

EVERYTHING BEGINS
WITH SMILING

一切从

微笑开始

对一个进行直接访问的推销员而言，创造一个与准客户齐声大笑的场面，是破除隔阂的绝招之一。

——〔日本〕原一平

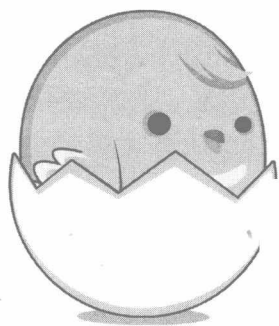
陕西师范大学出版社



一切从微笑开始

EVERYTHING BEGINS
WITH SMILING

汪洋 著



陕西师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

一切从微笑开始/汪洋著. —西安:陕西师范大学出版社, 2009.1
ISBN 978-7-5613-4568-9

I.一... II.汪... III.成功心理学-通俗读物 IV.B848.4-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第011993号
图书代号:SK9N0015

责任编辑: 周 宏
版型设计: 刘晓娟
出版发行: 陕西师范大学出版社
(西安市陕西师大 120 信箱)
邮 编: 710062
印 刷: 北京密云红光印刷厂
开 本: 787×1092 1/16
印 张: 16
字 数: 230 千字
版 次: 2009年4月第1版 2009年4月第1次印刷
书 号: ISBN 978-7-5613-4568-9
定 价: 29.80 元

注:如有印、装质量问题,请与印刷厂联系



序言 微笑——优秀服务的开始

笑,乃是人类的天性使然,人皆会之。微笑服务,则是一个人内心真诚的外露,它具有难以估量的社会价值,它可以创造难以估量的财富。正如一位哲人所说:“微笑,它不花费什么,但却创造了许多成果。它丰富了那些接受的人,而又不使给予的人变得贫瘠。它在一刹那间产生,却给人留下永恒的记忆。”

生活不能缺少微笑,对于从事服务行业的人员来说,微笑更是至关重要的。微笑服务是一种力量,它不但可以产生良好的经济效益,使其赢得高朋满座,生意兴隆,而且还可以创造无价的社会效益,使其口碑良好,声誉俱佳。在金融市场竞争激烈,强手林立的情况下,要想使自己占有一席之地,优质服务是至关重要的。而发自内心的微笑,又是其中的关键。

曾经有这样一位母亲,她原来是一位优秀的服务人员,工作时总是给顾客最真诚的微笑。她对同事说:“这个世界上每个人都有烦恼,但关键是人不能被烦恼所支配。来上班的时候,我把烦恼全部留在家里;而回到家时,我就把烦恼全部留在单位,这样一来,我总是远离烦恼,而且总能保持很轻松愉快的心情。”

后来这位母亲开了一家小店,她和女儿轮流照看着。因为母亲原来就是服务人员,所以在对待顾客时总是和和气气的。每当有顾客来光顾,她总是笑脸相迎,能够在顾客刚进门的时候就赢得他们的好感。即使顾客对商品挑剔得厉害,问的问题再多、再繁琐,她也始终保持着笑脸,而且有问必答。即使对待砍价很离谱的顾客,她也不失笑容,还建议顾客到别的地方再看看,货比三家后再做选择。就这样,小店货真价实的商品,加上母亲热情



一切从微笑开始

周到的服务,使小商店赢得了不少回头客。每当这位母亲看店时,总是门庭若市。

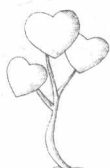
但是等到女儿做老板看店时,店里的情况却恰恰相反。女儿总摆出一副“老板”的架势,即使顾客进门了,她也神情淡漠,很少开口向顾客问好。顾客在挑选商品的时候,她不是嫌顾客挑挑拣拣,就是说顾客砍价“开荤”,而且还时不时地与顾客争吵。母亲眼见商店的生意因为女儿的原因而渐渐下滑,无奈之下,只好选择雇别人来看守小店。

微笑,不仅仅是一种愉快表情的展示,还是一种特殊的语言,更是一种感情!微笑可以在几乎所有的社交场合下,为有声的语言及行动起到“互补”作用,可以用来表达对对方的尊重、亲切和友善的情绪。但微笑不能只是停留在表面,因为没有人喜欢职业化的微笑,只有发自于内心、渗透着自己的感情,而且毫不装饰的微笑才有感染力。

人们往往把微笑和服务连在一起,虽然服务不只是微笑,但服务却离不开微笑。也有人这样说:“微笑是人际交往的魔力开关,只要你轻轻一笑,就胜过万语千言。”因为微笑中包含着平等、热情、诚恳和纯真,充满着神奇的魅力。因为这微笑背后传达的信息是:“你很受欢迎,我喜欢你,你让我快乐,我很高兴见到你。”

世界上最伟大的推销员乔·吉拉德曾说:“当你微笑时,整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”当你面露微笑的时候,别人会知道你是友好、热情和坦率的。微笑是非常容易的一件事情,但微笑的魅力却是无穷的,而且微笑是热情和自信的人必不可少的有力工具。尤其是对服务人员来说,微笑是给对方留下好印象的第一策略。

微笑不需要成本,却能够创造出许多价值,所以努力微笑吧!微笑是世界上最美丽的语言,请不要吝惜你的微笑!



目 录

第一章 挡不住的魅力

你的无价之宝

- 1.今天你微笑了吗? /3
- 2.用幽默制造微笑 /11
- 3.笑着为自己解围 /17

影响深远的效应

- 1.从首因效应想到的 /22
- 2.从外表尊重客户 /28
- 3.从举止体现素质 /34

散发自信的光彩

- 1.以相信自己为基础 /40
- 2.战胜一切的诀窍 /44
- 3.时刻绽放自信风采 /49

第二章 沟通的哲学

说话的艺术

- 1.出色的口才 /55
- 2.配合“上帝”说话 /61



一切从微笑开始

- 3. 让不想喝水的马先吃盐 /69
- 4. 非凡的亲合力 /73
- 5. 与客户同步 /77
- 6. 刻下客户的名字与面貌 /83

举手投足皆语言

- 1. “立体”语言 /90
- 2. 身体在说话 /93

此时无声胜有声

- 1. 发挥耳朵的作用 /100
- 2. 有技巧地聆听 /104
- 3. 请等客户说完 /108
- 4. 倾听从心开始 /112

第三章 真诚的力量

释放你的热忱

- 1. 永远保持激情 /125
- 2. 用热情服务客户 /133
- 3. 切忌过犹不及 /136

信任赢得一切

- 1. 信任不可或缺 /141
- 2. 真诚打动人心 /144
- 3. 诚实赢得信赖 /148

客户绝对至上

- 1. 客户永远是对的 /154
- 2. 维护客户的尊严 /157
- 3. 决不与客户争辩 /161



第四章 付出才有收获

勇于承担责任

- 1.从失败到成功 /167
- 2.决不推卸责任 /177

赞美你的客户

- 1.真诚赞美客户 /182
- 2.及时感谢客户 /189

真诚接受抱怨

- 1.正确对待抱怨 /195
- 2.欢迎客户抱怨 /200

第五章 理解万岁

熟悉客户的需求

- 1.深入了解客户 /205
- 2.发掘客户需求 /212
- 3.学会换位思考 /217

细微之处见真章

- 1.关心不嫌迟 /223
- 2.以感情取胜 /226
- 3.个性化服务 /232

重视全方位服务

- 1.重视售后服务 /237
- 2.正确处理投诉 /241
- 3.营建永久性客户 /245

第一章 挡不住的魅力





森林里新开了两家餐馆，一家的老板是黑熊，另一家的是孔雀。虽然两家店紧挨着，可不知什么原因，客人们都喜欢到黑熊的店里用餐。

面对门可罗雀的饭店，孔雀一筹莫展，只得拜访营销大师狐狸，希望得以改善现状。听完孔雀的诉说，狐狸只是说了一句：“还没吃饭吧，到黑熊那儿去坐坐。”孔雀满腹疑惑地去了。

刚进店门，憨态可掬的黑熊就迎上前来，虽然动作笨拙，但是让人感觉非常舒服，它笑呵呵地说欢迎光临，并亲自把大厅的门拉开。厅堂里虽然有很多客人，但一切井然有序。

突然，孔雀听到咣当一声，循声望去，客人山鸡把餐具摔碎了。这时餐厅老板黑熊亲自过来处理事宜，它一边让服务员快速收拾摔碎的餐具，一边让餐厅的医务人员为客人包扎，并嘱咐厨房另加一道汤为受伤的客人补充营养。孔雀看到黑熊在处理这件事上自始至终都没有一丝烦躁与不快，总是面带笑容，态度谦和。

孔雀正看着，一个服务员拿着菜单走过来，面带微笑地说：“您好，欢迎光临！您一定是第一次光顾黑熊饭店，有什么服务不周的地方，请您多多指教。”

孔雀很纳闷，问道：“客人那么多，你怎么那么肯定我是第一次来你们这儿呢？”

服务员笑着回答：“凡是在我们店用过餐的客人都在这里都有记录，请您点菜吧！”

这时，孔雀真正明白了客人们都喜欢到黑熊餐厅用餐的原因。

孔雀意识到：商场上的竞争异常残酷，但却存在许多常胜将军，他们的成功依靠的远不是实力，而是隐藏在实力下的魅力，这需要用心去诠释。



你的无价之宝

假如你要获得别人的喜欢,请给人以真诚的微笑吧!

——戴尔·卡耐基

1. 今天你微笑了吗?

世界上最贵重的礼物是什么?是微笑;

世界上最美丽的东西是什么?是微笑;

世界上最动人的表情是什么?是微笑。

微笑是令彼此愉快的面部表情;是直通人心的世界语言;是人际交往的润滑剂;是灿烂生活的添加剂。微笑是人的天性,它比电便宜,却比灯更加灿烂,不仅照亮自我,更能温暖他人。微笑是最奇妙的礼物,得到它的人会更加富足,给予它的人却不会因此变得贫穷。微笑有着无穷的魅力,虽然只是短短一瞬,却能留下永恒的回忆。

有一位从事销售行业的单身女子奥丽芙刚刚搬了新家,她发现隔壁住着一个寡妇和两个小孩子,是一户穷人家。一天晚上,奥丽芙居住的那一带忽然停电了,她只好点起了蜡烛。过了一会儿,隔壁邻居的小孩子来敲门,紧张地问:“阿姨,请问您家有蜡烛吗?”奥丽芙心想:“难道他们家穷到连蜡烛都没有吗?千万别借给他们,免得被他们赖上!”于是,对孩子吼了一声说:“没有!”

正当奥丽芙准备关上门时,那小孩露出关爱的笑容说:“我就知道您家一定没有!”说完,竟从怀里拿出两根蜡烛,说:“妈妈和我怕您一个人住又



一切从微笑开始

没有蜡烛，所以让我带两根来送您。”

奥丽芙顿时被小孩子的笑容感动了，她深深地体会到了笑容的力量。在后来的工作中，她的脸上也出现了真诚的笑容，而且越来越多，同时她的业绩也随之越来越好了。

对于从事服务行业的人来说，微笑是一项投资最少、回报最大的资产。微笑可以缩短人与人之间的距离，化解令人尴尬的僵局，沟通彼此的心灵，使人产生安全感、亲切感以及愉快感。你的微笑可能会消除客人的些许苦闷，驱散客人一身的疲惫；可能会使客人感觉到你的诚心，原谅你的无意之失；可能会给客人带来愉悦，使他有好的心情。因此，每一位服务人员都要树立微笑意识，将微笑贯穿于接待服务的全过程。此外，也一定要牢记，只有真诚、友善、亲切、大方、自然，才会给客人一种愉快、舒适、幸福、动人的好感。就像下面这个故事中的女孩一样。

艾莱儿是个普通的美国女孩，既无背景，也无技术专长。当美国联合航空公司招聘员工的时候，艾莱儿抱着试试看的心态，带着她的微笑走进了面试间。

面试开始了。但是令艾莱儿不明白的是，主考官是背对着她说话的。即便如此，她还是自信、愉快地回答了所有提问。

最后，主考官转过身对她解释说，她所要从事的工作需要借助电话来完成，包括订票、取消、更换或确定航班等事宜。他之所以背对着她，不是因为无视她的存在，而是为了清楚地知道她的声音里是否加进了微笑。

当然，艾莱儿很顺利地通过面试被录用了。从这以后，艾莱儿在自己的岗位上通过电话让顾客们感觉到她的微笑一直伴随着他们，让他们有如沐春风的感觉。

同样是不能看到说话的人、需要通过电波传递微笑的，还有广播。

奇宾·当斯，美国电台主持人，喜欢他的人不仅遍布底特律，甚至遍及



全美国,所以他的节目收听率极高,他更是底特律地区最受欢迎的电台主持人之一。

有人曾经做过调查,内容是“为什么喜欢收听他的节目”。有的听众说,他的声音带着微笑;也有人说,仿佛能透过他的声音看到他的微笑。

曾经有一位听众要求见见奇宾·当斯,以证实他们的想象是否属实。当然,这位听众如愿以偿了。当声音和面部微笑如一的奇宾出现在眼前时,这位听众兴奋地说:“奇宾,你的微笑和我们听你的广播时所想象的一模一样。”

奇宾也说,他从这份发自内心的、能够穿透声音的微笑中收获了意想不到的快乐。

世界各个著名的饭店管理集团都有一条共有的经验,那就是微笑的力量——一切服务程序的灵魂与指导。美国著名的麦当劳快餐店老板也认为:“笑容是最有价值的商品之一。我们的饭店不仅提供高质量的食品饮料和高水准的优质服务,还免费提供微笑。”众所周知,康拉德·希尔顿是美国旅馆业的巨头,他的“旅店王国”如今已发展到全世界,资产数十亿美元。希尔顿一贯坚持的经营哲学是“一流设施,一流微笑”。同时他也十分重视培养员工的微笑服务意识,他的员工都知道那句名言:“你今天对客人微笑了没有?”

1930年是美国经济萧条最严重的一年,全美旅馆80%倒闭了,希尔顿的旅馆也严重亏损,一度负债多达50万美元。然而,希尔顿并没有灰心,他向每一家希尔顿旅馆的员工特别交待和呼吁:“虽然现在是在旅馆亏空靠借债度日的时期,但我们一定要强渡难关。因此,我请各位记住,希尔顿的宗旨万万不能忘,无论遭遇怎样的困难,希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远属于顾客。”

经济萧条刚过,希尔顿旅馆就率先进入了又一个繁荣期,并引进了第一流的设备。此后,希尔顿到每一家旅馆召集全体员工开会时都会问这样的问题:“我们的旅馆已新添了第一流的设备,你们觉得还必须配合哪些第



一流的东西来赢得客人呢？”员工们各抒己见，但希尔顿并不满意他们的回答，他说：“请你们想一想，如果旅馆里只有第一流的设备而没有服务员们第一流的微笑，那些旅客会认为我们供应了他们全部最喜欢的东西吗？如果缺少服务员的美好微笑，就好比花园里失去了阳光和春风。假如我是旅客，我宁愿住进地毯有些残旧，但处处可以见到微笑的旅馆，也不愿住进只有一流设备而不见微笑的地方……”

所以说，微笑是宾客感情的需要，也是服务行业经济效益的需要。

英国诗人雪莱说：“微笑，实在是仁爱的象征，快乐的源泉，亲近别人的媒介。有了笑，人类的感情就得以沟通。”保持微笑的人，走到哪里都会受到欢迎，谁都喜欢同其打交道。这是因为，当你向别人微笑时，实际上就是以巧妙、含蓄的方式告诉他，你喜欢他，你尊重他，他是一个受欢迎的人。这样你在给予别人温暖与鼓励的同时，也就容易博得别人的尊重与喜爱。

美国某家百货公司的HR曾经说过，她宁愿雇佣一个没读完小学但性格开朗的女孩，也不愿雇佣一个不苟言笑的哲学博士。相由心生，这个道理人人都懂，不要让自己的心情影响了自己的面容。每天花一点时间，在镜子面前检查自己的面容能否给人愉快的感受。即便有时遇到不如意的事，也要迅速地让自己愉快起来，强迫自己微笑。如果你是单独一个人，可以强迫自己吹口哨或唱一曲，暗示自己很快乐，那你就容易快乐起来。只要肯去做，任何人都能拥有“开朗的笑容”。

威廉·怀拉是美国推销寿险的高手，年收入高达百万美元。他的秘诀就在于拥有一张令顾客无法抗拒的笑脸。那张迷人的笑脸并不是天生的，而是长期苦练出来的。

威廉原来是全美国家喻户晓的职业棒球明星，40岁时因体力日衰而被迫退休，而后去保险公司应征推销员。

他自以为以他的知名度理应被录取，没想到竟被拒绝。人事经理对他说：“保险公司的推销员必须有一张迷人的笑脸。”被拒绝后，他每天都在家里放声大笑上百次，邻居都以为他因失业而发疯了。为避免误解，他干脆躲



在厕所里大笑。

经过一段时间的练习,他再一次去见经理。可经理仍然说:“不行。”

威廉不泄气,仍旧继续苦练。他搜集了许多公众人物迷人的笑脸照片,贴满屋子,以便随时观摩。他还常常假设各种场合与心理,自己面对镜子,练习各种微笑时的面部表情。过了一阵子,他又去见经理,经理冷冷地说:“好一点了,不过还是不够吸引人。”

威廉不认输,买了一面与身体等高的镜子摆在厕所里继续练习,因为笑必须从全身出发,才会产生强大的感染力。有一天,他散步时碰到社区的管理员,很自然地笑了笑跟管理员打招呼,管理员说:“怀拉先生,你看起来跟过去大不一样了。”这句话使他信心大增,立刻又跑去见经理,经理十分满意。

此后,威廉始终将真诚的、发自内心的微笑带入工作之中。在进入别人的办公室之前,他总是停下片刻,想想他必须感激的许多事情,露出一个大大的、宽阔的、真诚的微笑,然后当微笑从他脸上消失的刹那,走进去。

这张价值百万的迷人笑脸为威廉创造了一笔又一笔的财富。

有人说,生活就像一面镜子,当你对它展颜欢笑时,它所回报给你的,一定也是醉人的笑容。

微笑是接待、服务人员在与宾客的交往中神态、举止的面部表情,是面部略带笑容,轻微的笑,不显著的笑,不出声的笑,给人以亲切、温柔、自然,有舒心的感觉。微笑可以反映出一个人内心的喜悦情绪和状态,下面是它的基本表现形式和练习方法,不妨参考一下。

- ◎面部肌肉放松、自然、不紧张。
- ◎抿着嘴,两面嘴角轻轻地一收。
- ◎无意识地咬牙。
- ◎使双颊肌肉用力向上抬,嘴里念“一”音,用力抬高口角两端,但要注意下唇不要用力过大。
- ◎喜在眉梢、眼皮、眼角、眼毛似乎有点收紧的感觉,呈现出两只弯弯



一切从微笑开始

的月亮般的笑眼。

在空闲的时候不妨对着镜子笑一笑，问自己：“如果我是顾客，我会向镜子里的这个人买东西、会接受他的服务吗？”如果答案是否定的，那你还应该继续练习笑容，让它看上去更真诚。如果在丝毫不掺杂私心的情况下，答案是“是”，那么你的笑脸就是无价之宝，它会在你的工作中发挥出意想不到的效果。

丽莎是一名空姐，这次的飞行是从洛杉矶到北京。飞机起飞前，一位乘客请求丽莎给他倒一杯水吃药。丽莎很有礼貌地说：“先生，为了您的安全，请稍等片刻，等飞机进入平稳飞行后，我会立刻把水给您送过来，好吗？”

15分钟后，飞机早已进入平稳飞行状态。突然，乘客服务铃急促地响了起来，丽莎猛然意识到：糟了，由于太忙，忘记给那位乘客倒水了！当她来到客舱，看见按响服务铃的果然是刚才那位乘客。她小心翼翼地把手送到那位乘客跟前，面带微笑地说：“先生，实在对不起，由于我的疏忽，耽误了您吃药的时间，我感到非常抱歉。”这位乘客抬起左手，指着手表说道：“怎么回事，你看看，都过了多久了？”

在接下来的飞行旅途中，丽莎为了弥补自己的过失，每次去客舱服务时，她都会特意走到这位乘客旁边，面带微笑地询问他是否需要水，或者别的什么帮助。然而，那位乘客总是摆出一副不合作的样子，并不理会她。临到目的地时，那位乘客要求丽莎把留言本给他送过去，显然，他要投诉她。此时丽莎心里虽然很委屈，但是仍然非常有礼貌，并且面带微笑地说：“先生，请允许我再次向您表示真诚的歉意，无论您提出什么意见，我都将欣然接受您的批评！”那位乘客脸色一紧，想说什么，却没有开口，他接过留言本，开始在本子上写了起来。

飞机安全降落，乘客也陆续离开，丽莎心想这下完了，又要挨训了。可出乎她意料的是，她发现那位乘客在本子上写下的并不是投诉，相反，是一封热情洋溢的表扬信。

在信中，丽莎读到这样一句话：“在整个过程中，你所表现出来的真诚



的歉意,特别是你的十二次微笑,深深地打动了我,使我最终决定将投诉信写成表扬信。我相信,从你身上可以看到你们航空公司的服务质量,下次如果有机会,我还将乘坐你们公司的航班!”

微笑是打动人最有效的方式,真诚致歉的微笑最能赢得顾客的谅解。

各大航空公司都有专门的课程来培训空姐,如何微笑便是其中十分重要的一项。然而,课程只是照本宣科的东西,微笑的精髓还需要自己不断揣摩、把握。

新加坡航空公司一向以优质服务著称,他们的广告宣传,既不是宣扬公司的历史,也不是介绍公司的规模设施,而是把机舱服务作为主题。广告中,身穿传统马来华丽服装的新加坡空姐笑容甜美,令人感觉真诚。这个广告,直到现在都被公认为是世界上最受欢迎和最耐看的广告,堪称广告典范,而新加坡空姐也已化身成为一个国际品牌,饱受赞誉。对此,华东区经理林受兴曾说:“在招聘的时候,我们就尽量选择那些和善、亲切的人。因为我们觉得服务的意识是发自内心的,当然也可以通过训练培训出来,只是我们觉得内心有服务意识的员工,加上培训才会更好。”

事实上,对于销售人员来说,微笑就是制胜法宝之一。世界上最伟大的推销大师乔·吉拉德曾说:“当你笑时,整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”的确,倘若一个销售人员没有开朗的笑容,整天一副阴郁的表情,这就难免会被客户打折扣。当表情让人感觉相当不快时,生意成功的可能性将降至最低,所以一流的销售人员都经常面带微笑。

如果你仔细观察便会发现,周围业绩好的销售人员都是那些积极、主动、热情,总是微笑着和别人谈话的人,而一些消沉、面无表情的人,业绩肯定是最差的。因为,开朗的微笑可以使顾客的心情与你一样开朗,从而也对你微笑。在这种情况下,销售工作成功的几率便会大大地提高。

日本推销大师原一平把“笑”分为38种,针对不同的客户,展现不同的笑容。他认为,世界上最美的笑就是从内心最深处所表现出来的真诚笑容,如婴儿般天真无邪,散发出诱人的魅力,令人如沐春风,无法抗拒。