

Cashing In

上海外服客户服务战略丛书

世博集团



上海市对外服务有限公司
SHANGHAI FOREIGN SERVICE CO., LTD.

兑现

[美]约翰·舍尔/著 徐蔚/译

挣更多的钱，得到提拔，热爱你的工作

74
110
258

上海远东出版社

Cashing In

上海外服客户服务战略丛书

世博集团



上海市对外服务有限公司

SFSC SHANGHAI FOREIGN SERVICE CO., LTD.

兑现

[美]约翰·舍尔/著

徐蔚/译

 上海远东出版社

图书在版编目(CIP)数据

兑现:挣更多的钱,得到提拔,热爱你的工作/(美)
约翰·舍尔著;徐蔚译. —上海:上海远东出版社,
2004

(上海外服客户服务战略丛书)

ISBN 7-80661-877-5

I. 兑... II. ①约... ②徐... 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(2004)第 080735 号

本书简体字版版权由上海对外服务有限公司授权
香港之繁体字版由经世文化出版有限公司出版

· 上海外服客户服务战略丛书 ·

兑现

著 者 / [美] 约翰·舍尔
译 者 / 徐 蔚

责任编辑 / 赵 瑾
装帧设计 / 张晶灵
版式设计 / 李如琬
责任制作 / 晏恒全
责任校对 / 周国信

出 版 / 世纪出版集团
上海远东出版社
(200336) 中国上海市仙霞路 357 号
<http://www.ydbook.com>
发 行 / 商务印书馆上海发行所
上海远东出版社
推 广 / 上海市对外服务有限公司
(200021) 中国上海市金陵西路 28 号金陵大厦
<http://www.efesco.com>
电话: 86-21-63721888
制 版 / 南京理工排版校对有限公司
印 刷 / 上海市印刷二厂有限公司
装 订 / 上海张行装订厂
版 次 / 2004 年 10 月第 1 版
印 次 / 2004 年 10 月第 1 次印刷
开 本 / 850 × 1168 1/32
字 数 / 114 千字
印 张 / 5.5
印 数 / 1-3100

ISBN 7—80661—877—5

F·200 定价: 14.00 元

中文版鸣谢

我对古老而又现代的礼仪之邦中国，始终怀有崇高的敬意和亲切的感情。本书能够在世界上人口最多、历史最悠久、发展速度最快的中国发行，在世博集团上海市对外服务有限公司成立 20 周年之际出版，我感到非常欣慰。

借此机会，我要感谢世博集团上海市对外服务有限公司。该公司是中国对外服务领域的先驱，上海对外交流与服务的桥梁与窗口，美国服务质量学院的亲密合作伙伴。

我要特别感谢我的志同道合的朋友、公司总裁顾家栋先生。他具有远见卓识，富于领导才能和人格魅力，带领他的杰出团队提供优质服务，成为中国服务业一颗耀眼的明珠。与此同时，我将和顾家栋先生一道，把上海市对外服务有限公司塑造成为中国服务业的楷模。

感谢上海市对外服务有限公司研究发展部经理方晟先生和他的项目小组成员李江、茅凌云、陈军，他们的工作富有成效；感谢上海外服公司国际人才培训中心主任陈养铃先生，他投入了大量精力和热情帮助我们出版这本书，他理解国际化培训与服务的精髓。

我还要感谢跟随我 27 年的助手黑兹尔·布朗以及我在服务质量学院的同事。他们在本书的撰写过程中,非常合作,收集了大量的有用信息,确保了本书的质量。

感谢我的太太帕特和我的孩子克里斯蒂娜和马修。谢谢你们能够理解和容忍我对优质客户服务如此痴迷。

前言

美国正力图提高在日益重要的国际和国内市场中的全球竞争力,为此,我们的国家很有必要鼓励个人在日常生活中追寻自我完善。

《兑现》向我们指明了道路!

我们不能指望政府解决我们在市场中的竞争劣势。

我们国家的人民必须着手进行一次令人振奋而有意义的自我发展的旅程,它将引导我们提供更好的客户服务,改进个人技能,提高雇员的价值和自信心。那是一条美国特色之路!

可能最具广泛意义上的改善客户服务是每一个美国人必须重新努力追寻的东西。如果我们不前进跟上世界,我们国家的经济会遭受严重的不良后果。

借助于描述性、令人鼓舞的行动计划,《兑现》一书生动、清楚地指导我们如何相信自己,使成功具体化,把握升职机会,使自己在任何团队中都是一名热情的成员,并树立起明确的目标和标准,以取得相当大的、可喜的成就。

作为明尼苏达州惟一一位美国议会小型商业委员会成员(the U. S. House Small Business Committee),我已同成千上万名雇员

服务专业人士：此书 是为你们而写的

假设你在服务行业工作，你是一名销售员或办公室职员。你有一个家庭，或你正计划拥有一个家庭。可能你需要提高你的生活水准。而你的薪资不高，你几乎没有提升的希望，你从未受过质量服务培训，因此你无法充实资历。你正打算跳槽。

我有一个建议：你可以自己来提高你的技能！你能做得到的。这并不需要很多钱，要的只是时间和决心。

1970年，在我开始从事个人发展的事业时，我所依靠的全部是我个人的技能。不久，我认识到我惟一的出路是教会自己如何销售。于是，我阅读了我能找到的每一本有关销售的书，聆听了所有我能得到的有关销售及相近技能的磁带。我的销售业绩得到大量的增长。几年后，我觉得我比世界上99%的商人更懂得销售。因此，我还

你的成功至关重要，不能让人家决定。

开始教授专业销售技能。

你也一样,可以阅读书籍、聆听磁带、观看录像带。如果你有家用电脑,你可以通过光盘软件得到有关客户服务和自我发展的信息。

许多服务行业出现的问题是,许多人试图通过走捷径来产生优质客户服务。决策者以为,只要他们说了“在这个公司,我们拥有高质量的客户服务”,神仙就会帮助他们办到。他们忽略了一个事实,那就是,优质的客户服务犹如生活中的许多事,只有通过努力才能获得。

这种情况可能不会马上就得到改观,因此你的未来取决于你自己。你得像马戏小丑那样,不畏艰难,抓住牛角。你该如何做呢?我建议:

自己同自己比,别
跟他人比。

(1) 相信你自己。了解自己的进步,自己同自己比,别跟他人比。不要自我限制,你眼中的自己是理想中的自己,而非现在的自己。

(2) 设想自己是你的老板或老板的老板。用你心灵的眼睛看你自己的行动。感觉一个人正在做重要的工作,挣更多的钱,而你正用你的眼睛注视着它。

(3) 写一份含有目标和标准的个人任务申述书。

● 目标:每天付出额外的服务。

- 标准：微笑着示意，我关心每一个顾客。

(4) 列出你改善自我生活环境的确切步骤。
要超前主动。

- 牢记你们公司质量标准的内容。
每月重新阅读一次这些标准。
- 比顾客和老板所期待的做得更多，学 要超前主动
得更多。成为你们公司有价值的人。

序 言

对服务人员的服务战略和策略培训并不常见,而对管理服务人员的经理培训倒是常有的。

经理培训有问题吗? 没有。可是,是你们以及那些整日负责通过电话与顾客、供应商打交道的人,把一个公司的可信度、可提供的帮助和服务质量等信息传递给顾客。因此,你们也应该得到培训。

对顾客而言,你们就代表了公司。与顾客接触的专业人员的表现,决定了顾客对公司产品的忠诚度。你们的表现还决定了顾客在忠诚于你们公司产品时的购买量和购买频率。

对顾客而言,你们就代表了公司。

没接受过培训或教育的服务人员可能会疏远一位又一位顾客。他们可能不知道什么是好的服务。他们中的大多数人,自己一辈子也没享受过好的服务。他们中的一些人认为,他们在做顾客时一直受到的劣质服务是正常现象。他们错了。

因此,一个迫切要求回答的逻辑问题出现了:普通雇员如何学习提供优质服务呢? 他们可

自我培训。这是你为自己做的最好投资。以进行自我培训。这是任何想获得成功的人的最好投资。

这也是你手中此书的基本原理。此书向每个服务专业人员展示了如何不畏艰险而到达胜利的彼岸。15年来,我一直在帮助一些单位的工作人员提供提高服务技能的学习方法。

通常第一线的、做直接工作的雇员得不到培训,因为公司认为他们干不长。管理者们由此推理出,给他们培训是浪费钱。因此为避免浪费,他们得不到培训。

这种思想正是一个经典的“自我实现”预言的一个例证:服务行业之所以人才流动率高(零售业的流动率更是高达百分之百),就是因为一线雇员们觉得他们的雇主并不在乎他们,因为雇主们通常不给他们培训。在这之前他们并没想到过要辞职。

另有一些决定不给客户服务人员提供培训的决策者认为,即使是没有提供服务的愿望,每个人天生都具有提供服务的能力。因此,管理者推断出雇员是不需要进行培训的,只要让他们工作就行。他们错了。优质服务不像流行歌曲,不是普通人一踏上社会就学得会的东西。

在我所知道的高中、职业学校、大专院校的课程目录中,你找不到“客户服务技能”的课程。

对,一些学校会把它作为成人教育或继续教育的一个部分,但不是核心课程。基于现在 90% 的新工作都属于服务部门的事实,这种课程设置显得有些荒谬。教育在为现有的服务行业配备人才方面,做得很不够。

我认为做好服务工作与成为一名优秀的雇员紧密相连。我认为优秀的服务专业人员就是杰出的雇员。因此,作为一名服务人员,有必要充实自己,逐步丰富起你自己的工作资历。

优秀的服务专业人士就是杰出的雇员。

在与顾客的每一次接触中,要注意顾客的情感。即使我们觉得每天工作中与人们的接触是例行公事且枯燥乏味,我们仍然需要在意他们的情感。对他们来说,与我们的交往可能不是例行公事。不幸的是,在我们的工作中,我们倾向于把我们所接触的人们当作陌生人。我建议服务人员把工作接触看作是发展友谊的机会。

把工作接触看作是发展友谊的机会。

许多调查表明,顾客选择的购买地点取决于以往的购买经历。减价、广告、推销、场所、产品和服务只能吸引顾客一次。人际关系的质量是让他们再次光顾的原因。任何人与人的交往都是如此。我们尽量避免与有过不快经验的人交往。

你是否曾经走进一家商店想买一样东西,结果你又走了出来,因为没有人招呼你? 你是否因为一家饭店的服务速度慢而再也不去了? 你是

否因为不想遇到冷漠的银行出纳员而去用自动取款机？你是否曾试图推辞所分配的工作任务，因为协同你工作的人过去与你相处得不好？

结果，价格、口味、个人服务、项目的重要性都不重要了，情感最重要。继续阅读下去，有更多的建议将会帮你逐步实现升职且得到更大的工作满意度。

质量服务是一门艺术，大多数新的服务工作必须要求员工学习质量服务，甚至于大专院校也应配备此类课程。

600多所大专院校正在使用**连接关系**(connections)这一培训方法，所谓**连接关系**是一种客户服务培训方法，是服务质量学院为衣阿华市诺依尔/莱维茨中心专门设计的，衣阿华市正出售此项培训方法。许多的高等学府之所以需要它，是因为他们没有意识到学生也是顾客。

此书提供了有关服务的自我培训以及有关商业和个人技能方面的自我提高的方法。此书的目的是让你升职。某人正打算得到提升。这人可能是你。

如果你很内行，你是一名具有积极工作态度和良好习惯的专业人士，就准备好挣更多的钱及得到更快的提升。

真正的专业人士是在他人之前得到提升。如果你很内行，你是一名具有积极工作态度和良好习惯的专业人士，就准备好挣更多的钱及得到更快的提升。

掌握好你的技能,激发你的动力。保证一旦 无论你做什么,不
升职机会到来时,或你准备申请公司中任何更好 要等待组织来培
的职位时,你已有足够的资格。无论你做什么,不 训或培养你。
要等待组织来培训或培养你。

目 录



中文版鸣谢 /1

前言 /3

服务专业人士：此书是为你们而写的 /5

序言 /9

第一篇 自我发展

1. 自我发展 /3

2. 个人发展的重要性 /7

- 
- 3. 自我评价 /13
 - 4. 如何成功 /25
 - 5. 态度决定行动 /29
 - 6. 超前主动 /35
 - 7. 自我形象 /37
 - 8. 愿望 /41
 - 9. 如何成为自己的老师 /45
 - 10. 双赢范例 /49
 - 11. 勇于追求自我发展 /53
 - 12. 如何受人瞩目 /59

第二篇 完善服务

- 13. 自我形象 /69
 - 14. 成为一名好的听众 /73
 - 15. 处理投诉 /79
- 