



本书配有 DVD 光盘

把顾客 找回来

让顾客满意的制胜之道

● 苏桔良 著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



把顾客 找回来

让顾客满意的制胜之道

● 苏桔良 著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

把顾客找回来：让顾客满意的制胜之道/苏桔良著. —北京：北京理工大学出版社，2009.4

ISBN 978 - 7 - 5640 - 2154 - 2

I. 把… II. 苏… III. 企业管理 - 市场营销学 IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 049353 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本 / 787 毫米 × 960 毫米 1/16

印 张 / 12.25

字 数 / 133 千字

版 次 / 2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 6000 册

定 价 / 29.80 元

责任校对 / 陈玉梅

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题，本社负责调换

序一

这是我的第一本书。一本教你如何赚钱的书。

在汽车业打拼了18年，风风雨雨一路走来，确实积累了一些经验，也有许多想法想要跟各位分享。于是在众多好友的鼓励下，动了写这本书的念头。

我出生在一个平凡的家庭，成长时期经历了家中经济的起伏。身为长子，我必须与家人一同扛起经济的负债，于是在台北工专机械科毕业后，我便选择了就业。现在回想起那段艰苦奋斗、追逐梦想的青年时光，内心仍充满了感激。多少年后，中兴汽车的肖伟董事长用这样几个字来评价我：“不屈不挠，不成功绝不罢休。”我想这种性格大概从那时起就已经是根深蒂固的了。

我喜欢尝试新鲜的事物，不喜欢做反复又没有技术含量的事。即使在台湾那种高压力的生存环境下，我依然积极报名参加全台湾省的民歌比赛，还去电视台充当过临时演员。我的个性促使我不断地渴望创新，但是年轻的我经常把胡思乱想当做是创新，分不清两者的界限。还好我跟随前辈的脚步学习数年，拥有了一段相对充足的时间来实践我的创新理论，让当初的“胡思乱想”渐渐成为了可行的方案。

而与此同时，我依旧保持着读书、学习的习惯，直到今日也未曾改变。纵观我的职业生涯，从生产线的焊装车工、生产工厂副工程师，到服务部训练讲师，再到物流组主管，

几乎涉及了汽车业的整个生产服务流程。1995年，我时任华菱汽车公司服务技术课课长，组织参与了Lancer轿车改型促销及改善项目。通过与同事的并肩作战，终于使中华汽车第一次坐上了全台湾省销售第一的宝座，并且一直维持了5年，我也因为微小的贡献而深感荣幸。

然而，实践上的成功更加深了我对于学习的渴望，我渐渐发现自己的专业注意力已经从单纯的技术层面转移到了管理领域。因此我毅然做出一个决定：安排5年时间，牺牲假日及平日休息的时间，取得汽车专业的大学文凭与硕士学位。

坦白讲，在旁人看来这是一个“不可能完成的任务”，尤其是对于事业正蒸蒸日上的我来说。而事实上，通过导师的悉心指导，公司领导的支持，当然还有自己的坚持，这个“任务”顺利完成了。不过我的研究生毕业论文确实争取得比较辛苦，当时商学院及工学院首次合作开设“关于台湾汽车物流供应链”的主题，而这正是让我对汽车从生产到终端的物流业流程能有更深入研究的机会。幸好结果是我争取到这一课题，并最终顺利完成了我的毕业论文。回顾这段“求学经历”，我认为自己最大的收获就是去学习如何找出问题的答案。我也开始崇拜许多专家的理论，尤其被彼得·杜拉克的管理理论所吸引，而这一切则让我更加深刻地体会到教育的重要性。

2003年，我被调任到祖国大陆，担任咨询公司（华丰汇顺咨询有限公司）的服务面筹划主管，并正式常驻上海，开始了在全国的服务培训工作。2004年，我完成了对29个省市的700多名学员的服务培训，而这一数字在2005年增

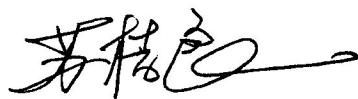
长为1 952人，服务的经销商共有75个4S站，106个二级网点。在培训过程中，我一直不断强调人才对于一个企业的重要性——一个没有人才的公司，就像企业的“企”字上面没有了“人”一样，剩下的只能是停止的“止”。员工培训或许不能立即为企业解决实际问题，但若能不断落实与执行，一定可以让企业经营实现正向良性的循环。我要通过培训来推行“学习型组织”（即管理学上的QCC质量控制圈），因为正是这样的组织让第二次世界大战后颓丧的日本企业重新获得了生机。对于这个目标，我始终坚定不移，成果也相当显著。

其实人才培养，对于一个企业的发展很重要，对于一个国家的富强也非常重要。这几年在内地工作，走过了祖国的大江南北，看到了祖国日新月异的变化，我的内心充满了喜悦和自豪。然而不可否认的是，在祖国的硬件建设突飞猛进的同时，软件（人的观念）建设的速度还远远不够。因此，我还要继续推广自己的“教育理念”，不可懈怠。无论是学校教育、企业教育还是社会教育，我都希望通过自己的绵薄之力，予以推动和促进。而这其中我最重视的当然是基础教育，让更多的孩子感受到学习的乐趣与智慧的力量，是我一直以来的心愿。这次的出书所得我也将全数捐献给四川灾区的一所希望小学。真心希望以我的努力，去改变孩子们的学习环境，并号召更多的有识之士来为教育的普及出一份力。

不错，这是一本教你如何赚钱的书。而且继这本书之后我还会推出两本书（《如何以销售满意提升销售量》、《销售与服务如何以营服共战达成销售高峰》）来继续帮助你赚钱。不过在介绍这些经验与方法的同时，我还希望能够传达出这

样一种信息：学习，可以改变你的一生；分享，也可以改变他人的命运。期待各位在读了这本书后，不仅能学会如何去感动顾客，也能被这本书的作者感动，加入到“教育推广”的行列中来。

在最后，我谨以此书献给那些自我进入汽车业以来曾经帮助过我的人。18年的日子不算短，但庆幸的是我遇到了许多的良师益友，给予我不断向前的动力。感谢所有我认识的人，感谢你们在过去的日子里给我的鼓励及帮助！



2008年12月4日于北京

序二

苏桔良老师一直在台湾从事汽车业务，多有建树，尤其在汽车服务业有较高的专业水平。来到祖国大陆后，非常关注汽车维修行业的发展，几年来，不仅用丰富的实践知识在各地进行各种尝试，而且热心参加维修行业举办的各种论坛和交流会，根据台湾的经验结合大陆的实际，所论述的观点均能引起业内的共鸣。

苏桔良老师在汽车维修企业转变服务理念，改变经营模式，实施全方位立体化服务和个性化服务等方面均有独到的见解，为行业的发展带来一股新风。

《把顾客找回来》一书的出版，又是苏桔良老师对国内汽车维修行业的一项贡献。如何留住客户是业内共同关心的话题，也是广大汽车维修企业共同面临的一个难题。我相信，此书的出版必将深受读者的欢迎，也不负苏桔良老师对行业的一片诚心。在此，也衷心希望苏老师继续保持这份关爱行业的热心和责任心，为推动整个行业的共同繁荣和发展做出更大的贡献。

中国汽车维修行业协会会长
康文仲 2009年4月

PREFACE

序三

苏桔良先生是行业内一位“有声有色”的人物。

他所学专业为车辆工程。近20年来，服务过多家企业，从事过多种工作，担任过工程师、训练讲师、物流主管、技术课长、执行总裁、运营官员、营销总管——多领域的尝试，使他对汽车行业的认识非常全面。

如果非要用一句话去概括他的形象，那我想不到比这更合适的了：“永远处于一种奔跑的状态——提着旅行箱在大大小小的城市间穿行。不分黑夜白昼，好像永远都有下一个目的地去到达。”

公正客观地说，苏桔良先生的勤奋、好学、努力，为他的成功创造了条件，也为中国汽保行业的发展做出了贡献。在这本书里，读者不仅可以读到他的智慧和经验，也可以读到他的这种品质与人生态度。

最后希望苏桔良先生再接再厉，同时也祝愿苏桔良先生取得更大成功！

中国汽车保修设备行业协会会长

张忠晔 2009年2月

序四

有幸和桔良兄在3年前认识。那时他在国内汽车主机厂商任职。虽然贵为副总，但桔良兄待人接物永远是那么恭谦平和。

有一次送桔良兄去机场，我们在路上言谈甚欢。我不失时机地对他说：“真希望以后有合作的机会！”

两年前，他离开了主机厂开始创业。两年后，我们的约定成为现实。

命运真是一件神奇的事情。

所以当我听说了他要出书的消息，我知道他一定在命运面前又下了一个很大的决心。

其实我一直认为学者和商人的身份并不矛盾，大体上都是一群执着的人吧。只是要兼顾学者的学术理想和商人的战略野心，绝非一件易事。桔良兄，平日就被我们称作“教育界的商人，商界的教育家”，尽管他自己从未如此自诩。不过他的理论创新意识和超强的执行力已经可以说明一切了。桔良兄常讲：“积极的人，一定可以成功。”而他可以算是我所见过的“积极者中的积极者”了。

这本书中的很多理论也都来自于苏先生的“积极人生体验”，那不拘体例的“苏式畅谈”总使我的阅读变得很尽兴。尤其是讲顾客抱怨那一章，会心一笑之后总是能感觉到有具体的收获，才发现原来务实也可以用这样一种明快的方式。

若你是中国汽车产业的从业人员，不管在主机厂还是销

售服务店，读读桔良兄的这本书，相信你会有如沐春风的感觉。当然它山之石可以攻玉，即使你不置身汽车业内，桔良兄的管理心得和秘笈，依然可以使你获益良多。

在这本书付梓之前，金融风暴刚刚席卷全球。这个世界，越是在困难的时候，越是蕴藏着机遇和宏大的想象空间。此时此刻的我们的确太需要一本能使我们冷静而又不失积极的书籍了。而这本书除了告诉大家许多解渴的方法与技巧之外，恰恰有使读者获得信心的力量。

所以，请认真地读下去吧。

传智整合传播集团执行董事

张桔洲 2009年4月

序五

出书，对于一个纯学者来说可能是一件很自然的事情，不过对于我们这些在商海摸爬滚打多年的人来说，的确是需要勇气的。因为这样就意味着你又要面对新的社会压力了，你必须承担起更大的社会责任，并对自己的价值观更加毫无保留地坚守。

务实，是从骨子里透出来的品性。这本书怎么看也算不上一本正统的管理学书籍，然而却是一部非典型的务实之作。所谓“非典型”，是因为它没有采用那种堆砌理论的套路，相反口语化、现场感的表达，包括活泼的语言节奏都会让读者觉得更像是在与一位良友进行对话，至少我在读后有这样的感受。在书中，桔良和大家分享了许多他的实战案例，并力图在一些操作技巧的细节上去调动读者自己的思维灵感，而这也是其真正的务实之处。

桔良前后做了18年的汽车业，按他自己的话说，除了法律和财务，整个企业经营管理的流程，他都可以上台去讲了。所以我认为尽管书中以汽车服务业的案例居多，但他归纳的那些方法和经验无疑对其他业务方向也颇具指导意义。

说实话，作这篇序，我不自觉地藏了点私心。很久不写东西，一提笔难免会有许多情绪想要表达，如果因此影响了各位对其书其人的理解，我先在此说声抱歉。不久前桔良曾偷偷跟我讲，希望这本书3年后就不要再卖了，我想这倒是有点当年鲁迅先生希望自己作品“速朽”的感觉。不过3年

后这本书到底还卖不卖，大概是我们现在所不可断定的。

事实上，现实的高山不是一步两步就可以征服的，但在那场足以改变一切的风暴来临之前，我们依然要为像桔良这样执着的攀登者鼓掌。而这也是我写这篇序的真正原因。

东莞绿洲鞋业公司总经理

尤以力 2009 年 3 月

PREFACE

序六

我跟苏先生是在2006年10月由金奔腾举办的“第二届汽车维修高级技师国际研讨会”上相识的。会议期间，苏先生做了以“汽车业提升绩效，创造顾客的满意方法”为主题的专题讲座。他在课上洋溢着激情与智慧，他的学识和他的魅力能够吸引所有听课的人。他热切地想将成功的秘诀传授给更多的学员，让大家分享他的收获。

会后，第一次与他交流，谈到了第五代智能解码器——金奔腾“彩圣”系列的四大首创发明技术，苏先生侃侃而谈，并且客观地表述了该产品技术的先进性，看得出他在谈吐中散发着自信与谦逊共存的独特魅力。谈吐中苏先生所展现的自信是有理由的，多年的实践经验让他练就了一身真功夫，他的专业素养当然毋庸置疑。我一直很欣赏他在各种难题与挑战面前的从容应对，这不仅需要高超的专业能力，更需要一颗不断迎接挑战的年轻的心。

苏先生是一个很有心的人。他对自己的事业如此，对自己所处的社会也是如此。我很佩服他能在如此繁忙的日程中挤出宝贵的时间，参与像公益拍卖、公益演讲等各种公益活动。

苏先生最令人尊敬的地方是他的身上没有一点所谓的“铜臭”味。他指导了很多很多人获得了追求财富的方法，却清楚地知道财富不是最高的追求，他也以身作则地为大家诠释了这一理念。

我说过，苏先生总是乐于与大家分享自己的收获，相信这本书肯定会给广大读者带来帮助和收益。

北京金奔腾汽车科技有限公司 董事长兼总经理

宋有 2009 年 3 月

PREFACE

序七

与桔良初识，是在他十年前刚进入台北科技大学的时候。从二年制大学部到车辆研究所硕士班，我都担任着他的指导教师。那时候桔良是在职进修，就当时激烈的行业竞争来说，压力是很大的。能兼顾到工作与学业，我看到的是非凡的毅力与热情。对于理想，桔良总是会投入百分之百的热情，乐观以对，而毅力则是他不屈不挠、奋勇前进的动力。

桔良近几年至祖国大陆发展，只有春节假期返台时，才能至寒舍一叙。从言谈中我总能感受到他勇于尝试新鲜事物的冲劲以及在不断学习中获得的成长。今年春节得知他要出书的消息，欣然拜读后写了此篇序。

顾客满意度，是一个企业能够永续经营的基础，顾客满意了才会对企业品牌有忠诚度。桔良以此为中心，将他在业界 18 年的实务经验，通过多年教育经验总结之表现方式，传授给各位读者。一个个生动的故事和案例，使读者能够很容易地吸收字里行间的养分。而最重要的是，这本书不仅阐明了观念，更提供了许多实际可行的做法，使读者能够立即在工作上应用。因此这本书对企业把顾客找回来，进而把顾客留下来都有很大的帮助。

最后，一定要看看书中收录的心情语录，在那简短的字句中蕴藏着深刻的智慧，必将开启你的心灵。

台北科技大学车辆工程研究所教授

刘兴华 2009 年 3 月

全书脉络

