的楷模并不是因为他们严格按照规范执行，而是在各自的岗位上以满足客户需求为源动力，创造性地发挥以超越客户的期望。

规范的训练固然重要，他使服务行为变成习惯，通过对细节的关注让客户感觉到阳光服务的过程是舒服的，防止客户不满意；而用心服务，根据客户的不同需求，发挥想象力和创造力超越客户期望，才能达到真正的客户满意以至客户忠诚。希望联想的服务网中拥有更多的弗雷德式人物和事件！

吕再峰

2004 年 10 月

工程师对活动的感言

“问渠哪得清如许，为有源头活水来”。“快乐服务 开心工作”活动不仅展示出工程师快乐的一面，更展现出工程师渴望进步、充满活力、不断创新的一面！

—— 西南区重庆市万州区中立计算机有限公司 王岭

工程师如何在繁忙、琐碎的工作中，在面对形形色色、不同需求的用户时，保持一贯的服务热情、一如既往的服务本色、诚心诚意的服务态度，参加“快乐服务 开心工作”活动就是很有效的方式。把工作中快乐、尴尬的事情说出来、写出来，过程本身就很快乐，让我们在快乐的过程中把快乐的心情传递给用户。

—— 华南区深圳市世纪在线计算机服务有限公司 陈中华

通过此次“快乐服务 开心工作”活动，我更加深刻地感受到了联想阳光服务的亲情及同事们对我的认可，也让我看到了全国各地许许多多工程师的平凡生活和优秀事迹，触动着我的心，鼓舞着我们在未来的日子里奋勇前航。

——华东区南平市联航办公设备有限公司 林火强

“快乐服务 开心工作”活动对联想服务工程师来说，是一个从学习中得到质的升华的过程。在工程师的笔下，我们看到了一个个鲜活的身影和事迹，我们看到了更多动脑筋来思考、分析、解决问题的好点子，我们更看到了许许多多用心为用户服务的弗雷德。她让我们懂得：给用户带来快乐的同时，工程师自己也是快乐的！

——东北区大连焦点计算机服务有限公司 邹吉梅

当你开心地工作、快乐地生活,当你感受灿烂的微笑、真诚的付出时,平凡的工作也能演绎动人的故事,展现精彩的人生。

—— 华北区阳光雨露信息技术服务(北京)有限公司
济南服务中心 初帅

读过《邮差弗雷德》后我才知道地球的另一端还有这样平凡英雄,走进“快乐服务 开心工作”活动后我才知道我们周围也有很多默默无闻的英雄。一遍又一遍地品味英雄的故事后才发现所有的故事都发生在身边。我们都想争做联想服务英雄,英雄的事迹都是那么光荣。

—— 华中区阳光雨露信息技术服务(北京)有限公司
武汉服务中心 李晓川

“快乐服务 开心工作”为我们一线工程师提供了一个展示才艺的平台,给了我们一个相互借鉴全国各地工程师阳光弗雷德服务经验的机会。我的体会是:我参与,我开心。请相信:在您需要的时候,我们总能为您提供更完美的服务!

——西北区新疆库尔勒鑫阳电子技术有限责任公司 雷勇斌

Contents

序 言

用想象力超越客户期望/1

工程师对活动的感言/3

第一章 杰出服务篇

阳光弗雷德故事

工作固然是为了生计，但是比生计更可贵的，
就是在工作中充分挖掘自己的潜能，发挥自己的才
干，做正直而纯正的事情。

你就是一位弗雷德/3

一次普通的加班/5

为客户想得更多/7

用“心”服务/9

勇敢的工程师，可爱的“小德”/11

用真心去灌溉/13

直射的阳光/15

不平凡的一天/17

发生在医院的弗雷德故事/19

真情互动/21

弗雷德在关键时刻出现/23

变化中的不变，偶然中的必然/25

夜半未归人/27

从工具光盘看到的弗雷德/29

用户的认可/31

真诚塑造形象/33
勇敢的联想工程师/35
弗雷德面对不满用户/37
有责任心的弗雷德/39
雨中情/41
我是一个热心的弗雷德/43
我们的弗雷德/45
超出想像的服务/47
回乡偶书/49
黑夜等待中的温暖/51
润物细无声/53
家乡的阳光/55
有风的日子/57
感人的弗雷德/59
为用户送去温暖抵挡严寒/61
从工程师到搬运工/63
我服务，我快乐/65
沐浴阳光/67
找不到维修站的母亲/69
生死之交/71
夏日里的清凉/73
去年烟花特别美/75
联想服务乐此不疲/77
情未了/79
新旧联想电脑/81

Contents

第二章 激情服务篇

创意大赛

● 感受类

人创造奇迹常常是瞬间，但没有一个创造奇迹的人是依靠瞬间的。

一等奖/85

二等奖/88

三等奖/94

● 工具类

对待生活中的许多难题，我们考虑怎么做比考虑能否做到重要。

一等奖/100

二等奖/100

三等奖/101

● 环境类

一件事情，做了不一定有成果，但是不去尝试，就连成功的可能都丢失了。

一等奖/104

二等奖/105

三等奖/107

第三章 快乐服务篇

服务也疯狂

● 无可奈何 /110-117

生气，是拿别人的错误惩罚自己。

● 大开眼界 /118-127

美到处都有。对于我们的眼睛，不是缺乏美，而是缺乏发现。

● 进退两难 /128-135

没有最终的成功，也没有致命的失败，决定的因素是勇气。

● 有惊无险 /136-146

笑一笑然后忘掉，比愁眉苦脸地记起要好得多。

● 喜出望外 /147-159

幸福是一种感觉，并不在乎你有多少财富和权力。

● 含辛茹苦 /160-169

要散布阳光到别人心里，先得自己心里有阳光。

第一章

杰出服务篇

工作固然是为了生计，但是比生计更可贵的，就是在工作中充分挖掘自己的潜能，发挥自己的才干，做正直而纯正的事情。

阳光弗雷德故事

