

# 服务业员工 行为细节规范训练



## 提升顾客满意度和忠诚度的 121个服务细节

世界十大服务业巨头通用的员工行为准则  
一本所有服务业骨干员工不得不读的奇书  
快速提升行业竞争力的实用技术

胡卫红 编著

 企业管理出版社  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

客  
满

# 服务业员工 行为细节规范训练

提升顾客满意度和忠诚度  
的121个服务细节

客  
满

胡卫红 编著

## 图书在版编目(CIP)数据

服务业员工行为细节规范训练：提升顾客满意度和忠诚度的 121 个服务细节 / 胡卫红编著. —北京：企业管理出版社，2005. 1

ISBN 7 - 80197 - 161 - 2

I. 服… II. 胡… III. 服务业—经济管理

IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 124768 号

---

书 名：服务业员工行为细节规范训练

作 者：胡卫红

责任编辑：群 力

书 号：ISBN 7 - 80197 - 161 - 2 / F · 162

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100044

网 址：<http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话：出版部：68414643 发行部：68414644 编辑部：68428387

电子信箱：80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷：中国文联印刷厂

经 销：新华书店

规 格：850 毫米 × 1168 毫米 24 开 13.5 印张 150 千字

版 次：2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数：5000 册

定 价：25.00 元

---

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

## 细节决定生意成败

《道德经》上有一句名言：“困难于其易，为大于其细。”意思是说想做成难事，先从易处着手；想做成大事，从小事做起。

为什么呢？难事都是由简单的事构成的，把简单的事做好了，自然难事不难；大事都是由小事构成的，把小事做好了，自然大功告成。

好比完成学业，这是非常难的，也是人生中的大事。读懂一篇文章，记住一个单词，解答一道题目，这都是小事，相对也比较容易。但是，只要从小处和易处着手，读懂每一篇文章，记住每一个单词，解答每一道题目，学好每一门功课并完成学业，都是顺理成章的事情。

对服务业员工来说，创造优良业绩，这是大事；让顾客高兴而来、满意而去，这是难事。大事成于小处，只要把每一个顾客打理好，优良业绩就有了保障；难事成于易处，一个微笑、一个眼神、一句话、一个行为细节，都决定了顾客的满意度。

“人没有被山绊倒的，只有被石头绊倒的”，从客观上来说，我们每一个服务人员都具备创造优良业绩的能力，也有让顾客高兴而来、满意而去的愿望，但我们的能力常因轻视小事而被埋没；我们的愿望常因忽略细节而化为泡影。

当然，对绝大多数服务业员工来说，并非不知道细节的重要性，他们的

疑惑在于：在服务工作中，哪些细节是重要的？它们将对顾客和对生意产生何种影响？如何做好这些细节？这正是本书将要解答的问题。本书将通过一个个真实事例，让读者最直观地注意到那些虽然小但对业绩有深刻影响的细节问题。

“一行有一行的道”。变戏法有诀窍，走江湖有“门道”。当我们不知道其中的奥妙时，事情就会显得很难。一旦掌握了其中的诀窍，事情就出乎意料地简单了。本书给你提供的，正是服务业的一些诀窍或“门道”。它们都是服务业的同行们在实践工作中摸索出来的新招、巧招。摸索的过程并非易事，但对我们学习者来说，却一看就懂，一学就会，一用就灵。

# 目 录

· CONTENTS ·

- 第 1 条 要做得超过顾客的期望值 /001
  - 第 2 条 服务艺术永无止境 /003
- 第 3 条 不可以势利眼看人 /005
  - 第 4 条 以顾客满意为宗旨 /008
- 第 5 条 事出特殊就没有小事 /010
  - 第 6 条 永远别说“这不是我的错” /013
- 第 7 条 服务不是可做可不做之事 /016
  - 第 8 条 要有强烈的责任意识 /018
- 第 9 条 养成彻底负责的精神 /021
  - 第 10 条 勿因善小而不为 /024
- 第 11 条 让顾客彻底感动 /026
  - 第 12 条 抛弃“一个愿打一个愿挨”的观念 /028
- 第 13 条 重视团队协作的力量 /031
  - 第 14 条 为决策者提供第一手信息 /034
- 第 15 条 如何面对顾客的“非分”要求 /037
  - 第 16 条 把发现错误的机会留给顾客 /040

- 第 17 条 让复杂问题简单化 /043
- 第 18 条 多想想顾客的损失 /045
- 第 19 条 以服务为最高准则 /047
- 第 20 条 做事要留三分余味 /049
- 第 21 条 把顾客看成自己家里的客人 /051
- 第 22 条 提升做人做事的境界 /054
- 第 23 条 宁可亏本,不可失信 /056
- 第 24 条 不可迁就老板的坏习惯 /059
- 第 25 条 对业务技术要孜孜以求 /062
- 第 26 条 “微笑服务”是态度更是技术 /064
- 第 27 条 微笑技术是训练出来的 /066
- 第 28 条 凡事要往好处想 /069
- 第 29 条 学会情绪分流 /072
- 第 30 条 要不断反躬自省 /075
- 第 31 条 忘记过去不想未来 /077
- 第 32 条 跟顾客站在同一阵线 /080
- 第 33 条 运用暗示促成交易 /083
- 第 34 条 切莫喋喋不休地推销 /086
- 第 35 条 介绍商品时强调事实说服力 /089
- 第 36 条 突出商品与众不同的优势 /089

- 第 37 条 设法让顾客开口说话 /095
- 第 38 条 聊一聊跟利益无关的轻松话题 /097
- 第 39 条 不厌其烦地连续促销 /100
- 第 40 条 生意清淡也不要闲着 /103
- 第 41 条 “相对快捷”的服务 /106
- 第 42 条 尽量缩短成交时间 /109
- 第 43 条 递给顾客一个购物篮 /112
- 第 44 条 在餐桌前说话要退后两步 /115
- 第 45 条 逢人先说三个好 /117
- 第 46 条 提供一个可轻松打发时间的环境 /119
- 第 47 条 为女士服务要安排好她们的丈夫 /121
- 第 48 条 “贿赂”孩子可以吸引女顾客 /123
- 第 49 条 了解竞争对手在干什么 /125
- 第 50 条 人情味要浓一点 /127
- 第 51 条 让顾客欠下一点人情债 /129
- 第 52 条 设法保住顾客的脸面 /131
- 第 53 条 让工作失误坏事变好事 /134
- 第 54 条 顾客抱怨时不要急于推卸责任 /137
- 第 55 条 记下顾客的抱怨 /140
- 第 56 条 使服务变成一项赏心悦目的工作 /143



- 第 57 条 接电话不要让铃声响过三声 /146
- 第 58 条 通过电话表达一个受欢迎的形象 /148
- 第 59 条 兑现约定之前先打电话确认一下 /153
- 第 60 条 把顾客放在心里,顾客就会不请自来 /153
- 第 61 条 使用多种工具记住你的顾客 /155
- 第 62 条 尊重顾客习惯,做到善解人意 /158
- 第 63 条 跟顾客保持经常联系 /160
- 第 64 条 找零钱最好全用新钞票 /162
- 第 65 条 为顾客提供一点特别服务 /165
- 第 66 条 制造未来顾客 /167
- 第 67 条 把服务进行到底 /169
- 第 68 条 切莫做“一锤子买卖” /171
- 第 69 条 为顾客设想越多收获越大 /174
- 第 70 条 随时追踪顾客的需求 /176
- 第 71 条 如何让顾客产生购买冲动 /178
- 第 72 条 做生意要讲个性 /181
- 第 73 条 做人情要冒一点风险 /184
- 第 74 条 一桩生意,七分服务 /187
- 第 75 条 对退货的顾客十二分热情 /190
- 第 76 条 顾客并不总是对的 /193

- 第 77 条 始终坚持一种好习惯 /196
- 第 78 条 帮顾客就是帮自己 /199
- 第 79 条 出了事故不要简单处理 /201
- 第 80 条 信用比钱更值钱 /204
- 第 81 条 强调真实的说服力 /206
- 第 82 条 计划跟紧顾客的变化 /209
- 第 83 条 顾客无理,我们也不能失礼 /211
- 第 84 条 以感激之情倾听顾客的抱怨 /214
- 第 85 条 从顾客的异议中挖金子 /217
- 第 86 条 考虑对错不如考虑得失 /220
- 第 87 条 尽量把顾客往好处想 /222
- 第 88 条 全心全意为顾客解决问题 /224
- 第 89 条 友情意识要浓一点 /226
- 第 90 条 处理问题不可太机械 /228
- 第 91 条 建立顾客档案 /231
- 第 92 条 莫让不良情绪滚雪球 /233
- 第 93 条 无声语言比有声语言伤害更大 /236
- 第 94 条 客无亲疏,来者当敬 /239
- 第 95 条 永远别跟顾客发生争执 /241
- 第 96 条 商品知识欠缺会影响顾客购买信心 /244

- 第 97 条 油头滑脑难做生意 /246
- 第 98 条 不要贬低顾客的判断力 /249
- 第 99 条 一个顾客到底值多少钱 /252
- 第 100 条 要有“我们”意识 /255
- 第 101 条 做事不能只顾眼前 /258
- 第 102 条 不说不负责任的话 /260
- 第 103 条 冷嘲热讽最伤顾客感情 /263
- 第 104 条 说话不当会气跑顾客 /266
- 第 105 条 永远莫说同行的坏话 /269
- 第 106 条 只有微笑服务是不够的 /272
- 第 107 条 建立意外事件处理程序 /275
- 第 108 条 对顾客多讲感情少讲道理 /278
- 第 109 条 切忌干扰式服务 /280
- 第 110 条 “无礼不行” /282
- 第 111 条 要用国际化的观点看问题 /284
- 第 112 条 店大莫欺客 /286
- 第 113 条 做好事也可能出错 /288
- 第 114 条 当办之事不能拖 /290
- 第 115 条 不要因交情省略办事程序 /292
- 第 116 条 服务水平差一点,服务质量差一截 /295

- 第 117 条 方便应该留给谁 /297
- 第 118 条 说话要留余地 /300
- 第 119 条 拖延不是解决问题的办法 /302
- 第 120 条 提防服务中的官僚主义作风 /304
- 第 121 条 服务不可过于殷勤 /307

## 谚语

业无高卑，事在人为



客户：我的移动硬盘上发现了将近一万个坏扇区。

服务员：你的硬盘上有多少个扇区？

客户：不太清楚，几百万吧。

服务员：那么一万个坏扇区也不算多，不是吗？

客户说：但是，我希望你们能帮我修复这些坏扇区。

服务员：你可以那样希望。但如果一切都完美无缺，你将失去希望，难道不是吗？

客户生气地说：再也不买你们的产品了。

第 1 条

## 要做得超过顾客的期望值

典范  
HANGYEDIANFAN

一位旅客对服务员说：“我是第一次来这个城市，明天想到某某地方办事，可以麻烦你给我买一张地图吗？”

服务员说：“当然可以。请您稍等一下，我马上拿给您。”

过了一会儿，服务员拿来一张地图，微笑着说：“我们这个城市的交通线路比较复杂，我给您说说比较方便的行走路线，好吗？”

旅客当然求之不得。

于是，服务员将地图摊放在茶几上，先用铅笔标出酒店

所在的位置，再标出客人想去的位置，然后告诉他，哪几路公交车可以到达，并且建议他走一条比较远的路，因为近路红灯多、塞车多，远路比较通畅，用时反而较少。

第二天，这位旅客按照服务员指点的路线坐车，非常顺利。办完事后，他有意从另一条路返回，果然一路红灯不断，多花了将近一个小时。要是去的时候走这条路，对办事多少会有影响。他意识到服务员提醒的价值，特意去向她道谢，还在顾客留言簿上写下了好几百字的感谢信。

☆ ☆ ☆

“做事要超过别人的期望值”，这是一条重要的做人经验，也是一条重要的服务经验。

我们在规定之外，把工作做得更细致一点，顾客的麻烦就少一点，他们对我们的满意度和信任度也会高一点。做生意其实没有特别的诀窍，就是靠这一点一滴做出来的。

上例中，服务员给顾客买来地图，这是她份内的工作。她将地图交给顾客后，已经算是完成了任务。但她从顾客的实际需要出发，多做了一点工作，顾客就方便、省心多了。

在服务工作中，我们为顾客多做一点点工作，其实耽误不了多少时间，也花不了多少力气，却可以给顾客带来很大的便利。好比给人指路一样，举手之劳而已，却能让对方少走不少弯路。相信每一位顾客都会以感激之情接受我们额外的帮助。我们也有可能从中得到下一个生意机会。

餐厅里，客人抓起一羊腿咬了一口，服务小姐一见，提醒道：“先生，这个要蘸着吃。”

客人将信将疑地看了看小姐，拿着羊腿站起来，又咬了一口。

服务小姐见他站起来，赶紧问：“先生，您有什么需要吗？”

客人说：“没有啊！”

服务小姐说：“那请您坐下来吃。”

客人又坐下来，咬了一口羊腿。服务小姐又说：“先生，这个要蘸着吃。”

客人终于忍不住，怒气冲冲地嚷道：“你一会儿说站着吃，一会儿又要坐着吃，到底怎么吃？”

## 谚语

窍门满地跑，  
看你找不找

## 第 2 条

# 服务艺术永无止境

◆◆ 典范  
HANGYEDIANFAN

一对新婚夫妇住进一家大酒店，这里的服务让他们大开眼界。如果他们对房里的任何一项物品不满意，都可以要求整套更换。当然，没有什么是他们不满意的，那就不用更换了。

酒店还专门为他俩派了一个侍者，如有需要，按下门铃，侍者马上就会来为他们服务。侍者细心地将他们的随身物品从旅行包里取出来，将衣服折叠整齐，将所有的东西都摆好。最后，侍者拿起那份他们塞在包里还没来得及看的报纸，问：“我可以帮你们把报纸熨一下吗？”

新娘子心想：把报纸熨一下？开什么玩笑！她打趣道：“当然可以！如果方便的话，请给我们的机票上点蜡。”

侍者为难地说：“夫人，我很乐意听从您的吩咐。但是我想，我一定是一个不合格的侍者。”

“为什么这样说呢？”新娘子好奇地问。

“我们应该悉心体会客人的需求，不等客人开口就知道客人想要什么。”侍者解释说，“但是，夫人，您吩咐我给机票上点蜡，我却不明白您的意图何在。”

“这只是开玩笑而已！那么，你把报纸熨一下的意图何在呢？”

“把报纸熨一下，油墨就不会沾到您的手上了。”

原来如此！新娘子既惊讶又感动，在她看来，一家饭店能把服务做到如此精细，实在是匪夷所思。她一下子爱上了这家酒店。

☆ ☆ ☆

一家酒店能想到把报纸熨一下，如果还有人能在这里找到一点不满意之处，这个人一定是世界上最挑剔的人。

但是，报纸熨一下油墨就不沾手，这需要知识。不具备这种知识，就想不到提供这种服务。本例可以说明，服务工作永无止境，我们的知识面有多宽广，我们对顾客的了解有多深，我们就能将服务做到何种水准。



## 谚 语

顾客不分大小，  
交易无论多少



一位衣着简陋的百万富翁走进一家珠宝店，问售货员那个水晶吊灯值多少钱。

售货员瞧瞧他的穿着，断定他买不起这个昂贵的水晶吊灯，就对他置之不理。

百万富翁用手杖把水晶吊灯打碎，然后说：“现在我可以知道这个吊灯的价钱吗？”

### 第 3 条

## 不可以势利眼看人

◆ ◆ 典 范  
HANGYEDIJIANFAN

一位身材矮小、皮肤黧黑、衣着随便的墨西哥妇女朝埃丝黛开设的化妆品柜台走来。她没有穿鞋，样子显得很粗俗，一看就不像有钱人。

这位妇女停在柜台前，东张西望。

埃丝黛正想走过去接待，另一个售货员拍拍她的肩膀说：“别理她，她不会买任何东西。别为她浪费您的时间。我知道她这种人，她就住在附近。”

埃丝黛不以为然地问：“你怎么知道她口袋里有多少钱呢？”

提升顾客满意度和忠诚度的 121 个服务细节 ★ 005