

HAPPY SERVICE

快乐服务

常丹 编著

快乐服务可以是一种人生哲学，
也可以是一种工作态度。
拥有一颗快乐服务心，成为一名快乐服务者。



中国纺织出版社

HAPPY SERVICE

快乐服务

常丹 编著

快乐服务可以是一种人生哲学，
也可以是一种工作态度。
拥有一颗快乐服务心，成为一名快乐服务者。



中国纺织出版社

内 容 提 要

面对工作的压力,很多人感到迷茫、无奈,不知道如何解决。其实解决这个问题很简单,那就是态度。本书中的主人公凯瑟琳用她近二十年的工作心得给大家讲述了这个问题:工作是一面镜子,你想从中看到什么样的自己由你做主。这本书通过凯瑟琳一天的工作,真实地再现了一个快乐的服务者。每一个读此书的人都会在不知不觉中受到凯瑟琳的感染和鼓舞,她让我们学会了热爱工作、热爱生活。

图书在版编目(CIP)数据

快乐服务/常丹编著. —北京:中国纺织出版社,2008.3

ISBN 978-7-5064-4776-8

I. 快... II. 常... III. 企业管理:销售管理-商业服务

IV.F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 193050 号

策划编辑:詹 珏 责任编辑:黄 磊

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

辽宁星海彩色印刷中心印刷 各地新华书店经销

2008 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本:880×1230 毫米 1/32 印张:5

字数:71 千字 定价:16.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



文中的主人公叫凯瑟琳，她是一家跨国公司客服部的经理。因为栏目内容的需要，我对她做了一天的跟踪采访。

在这一天中，通过我的眼睛和她的叙述，我了解了什么是真正的客服者。这既包括对工作的满腔投入，也包括对客人的细心体贴，还有对工作基本技能的掌握……而最重要的是拥有一颗快乐的心。

拥有一颗快乐服务心，会让服务成为一件令人愉快的事；会让人更加热情地投入工作中；喜爱自己的工作，并以自己从事的工作为荣；内心充满成就感，从而让工作更加有意义。

《快乐服务》这本书会让大家看到一个快乐的凯瑟琳，一个快乐的服务者。同时在她的身边也满是与她相似的人，用他们的话讲“快乐是会传染的”。

在这本书里，我们会看到服务者的工作不再枯燥、无意义，而是充满了激情和活力；这里的人认真地、积极地并且快乐地工作；这里的事平凡、简单却能深深地打动人心。

当你读这本书时你会感到轻松、自在，也许读后你也会成为一名快乐服务者。

编辑手记

在编辑《快乐服务》时我有一种从未有过的轻松。这本书就像一本故事书,在生动的叙述中将我们带进了主人公凯瑟琳的生活。通过她一天的工作经历,我们看到了一个与众不同的快乐服务者,也被她的这种工作精神和人生态度而深深感动着。

《快乐服务》这本书包含了很多层面的内容,对于不同的读者群体来说,它都有很强的借鉴意义。对于服务人员来说,它提出了一种新的理念:服务工作可以是快乐的。这就意味着工作不再是充满压力、抱怨的,而是成为了一种享受,这无疑是现代人工作减压最好的方式;而对于企业的管理人员来说,它又给企业文化的构建提供了一个新的立足点,可以利用“快乐生产力”,将团队的作用发挥到极致。

在结构安排上,文章的正文以叙述对凯瑟琳的采访为主,主要阐述的是拥有快乐服务精神的一些感性因素。文章的第二部分则以凯瑟琳日记的形式介绍了一些可操作的技术性方法。两部分自成体系,希望能够给读者带来更多的启发。

最后,感谢您对于此书的阅读。希望所有的读者最终都能像凯瑟琳一样,保持一颗快乐服务心,拥有快乐一生。



I 热忱:Passion 你拥有对工作的热忱吗? 001

知道它是快乐之源吗?

◎“热忱”一词在希腊语的原始意思是“乐在其中”。可见热忱必须从自身做起。当你沉浸在热忱当中,那些围绕在你身边的人就会无可避免的反映出同样的热忱来,于是,这种良好的互动一旦建立,工作也可以变成一种享受。

◎当人对工作充满热忱时,就会对工作有所期待。于是会产生一种想做点什么的冲动,并对此充满兴趣,结果自然会有意外的收获。

◎当你用期待的心情来看待生活时,生活会变成你所期待的样子。

◎工作其实在某种程度上说是一种责任,热忱的投入就是对责任的担当。

◎不是为薪水而工作,而是为事业而工作。

快乐服务日记之一——一笑值千金 018

◎微笑是一种愉快心情的表现,也是一种礼貌和涵养的表现。

◎今天对客人微笑,明天成功就会对你微笑。



II 自信:Self-confidence 在工作中拥有自信吗? 021

知道它是工作成功的信念吗?

◎我们给了生活多少自信的流露,生活就会还给我们多少收获的果实。

◎如果你相信你是一个平凡的人,那么你必定一生平凡;如果你相信你会成为一个与众不同的人并为之努力,那么你最终会脱离平庸。

◎每一件工作中都蕴涵着重要的意义。热爱它、挖掘它、成就它,这才是工作的意义,而这个过程需要保持着充分的自信。自信在某中意义上是一种热爱、投入,也是一种努力和坚持。

◎要相信自己,相信自己所从事的行业,坚持下去,最终会找到自己的位置。

◎拥有工作的自信,不要轻易看低你的每一份工作。

快乐服务日记之二——用肢体语言赢得顾客的信任 040

◎多照照镜子,看一看自己的每一种表情都在传达哪一种信息。

◎服务人员的举手投足都代表着一种含义。也许在你未开口之前顾客已明白了你的意思。



III 坦诚:Candor 你对待顾客像朋友一样吗? 043

知道坦诚会赢得顾客信任吗?

◎要赢得顾客的信赖就要做到对顾客坦诚,要真实地面对自己的工作,把顾客的利益放在第一位。

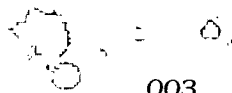
◎把顾客当成自己的朋友。

◎与顾客建立信赖感就是要学会倾听。

◎在服务的过程中,不要让顾客有任何的压力和紧张感,用你诚实的语言和真诚的行动让整个过程简单而惬意。

快乐服务日记之三——“祝贺你,你很幸运”。(别忘了称赞你的顾客) 062

◎在服务过程中千万不能吝啬那几句赞美的语言——这几句简单的赞美的话会让顾客充满信心,在接受服务的过程中心情舒畅,记住的不是自己买了什么产品,而是享受到了一次鼓励和感动。



HAPPY SERVICE

目录 CONTENTS



IV 个性化:Individuation 你了解每类顾客的要求吗? ... 065

知道个性化服务是对顾客最大的尊重吗?

◎凯瑟琳的记事本——让老顾客安心。

◎个性化区分——新顾客放心。

◎由于性别的不同而导致需求的不同,从而要求我们要提供不同的服务标准;由于职业的差异,顾客在选择产品和所需要的服务时也是不一样的,年龄的差异也会导致顾客其消费的心理有很大的差异。

◎把例行的服务提升到用心的服务。

快乐服务日记之四——缺憾的补救 086

有了问题一定要及时的补救,有时虽然补救后依然还会给顾客造成一定的损失,但我们的努力会让顾客的内心平复,充满理解,就不会失去我们的顾客。



V 能力:Capacity 你的能力可以胜任工作吗? 089

你在工作中如鱼得水吗?

◎注重每一个细节,让我们的服务过程完美无缺。

◎服务本身就是一项细节性工作,服务得越细致入微顾客就越能感到体贴和受到尊重,这样的服务就难以让人忘怀。

◎用心聆听,用心体会。

◎把“对”留给顾客,留住顾客的心。

◎语言的妙用——变被动为主动。

快乐服务日记之五——简单的问候可以加深感情 ... 103

◎服务其实是一个持续的过程,但是这个持续性需要我们服务者加以维持。

◎别忘了你的顾客,与他们保持联系,也许简单的问候就会加深彼此的感情,让我们的服务更加持续化。



Ⅶ 坚持: Persistence 你愿意真心的把你的工作当成兴趣坚	
持下来吗?	105
你知道兴趣可以变成娱乐吗?	

◎要对你从事的工作感兴趣。只有感兴趣了你才能够投入,投入进去了才能享受到快乐。

◎如果我们把工作当成一种娱乐,或者是工作中能找到快乐,那么我们的工作就会变成另一种样子。

◎把工作当做一种创造性活动,看做一种自我满足,一种艺术创作。全身心的投入,不懈的坚持,任何人都能从中得到快乐。

◎很多人在工作中找不到快乐,毛病就出于他们只求结果。

快乐服务日记之六——用倾听打动顾客

125

◎努力的去倾听顾客说了些什么。顾客由我们的表情判断我们给予他们重视的多少,所以也会更加的重视我们所给予他们的重视,也因此更重视我提供给他们的服务。

◎服务人员的注意力高度的集中,就能倾听到顾客的弦外之音,感受到顾客的真实想法,这样就会给他们提供更好的服务。



VII 家:Family 工作中有你的兄弟姐妹吗? 127

知道家的温暖会让人幸福快乐吗?

◎同事都是朋友和亲人,应该相互帮助,整个公司就是一个家,每个人都是这个家的一份子,无论谁有了问题,这个家都不会快乐幸福,所以协作互助的精神是不可少的。

◎仅靠一个人的力量不可能办到的事情,通过相互协作,可能轻而易举取得的胜利。

◎家和个人的关系就像是水和鱼的关系。

◎家的精神就是具有大局意识、协作精神和服务精神。它使所有员工齐心协力,拧成一股绳,朝着一个目标努力。其实是一种很简单的精神——做好能做好的一切。

◎在工作中,有时为他人做嫁衣也会让人持有一份成就感,这种精神的最高境界应该就是家的归属感了。

快乐服务日记之七——用快乐之心服务顾客 141

..... ◎服务,服务,再服务。这是我们为顾客提供最好的服务。

..... ◎顾客在选购产品时,在很大程度上是选择了一种服务。

HAPPY SERVICE

目录 CONTENTS



VIII 总结篇:Summary 拥有一颗快乐服务心 143

做一名快乐服务者

◎Passion 热忱:

工作中热忱的投入度取决于对工作的理解度,并由此而产生承担工作的责任度

◎Self-confidence 自信:

坚信自己的工作对别人的重要的意义,工作才会变得有价值

◎Candor 坦诚:

顾客不是外人,而是朋友

◎Individuation 个性化:

为每一位顾客提供“舒适、便利、安全、超值”的快乐服务

◎Capacity 能力:

把“对”留给顾客,留住顾客的心

◎Persistence 坚持:

快乐的工作观在于“做好一件事的报酬就是做过了这件事”

◎Family 家:

家的精神就是具有大局意识、协作精神和服务精神

HAPPY SERVICE

I 热忱:Passion

你拥有对工作的热忱吗?

知道它是快乐之源吗?

1. 热忱:Passion 你拥有对工作的热忱吗?

知道它是快乐之源吗?

清晨 7 点,凯瑟琳从甜美的睡梦中醒来,她从来不需要闹钟,她相信一个人要是带着愉快的心情期待着新的一天的到来,就会带着快乐的心情拥抱新的一天。

她毫不犹豫地钻出被窝,走进洗漱间,动作迅捷,所有的过程耗时 5 分钟。然后她简单地化妆,接着推开房门走到户外的花园里呼吸新鲜的空气。20 分钟后回到屋内,准备吃早餐。在进早餐前她先喝了一杯清水,这样有助于身体的正常代谢。凯瑟琳的早餐很简单,但是很健康:新鲜的色拉、水果和松软的面包。吃完早餐,凯瑟琳换上工作装打算去上班,这时是 8 点。

凯瑟琳现任一家跨国公司的客服经理,她的工作是为所有顾客解决所有的问题。这是件令人头痛的差事,但是凯瑟琳却在这个岗位上一干就是 20 年,而且乐此不疲。从她那丝毫不见懈怠的眼神和举止中你就能发现她是多么爱她的这份工作,并享受着这份工作给她带来的快乐和满足。看

到今天的凯瑟琳谁也不会把她跟二十年前的凯瑟琳想象成同一个人。

二十年前的凯瑟琳是这家公司一名普通的柜台销售人员。每天重复性的工作内容和琐碎的工作细节让凯瑟琳觉得工作完全没有意义,于是只是在应付工作,谈不上任何的快乐。但后来发生了一件对于凯瑟琳来说具有人生转折意义的事件,改变了她对生活的态度以及对工作的态度。

在凯瑟琳三十二岁那一年她与自己的丈夫离婚了。在大约一年的时间里,她认为自己是一个失败的女性、失败的妻子。由于婚姻的失败,还导致她出现了一些生理症状,身体情况也是每况愈下,不久就住进了医院。这对于一个要带着三个孩子过日子的离婚女人来说无异于雪上加霜。“如果要活下去就必须忘记个人问题。”凯瑟琳对自己说。于是在以后的工作中,不管心情如何,她都会带着微笑全身心投入进去。不久之后,她就开始淡忘了所有的不快乐,把工作当成生活的一部分去经营。结果工作越来越顺利,心情也自然舒畅了许多,身体也慢慢的好了。一年后她又有了一个爱他的丈夫。

回忆起当初的日子,凯瑟琳说:“如果我们只在我们高兴的时候工作,那我们就根本不必工作。我确信如果大家足够诚



实的话，会承认我们有许多的时候需要为自己打气才能工作。所以你也应该这么做。”

当每件事情都很顺利的时候，要保持热忱当然是很容易的，但是对于一个人士气的考验，是在逆境时是否能保持这种热忱。凯瑟琳能做到，因为她知道全身心投入会让人摆脱阴霾看见彩虹。“热忱”一词在希腊语的原始意思是“乐在其中”。可见热忱必须从自身做起。当你沉浸在热忱当中，那些围绕在你身边的人就会无可避免地受到你的影响。

大家都喜欢与凯瑟琳一起工作，他们说不跟她一起工作就不会知道工作竟然是这么的有趣。凯瑟琳每年都是公司的优秀员工，而对她的评价永远都是那句话：“你把热忱带进了工作，也带给了每一个人，你让我们知道工作是快乐的，谢谢。”

凯瑟琳的热忱，不仅把自己从失业的边缘拉了回来，而且挽回了那颗曾经丧失生活勇气的心，这才有了今天的功绩，也收获了生活的幸福。可以说热忱就是一把打开事业之门的钥匙，拥有热忱才会让你事半功倍。