



什 ~ 么

是

服 ~ 务

陈淑君^著

THIS IS SERVICE



清华大学出版社

什么是服务

全面提升员工素质的必备武器

陈淑君 著

重庆大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

什么是服务 / 陈淑君著. —重庆: 重庆大学出版社, 2016.9

ISBN 978-7-5689-0061-4

I. ①什… II. ①陈… III. ①服务意识—研究 IV.

① D63

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第194869号

什么是服务

shenmo shi fuwu

陈淑君 著

责任编辑 张 维

装帧设计 刘 伟

重庆大学出版社出版发行

出版人 易树平

社址 (401331) 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

网址 <http://www.cqup.com.cn>

印刷 北京汇瑞嘉合文化发展有限公司

开本: 880mm×1240mm 1/32 印张: 10 字数: 204千

2016年9月第1版 2016年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5689-0061-4 定价: 39.00元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书制作各类出版物及配套用书, 违者必究

为人民服
务！

毛泽东

卷首语

这不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升团体员工素质的必备武器，这是团体由小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

中国缺什么？缺服务！缺有良好服务意识的高素质服务群体人才。

未来拼什么？拼服务！只有拥有最完美服务的团体，才是客人永远用行动和货币去支持的团体；只有体现了最美好服务的个体，才能成就最辉煌的人生；只有实现了他人满意，才能实现我们做大做强的愿望！

目录

序	0 0 1
服务素质测试问卷	0 0 6
服务首先要有服务意识	0 0 8

心

第一章

服务发自内心	0 1 7
--------	-------

要

第二章

一、服务要真诚	0 3 3
二、服务要感恩	0 4 1

美

第三章

一、语言美	053
二、形象美	087
三、姿势美	097

好

第四章

一、服务技术好	111
二、信息沟通好	131
三、客人评价好	145
四、服务效益好	158

不

第五章

- | | |
|-----------------------|-----|
| 一、不抱怨客观：接受服务对象、接受服务环境 | 167 |
| 二、不与客人争对错 | 176 |
| 三、不轻易承诺 | 186 |
| 四、不过度反应 | 191 |
| 五、不以貌取人 | 198 |

投

第六章

- | | |
|------------------|-----|
| 一、投其所好：了解客我间的关系 | 209 |
| 二、投其所好：了解客人的期望值 | 212 |
| 三、投其所好：超越客人的期望值 | 229 |
| 四、投其所好：调整客人的期望值 | 232 |
| 五、投其所好：记住客人的特别爱好 | 235 |
| 六、投其所好：关注特殊客人的需求 | 238 |

机

第七章

一、转危为机：投诉客人	2 4 5
二、转危为机：达成一致	2 5 4
三、转危为机：道歉技巧	2 6 3
四、转危为机：服务补救	2 6 7
五、转危为机：危机处理	2 7 1
六、转危为机：媒体应对	2 8 5
七、转危为机：凤凰涅槃	2 8 9

参考文献	3 0 6
------	-------

序

当您翻开此书的时候，也许您会说：“喔，这不适合我，因为这是讲服务的书，我是做……”里奇·波特是里奇·波特房地产公司董事长，该公司致力于住宅房地产开发，是全美较大的一家房地产公司，他认为他的成功之道在于服务；比尔·J. 布里斯南是美国最大的有线电视公司——TEL 公司有线电视部门的总裁，他常说的一句话是：“我们是做服务的。”不管从事什么行业、担任什么职务，我们每一个人都是在做服务，或者我们可以这样理解，所有的行业都是广义的“服务业”，所以这是一本写给各行各业人士的书。无论您是边防战士或是政府公务员，无论您是饭店员工或是银行职员，无论您从事什么行业、什么工种，您从事的每一份职业以及进行的每一件具体的事情，归根到底都是为他人提供方便，为他人服务。

有人说：中国最不缺少的是人，最缺乏的是人才。具有高素质

服务意识的人才更是凤毛麟角。服务他人就是服务自己，成就他人就是成就自己，具有这样服务理念的人才，是每一个团体争先恐后抢夺的奇才，得之，幸哉！所以，这本书能够帮助您正确认识自己，正确评价服务，把自己培养成高素质的人才，让自己在人生的舞台上将每一出戏演绎得更加精彩夺目！

2005年，第一次收到国航客舱部总经理梁富华的邀请，去为中国民航的精英服务组“金凤组”讲授服务课程时，我们领导曾经善意地提醒我，民航就是一个服务行业，行业内讲授服务的老师举不胜举，许多人讲了几十年也没有什么影响，那些端茶倒水的小事你还能讲出花样？趁早拒绝吧，可别毁了你的“一世英名”，专心地把领导科学课程讲好就可以了。我一方面非常感谢领导的好意，另一方面又开始琢磨，服务真的就只是端茶倒水的小事吗？如果这样理解服务，这样看待服务工作是否太过简单？太肤浅了？不善拒绝的我还是硬着头皮接受了国航的邀请，战战兢兢地站到了“金凤组”的舞台上。

今天，11个年头过去了。11年来，我从一个对服务完全陌生的过客成长为一名有“粉丝”的教授；11年来，我从民航行业的服务教授逐步走向全国，我欣慰地感受到各行各业对客人的关注、对服务的重视、对员工成长的期待。11年来，从致力于行业内外服务意识、服务沟通、服务技巧、服务质量、服务管理、服务流程再造、服务危机处理等所有与服务有关的课程的教授外，更是不断对服务进行思考，随着思考的深入，越来越坚定地认为：服务真不是简单

的端茶倒水。

“革命不是请客吃饭”，“服务不是端茶倒水”。真正的服务是企业上下为客人着想的心，有了这份心，才有积极提供满足客人需求的服务产品的愿望，才有持续关注客人感受的行为，才有客人满意我开心、客人开心我幸福的强烈情感满足。任何一点服务细节的疏漏，任何一点客人的抱怨，任何一点客人的不开心，都应该让我们反思再反思、改进再改进，只有这样，我们的服务才会越来越好，越来越适合客人需要。从这个角度理解，服务无止境。

服务不是端茶倒水，但端茶倒水却是服务最基础的工作，因此强调服务的同时一定要加强“端茶倒水”的基本功训练，让我们端的茶香气四溢，让我们倒的水水到渠成。只有意识到位、礼仪得体、行为规范的员工才可能让“端茶倒水”成为一道美丽的风景。

服务不是简单的端茶倒水，但又离不开端茶倒水，有了好的服务意识，才能够端好茶倒好水，也只有端出最香的茶、倒出最甜的水，服务意识才能够通过一些具体的行为体现，才是客人需要的最完整的服务内容。

我们应该明白：什么样的服务是他人满意的服务？而什么样的服务才是有效的服务？我们应该怎样做才能让我们的服务更美好？10多年来，在教授和实践服务的基础上，我一直在思考和探索，教科书上告诉我们服务的理论和技巧，但我始终认为简单的、低层次的服务技能培训教育不出优秀的企业员工，服务意识的培养是服务培训的最高境界，更是完美服务的基础，所以这也是冲击培训观念、

改变传统培训内容和方法的书。重视意识的培训就是重视员工。重视服务意识的渗透，就是重视组织的发展和未来。

服务不仅仅是理论的学习和服务技巧的培训，更重要的是服务意识的培养。首先，提供服务的人应该学习做人的道理，完美的服务一定是具有完美人格的人提供的，而且是一步一步、踏踏实实做出来的，任何形式的投机取巧都不可能让他人对服务满意。当然，也许有人会批驳这太理想，现实不需要这样，投机取巧的人同样可以拥有利益。是的，不排除投机取巧可以在短时间内蒙骗他人而获得利益，但这不会长久，终有一天，当我们社会市场机制越来越完善，当我们国人的素质越来越高，服务变得越来越重要时，做人是否成功将直接影响服务质量和效果。我为人人，人人为我，互相帮助，互相支撑而又互相服务，我认为从这个角度去理解服务会让更多的人明白，我在为别人服务的同时，别人也在为我服务；我在努力让别人开心的时候，别人也在煞费苦心地令我满意，这将是多美的良性循环。

在创作和再版该书的过程中，得到了许多朋友的支持和帮助，中国国际航空公司客舱部的梁富华总经理启发了我的创作灵感，重庆大学出版社的张维编辑以及出版社的员工为该书的第三次出版做了大量工作，在此，一并表示衷心的感谢！同时，在创作该书的过程中，我还参阅了大量的文献资料和网络资料，对于这些资料的原作者，我也深表谢意！

心要美好不投机是服务的理念，也是本书的主线，更是本书作

者对您的良好祝愿，美好的心灵、美好的人格、美好的行为带来美好的世界。欣慰的是这些思考已经变成了文字，并逐步完善到一版、二版及再版的书稿里。随着发行量的增加，这些理念在影响许多人的思维习惯和行为方式，看到每一位读者的邮件，他们的故事和成功在感动他们的同时，也在深深地感动我，所以，我在这里对我过去的读者以及将要阅读本书的您表示深深的谢意！有您的支持，我的服务将更完美！

请您在阅读本书之前，先耐心地完成下列问卷，它有助于您正确认识您的优势，可以有针对性地阅读本书的部分内容。该问卷总分80分，由“非常同意”到“强烈反对”依次是1~5分，如果您的分值在50分以上，恭喜您已经基本具备良好的服务意识和服务技巧。

服务素质测试问卷

请针对下面的提问选择您的答案：非常同意、有些同意、不知道、反对或强烈反对。

1. 我个人的工作技巧比让他人满意更重要；
2. 大伙儿都认为我的脾气不好；
3. 有些人确实刁蛮、非常讨厌；
4. 很多时候，我必须让别人知道我是对的；
5. 办事就是应该按部就班；
6. 他人是“舞台的中心人物”；
7. 在单位里，老是有人让我生气；
8. 心情高兴时，我的态度也会很好；
9. 如果受到无理指责，我的态度无法好起来；
10. 让那些刁蛮的人哑口无言是一件快乐的事情；

- 11. 我的工作应该引人注目；
- 12. 别人都不认为我是一个乐于帮助别人的人；
- 13. 我喜欢工作中的新变化；
- 14. 在见到每一个人时，我不会面带微笑；
- 15. 客人不可能永远是对的；
- 16. 我没办法强迫自己去讨好别人。