

e-Service



电子服务

—— 电子商务生存战略

原著: John Tschohl
编译: 陈齐美



东南大学出版社

新视角美国商务系列丛书

电 子 服 务

——电子商务生存战略

原著：JOHN TSCHOHL

编译：陈 齐 美

东南大学出版社

中国·南京

2001

图书在版编目(CIP)数据

电子服务——电子商务生存战略/(美)楚尔(Tschohl, J.)著;陈齐美编译. —南京:东南大学出版社,2001.3
(新视角美国商务系列丛书)

ISBN 7-81050-730-3

I.电... II.①楚...②陈... III.电子商务-基本知识 IV.F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 07032 号

江苏省版权局著作权合同登记图字:10-2001-009 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼 2 号 邮编 210096)

出版人 宋增民

江苏省新华书店经销 南京京新印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 7 字数: 169 千字

2001 年 3 月第 1 版 2001 年 3 月第 1 次印刷

印数: 3000 本册定价: 15.00 元

内 容 提 要

电子商务如奔腾的大潮席卷整个世界。众多的网站、无数从事电子商务的人员,在大潮中载沉载浮。有的很快就身价亿万,富豪榜上有名;有的如昙花一现、淘汰出局、销声匿迹。

究竟是谁主沉浮?“电子服务”!

东南大学出版社独家从美国 Bestsellers Publishing 出版公司引进 **e-service** 一书的版权,特聘请旅美电子商务学者翻译。现与英文版同期推出《电子服务——电子商务生存战略》一书。

本书作者 John Tschohl 是“消费者服务领域的大师”,长期从事世界性的服务质量培训和讲演。

世界各地的八位行家一致认为此书一语中的,道出了当今商务世界里的取胜之道,是网上获利的商家的“必读兵法”,为所有想在因特网时代谱写下胜利篇章的公司打下了根基。

书中介绍了美国及全世界电子商务发展的情况,点出其中存在的问题,当头棒喝,开出济世良方。观点前卫、思路清晰、例释详实、取材新颖,具有很强的导向性。无论是工商企业的各级管理人员,还是关心电子商务的人们都将深受启迪,开卷获益。本书也可作为商业院校师生的教材和参考书,更是现代经营、管理人员培训的绝好教材。

Copyright (C) 2001 by John Tschohl. All rights reserved. Printed and bound in the United States of America. No part of this book may be used or reproduced in any manner or form without written permission from the publisher except in the case of brief quotations in articles and reviews.

For information contact:

Best Sellers Publishing

9201 East Bloomington Freeway

Minneapolis, Minnesota 55420 USA

(952) 888 - 7672 phone

(952) 884 - 8901 fax

bsp@bestsellerspublishin.com

www.bestsellerspublishing.com

Library of Congress Cataloging-in-Publication Data

Tschohl, John

e-Service: speed, technology, and price built around
service/ John Tschohl.

p. cm.

ISBN 0 - 9636268 - 6 - 8

1. Electronic commerce. 2. Customer services. I. Title.

HF5548.32.T77 2000

658.8'4 - dc21

00 - 052922

行家评书

“John Tschohl 切中要害地涉及了电子商务领域中‘皇帝的新装’。一语中的,解释了为何今日的上网浏览者之中变成网上购买者的为数不多,并且为电子商务企业将网络变为真正有效的销售渠道,指明了道路。这是一本任何想在网上获利的商家的‘必读兵法’。”

Vytas Kisieliu, 主席, Adepra 公司

“《电子服务》一书强调了我们在新的经济大潮下所面临的严峻挑战,并且言之有物地给出了永不过时的解决方案。这是想在当今商务世界里取胜的必读之书。”

Ken Blanchard,《The One Minute Manager》
及《Gung Ho!》的合著者

“在这个全球联网的世界上,生意的成败仅在顾客鼠标一击之间。这本书谆谆善诱地给出了许多增强顾客服务的良策,这些良策有利于电子商务公司的自我定位,并最终脱颖而出。”

Lian Teng Hai, Spanco Sdn Bhd
(马来西亚)

“追求并提供优秀的电子服务是通向正面底线的捷径。John

Tschohl 悟出了电子商务的成功秘方:员工。”

Bob Hunter, DMD 主席, 马萨诸塞州
Delta 牙科计划所

“在电子商务中,行动迅速的将会击败行动迟缓的。John Tschohl 摆事实,讲道理,并一步一步地引导商家重塑客户服务。忽略这一点是大错特错的。”

Mark Jarvis, 资深副主席,
甲骨文(Oracle)公司

“不要只‘读’这本书——要仔细‘研究’这本书! John Tschohl 切中要害地剖析出为何因特网上的成功不仅与单纯网页击数、点击率与收视率有关,并且与传统顾客服务原理更有关联。任何希望通过电子商务增加营业额的公司都应在网上开业之前,先仔细咀嚼这本书。”

Bob Bland, 执行总裁(CEO),
Quotesmith.com 有限公司

“电子服务与电子商务?二者缺一不可!现今因特网发展神速,各行业瞬息万变。但服务这一概念历久长新,并且在这个电子时代里,史无前例地影响一个企业的成败。John Tschohl 在这本精彩的书中所融汇的远见、知识和见地,为所有想在因特网时代谱写下胜利篇章的公司打下了根基。如果你做的是电子商务这一行,

事不宜迟,一定要立即读这本书,否则悔之晚矣!”

Jorge Nicolau,执行副总裁,
电报与无线电公司(巴拿马)

“书中有许多实例、数字与熟悉的名字。我认为这是一本值得
研读的好书!”

Daniel Jana,因特网市场学顾问,
演说者,作家

作者简介

JOHN TSCHOHL 世界消费者研究先驱、国际管理顾问、演说家,29年前在美国明尼苏达州明尼阿波利斯市创办了服务质量研究所(SQI)。现今他领导的 SQI 已在 35 个国家设有代表处,其出版物被译为 11 种语言。在过去的 20 多年中,世界上成百万、上千万的人听过其演讲,读过他的书,参加过他的客户服务培训计划。在世界范围内,现在每周都有媒体在报导他的事迹或引用他的论点。美国《时代周刊》、《企业家》等杂志都称其为“消费者服务领域的大师”。

译者简介

陈齐美 美国明尼苏达大学博士,美国夏威夷大学商学院市场营销管理助理教授。研究兴趣:电子商务、管理信息系统、决策科学和跨文化消费者研究。她曾在香港、德国、美国实业界任职。陈博士是美国国家科学基金项目主要参与人员,在美国多种著名期刊和专业会议上发表论文。她是全美市场营销协会、全美消费者研究协会、全美广告联合会、全美统计协会、全美消费者心理研究协会会员。美国质量之父 Juran 成果金奖以及凯西奖等多种奖项的获得者。她也是全球知名的 AST(网络用户评估仪)的发明人。她的文章已被收录在美国商学院广泛采用的教材中。详情请上网查阅。

<http://www.Qimeichen.com>

前 言

在每日的生意往来中,我常常会因为因特网在其中所起的作用而深感讶异。不论是发电子邮件给客户,订购书籍,查寻保险价目,或是进行股票交易,都离不开它。我在网络空间所花的时间与日俱增。

在这个过程中,我发觉正如同传统企业的用户服务那样,电子服务并非完美无缺。从难以浏览的网站到未曾得到回复的电子邮件以及不提供电话或传真联系的方式,都使电子商务难以尽如人意。

作为服务质量研究所(SQI,座落于美国明尼苏达州 Minneapolis 市)的创建人兼总裁,28 年来我已向世界各地的客户们宣传了顾客服务的重要性。我发现:大多数的企业认为他们所在的行业定位是制造业、银行、零售业或旅游业,然而他们没有意识到——并且最终会成为这些企业的误区——的是,无论他们推销的是何种产品,他们真正的卖点是服务。

无论在何处做何种生意,如果你不能竭尽所能地为顾客提供优质服务,你将无法在生意场上取胜。

电子商务公司面临着一个特殊的问题。他们的顾客所迈进的是公司在网上的仿真门,而不是具体商店的实物门。在这里没有面对面的交流,没有机会对顾客笑脸相迎或热情握手。这就意味着电子商务公司必须采取其他步骤,借助其他工具去争取顾客,留住顾客。

朋友们,这就是我写本书的原因。嘴上讲讲应该提供出色的电子服务是容易的,但是谈到具体应如何着手去作便又是另外一

回事了。无论你目前是否已在做电子商务,或是正在投身因特网所激发的全球性的竞争,亦或考虑将因特网作为拓展业务的手段,我都希望你可以在本书所提出的建议及给出的范例中得到启发,并向着成功的电子商务进发。

致 谢

今天电子商务在世界各地蓬勃发展。在这个前提下,我认为探讨一下电子服务的要素是势在必行的。这一思考引发了本书的诞生。

在此我想鸣谢一些才华卓著的人。没有他们的帮助,我无法写出此书。Vicki Stavig,作为我过去三年的出版人,帮助我出谋划策,收集资料与信息,并编排成我所希望的通俗易懂的形式。

Rosellen Fairall, Hazel Brown 与 Kevin Chapman 不仅在我著书过程中予以极大帮助,而且是辅助我经营服务质量研究所(SQI)的中流砥柱。服务于 Best Seller Publishing 的 Maider Jauregui 帮助我做这本书的宣传工作,并处理本书的外国版权。

我还要深深感谢我的母亲, Agnes Tschohl, 最近刚刚庆祝了她的 100 周岁生日。父亲在我刚 7 岁时便故去了,撇下母亲一人独自抚养七个孩子。而我是最小的一个。当时的生活非常艰苦,家中经济也颇为拮据。但母亲那时总是——现在也还是——非常地慈爱。她含辛茹苦,任劳任怨,却又充满睿智。她教给我自我肯定的乐观的人生态度。这是我所得到的最好的礼物,为此我深深感谢我的母亲。

目 录

第 1 章	任何企业都不能坐失良机	1
第 2 章	要么上电子商务,要么为商界淘汰!	11
第 3 章	吸引并留住高水平的电子服务人才	25
第 4 章	将成本降到最低	45
第 5 章	电子服务的楷模	53
第 6 章	地理疆界的消失	77
第 7 章	速度、价格和服务	87
第 8 章	新生代:E-CEO 电子执行总裁	99
第 9 章	服务策略	119
第 10 章	让自己变成“食肉一族”: ——一个因特网防卫策略	131
第 11 章	授权给电子服务员工队伍	137
第 12 章	服务社会中的服务危机	147
第 13 章	创造一种服务文化	163
第 14 章	服务故障校正: ——在 60 秒钟内将顾客从地狱领入天堂	187

第 1 章

任何企业都不能坐失良机

工业革命
中的铁路

今日电子
商务

Peter Drucker

音

彼得·德鲁
克

因特网：
发展最快
的技术

网络大潮
席卷全球

“电子商务对于信息革命的重要程度,犹如当年工业革命中的铁路。这可是一次全新的、空前的、完全出人预料的演变。就像 170 年以前的铁路那样,电子商务正在创建一种新的别开生面的繁荣,迅速地改变着经济、社会乃至政治。”以上是在《它从环球网走来》一书中 Bryan Perry 和 Mark Burkhardt 援引 Peter Drucker 的说法。这是一次强有力的声明,但也更准确地描述了互联网的冲击。“因特网已经而且还将继续影响我们的个人生活和自己的工作。并且,现在才刚刚开始。”

美国商务部最近发表的报告指出:因特网比先前发展的所有其他技术都成长得更快。例如,无线电,推广了 38 年,才拥有 5 千万听众。电视用了 13 年就普及到这一步。然而,因特网只用了 4 年用户就超过了这个数字。

技术的进步,使得商贸领域的运作不再受业务大小或地理区域的限制。因此,20 世纪 90 年代将作为技术发展的关键十年而载入史册。随着因特网的来临,一些刚起步的小公司成功地与大公司竞争,他们通过环球信息网向全世界推销他们的产品和服务。随着地理界限的消失,商业交易比以前更快、更有效。

电子商务的确是一个与日俱增的全球性现象。《计算机工业年鉴》预计:到 2002 年,全世界上网的人数达 4.9 亿,领先的 15 个国家上网人数占到其中的 82%。Forrester 研究所预测,网络花销将从 1999 年的 200 亿美元飞涨到 2004 年的 1 840 亿美元。因特网的使用者在地球的每个角落都正在戏剧性地增加。

在中国,1 600 万人在使用因特网,并且使用者数

量每6个月就增加一倍。实际上,《时代周刊》杂志预言,到2005年,中国将成为世界上网络冲浪者人数仅次于美国的第二大国。网易(Netase.com)是中国的主要网站之一,提供免费的电子邮件、新闻、拍卖和职业介绍网页,每天访问率超过600万页。《时代周报》引用了新浪网(Sina.com)总裁王志东的话:“人们过去常常认为,你只能通过炒股或走私发财。现在,利用因特网人们相信可以运用智慧来致富。”

2005年
中国上网
人数将
高居世界
第二

媒体研究公司Jupiter Communications估计,到2003年,有4730万欧洲的家庭将连到因特网。2000年初欧洲的在线消费者市场只有美国的十分之一,2003年可望达到20亿美元。与之相比,在同一年美国估计是100亿美元。但是,它代表一个相当可观的市场。并且,该市场通过电子商务向每一个人开放。要记住,欧洲的人口是7.27亿,而美国是2.75亿,因此,欧洲对于任何电子商务公司都是一个巨大的潜在市场。

欧洲是
潜在的
大市场

没有哪个公司,没有哪个团体,能够忽视电子商务的力量。英特尔公司主席Andy Grove推测“在5年内,每个公司都将成为因特网上的公司,否则就不成其为公司。”在此,我还要补充一句:没有哪家公司,没有哪个团体能够忽视电子服务的力量。什么是电子服务?它是围绕速度、技术和价格而构成的服务。

什么是
电子服务

Perry和Burkhardt在《它从环球网走来》一书中勾勒出如下前景:

- 到2003年计算机工业的在线销售额可望跃升到4100亿美元,即占该工业总销售额的37%。
- 到2003年电信行业的在线业务量将达到150