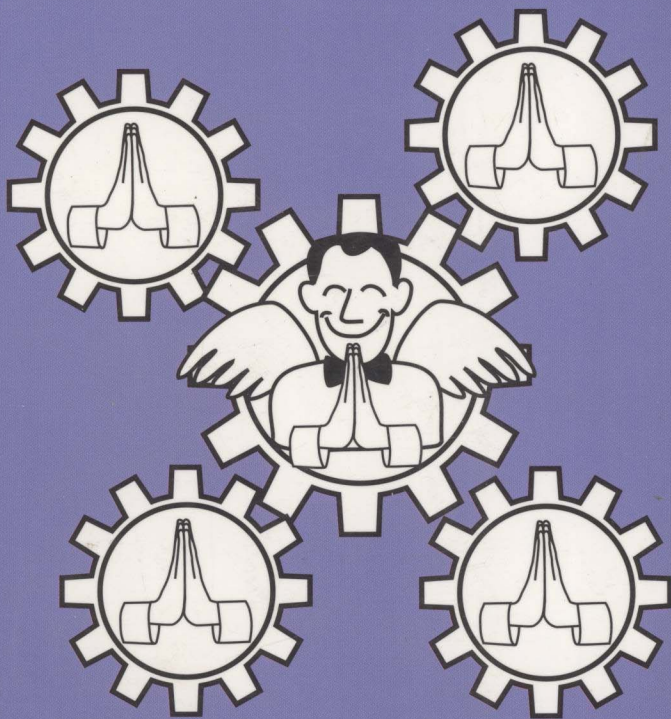


众行 企业管理培训课程  
服务系列学习方案

GEC Program [www.gecprogram.com](http://www.gecprogram.com)

# 服务人员的五项修炼 ——专业服务技巧训练

众行管理资讯研发中心编著



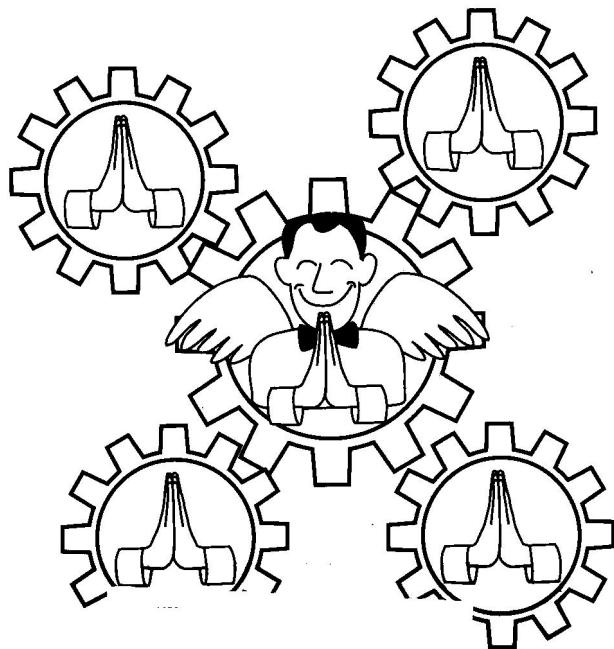
广东经济出版社

# 服务人员的五项修炼 ——专业服务技巧训练

众行管理资讯研发中心编著

主编：刘永中

副主编：金才兵



广东经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

服务人员的五项修炼：专业服务技巧训练/众行管理资讯研发中心编著. —广州：广东经济出版社，2002.4

(众行企业管理培训课程服务系列学习方案)

ISBN 7-80677-154-9

I. 服… II. 众… III. 商业服务：服务人员—专业—培训 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 017963 号

|      |                               |
|------|-------------------------------|
| 出版发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) |
| 经销   | 广东新华发行集团公司                    |
| 印刷   | 东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)       |
| 开本   | 889 毫米×1194 毫米 1/24           |
| 印张   | 6.5                           |
| 字数   | 100 000 字                     |
| 版次   | 2002 年 4 月第 1 版               |
| 印次   | 2002 年 4 月第 1 次               |
| 印数   | 1~6 000 册                     |
| 书号   | ISBN 7-80677-154-9 / F·658    |
| 定价   | 全套 (1-8 册) 定价 120.00 元        |

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

销售热线：发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码：510100

(发行部地址：广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址：[www.sun-book.com](http://www.sun-book.com)

• 版权所有 翻印必究 •

# 总 序

管理顾问公司大多罩着一层神秘的光环，部分原因是由于人们不熟悉顾问公司的运作，部分原因是由于顾问公司对自己的方法秘而不宣、视为瑰宝。拉塞尔在他的畅销书《麦肯锡方法》里只是小心翼翼地“撩开麦肯锡神秘面纱的一角”，就引起了世人的高度关注。

我们将公司的核心课程解密出版，因为我们坚信新世纪是一个追求学习的时代：你的竞争对手在学习，你的客户也在学习，要么比别人学习得更快，要么就死亡。因此，我们愿意用一种开放的心态欢迎大家都来学习、成为终身学习者；我们更愿意用一种谦虚的心态向客户学习、向同行学习。

人们毫不吝惜用华美的言辞称赞奶牛：“吃的是草，挤出的是奶。”这是因为人的肠胃难以消化草，而不是草里没有营养。同样道理，目前关于客户服务、客户满意的书可以说是汗牛充栋，但其中大多数书偏重于理论的研究，对于企业的员工和管理者来说，它们就像草一样，虽然富有营养，但难以消化。在此丝毫没有贬低理论研究的重要性，但对于企业员工和管理者来说，他们需要的不是艰深枯燥的理论，而是由理论转化而来的可实操的工具、方法和解决方案，就像饥饿的人希望喝到鲜甜的牛奶一样。

本套丛书就是能让你胃口大开、饶有兴趣的书。它首次提供了培训行业

大量的练习、案例和方法，并针对每一个课题形成了一套解决方案。既可作为企业在进行 OJT (On Job Training) 时的教材和学员手册，又可以供企业员工进行自助学习。

心理学家研究发现：人们阅读只能吸收所读信息的 10%、聆听只能吸收所听信息的 20%、观察只能吸收所看信息的 30%、讨论则能吸收所说信息的 70%、练习则能吸收所做信息的 90%。我们的管理课程也强调学员的参与、互动，因此这套丛书将保留这种互动的色彩，我们建议每一位读者拿起笔来，边看边做练习，争取所获得的信息超过 100%——在吸收现有知识外还要有思考、有启发、有创新。

本系列课程在成书之前，以下公司（因篇幅所限，仅列部分名单，并对所有参加过我公司课程的客户表示衷心的感谢）参加过我公司举办的公开课培训或组织过企业内部培训：

BP 石油有限公司

碧桂园

TCL 集团有限公司

博世燃气用具有限公司

阿迪达斯(苏州)有限公司广州分公司

传立媒体有限公司

奥林巴斯(深圳)工业有限公司

德尔福派克电气有限公司

巴黎国民银行深圳分行

杜邦鸿基薄膜有限公司

百事可乐饮料有限公司

广东发展银行

广东北电通信设备有限公司

飞利浦家用电器有限公司

广州本田汽车有限公司

高露洁-棕榄公司

GEC(中国)管理课程

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| 格力电器股份有限公司        | 松下电工           |
| 广东步步高电子有限公司       | 太太药业           |
| 广东太古可口可乐有限公司      | 万科企业股份有限公司     |
| 广东移动              | 西门子表计(珠海)有限公司  |
| 广州日立电梯有限公司        | 盐田国际集团装箱码头有限公司 |
| 麦肯光明广告有限公司广州分公司   | 亿唐信息技术服务有限公司   |
| 美的集团              | 智威汤逊广告公司       |
| 科龙集团              | 中国银行           |
| 美国友邦保险有限公司        | 中国联通           |
| 南方航空公司            | 中外运—敦豪广东分公司    |
| 诺基亚移动电话有限公司       | 中兴通讯股份有限公司     |
| 雀巢牛奶有限公司          | 周大福珠宝金行        |
| 三星电子(韩国)株式会社广州办事处 | 珠海红塔仁恒纸业业有限公司  |
| 上海花王有限公司广州分公司     | 广东爱立信电信工程有限公司  |
| 上海贝尔              | 安利(中国)日用品有限公司  |
| 生力啤酒有限公司          | 乐百氏集团有限公司      |
| 施耐德太古(广州)配电设备有限公司 | .....          |

(排名不分先后)

他们都提供了宝贵的意见,没有他们的帮助,就没有这套丛书的面世,

在此表示衷心的感谢。我们还要感谢本套丛书的责任编辑陈剑娜女士，她的热心帮助和高效工作大大加快了丛书面世的进程。

众行管理资讯研发中心

2002 年 3 月



## 学习目标

服务是无形的吗？

无形性当然是服务的一大特性，但是，服务又是体现在服务人员的一举一动、一笑一言之中的。本课程的目标是把服务行为分解成五项最基本的元素，并通过对这五个最基本元素的修炼来提高服务人员的专业服务技巧。

### 目 标

- ◇ 如何观察客户——看的技巧
- ◇ 如何拉近与客户的关系——听的技巧
- ◇ 如何提供微笑服务——笑的技巧
- ◇ 客户更在乎你怎么说——说的技巧
- ◇ 如何运用身体语言——动的技巧
- ◇ 如何克服接待过度综合症——第六项修炼



# 目 录

## 第一篇：服务人员服务技巧的五项修炼

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第一项修炼：看——领先顾客一步的技巧 | 3  |
| □ 如何观察顾客           | 4  |
| □ 揣摩顾客心理           | 8  |
| □ 预测顾客需求           | 10 |
| □ 实战修炼             | 12 |
| □ 小结               | 17 |
| 第二项修炼：听——拉近与客户的关系  | 19 |
| □ 你会听吗——听力小测试      | 20 |
| □ 为什么要倾听顾客的声音      | 21 |
| □ 进阶练习——听的五个层次     | 22 |
| □ 听力训练——听的三步曲      | 23 |
| □ 听的三大原则和十大技巧      | 25 |
| □ 实战修炼——听力再测试      | 28 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| □ 小结                       | 30 |
| 第三项修炼：笑——微笑服务的魅力           | 31 |
| □ 谁偷走了你的微笑                 | 32 |
| □ 微笑服务的魅力                  | 35 |
| □ 实战修炼——像空姐一样微笑            | 36 |
| □ 微笑的三结合                   | 37 |
| □ 把你的微笑留给客户                | 39 |
| □ 表现过分的危险                  | 41 |
| □ 小结                       | 43 |
| 第四项修炼：说——客户更在乎你怎么说，而不是你说什么 | 45 |
| □ 熟悉的小情景                   | 46 |
| □ 运用“FAB”技巧引导顾客            | 48 |
| □ 说明特点的四个注意点               | 51 |
| □ 传达利益信息时要注意的事项            | 56 |
| □ 客户更在乎你怎么说                | 59 |
| □ 说“我会……”以表达服务意愿           | 60 |
| □ 说“我理解……”以体谅对方情绪          | 62 |
| □ 说“你能……吗？”以缓解紧张程度         | 64 |

|                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> 说“您可以……”来代替说“不”  | 67     |
| <input type="checkbox"/> 说明原因以节省时间        | 69     |
| <input type="checkbox"/> 服务人员常用的“说法”      | 72     |
| <input type="checkbox"/> 服务人员的“七不问”       | 73     |
| <input type="checkbox"/> 小结               | 75     |
| <br>第五项修炼：动——运用身体语言的技巧                    | <br>77 |
| <input type="checkbox"/> 此时无声胜有声          | 78     |
| <input type="checkbox"/> 面部表情             | 80     |
| <input type="checkbox"/> 手势               | 84     |
| <input type="checkbox"/> 身体的姿态和动作         | 87     |
| <input type="checkbox"/> 整体行为模式           | 90     |
| <input type="checkbox"/> 做一个“文质彬彬”的一线服务人员 | 93     |
| <input type="checkbox"/> 不可忽视的细节          | 96     |
| <input type="checkbox"/> 照照镜子——你有这些习惯动作吗  | 99     |
| <input type="checkbox"/> 私人空间             | 102    |
| <input type="checkbox"/> 文化差异             | 104    |
| <input type="checkbox"/> 部分国家的身体接触情况      | 106    |
| <input type="checkbox"/> 小结               | 109    |

## 第二篇：第六项修炼——如何克服接待过度综合症

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> 诊断——接待过度综合症的症状    | 113 |
| <input type="checkbox"/> 疗法 1——运动          | 116 |
| <input type="checkbox"/> 疗法 2——关心自己的需求     | 118 |
| <input type="checkbox"/> 疗法 3——制定可以衡量的工作目标 | 119 |
| <input type="checkbox"/> 疗法 4——说出来         | 123 |
| <input type="checkbox"/> 疗法 5——为自己服务       | 127 |
| <input type="checkbox"/> 小结                | 128 |
| 附录一 作者注解                                   | 129 |
| 附录二 你承受压力的能力如何                             | 132 |
| 附录三 优质服务评核表                                | 141 |

第一篇

服务人员

服务技巧的五项修炼



第一项修炼：**看**

领先顾客一步的技巧



时时提醒自己：

我是否已考虑到顾客的全部需求

顾客下一个需求是什么？

如何让顾客满意？

.....

## 如何观察顾客

### 情景 1:

有一次，我正在某餐厅吃饭，进来一群顾客，像是游览归来，颇为疲倦的样子，在那儿商量着：“吃了饭，就赶快解散。”听了这话，一中年女服务员在他们点菜时，提议了一句：“吃面的话，比较快。”

于是一个像是负责人模样的顾客说：“那我要什锦面。”

“我也要这个吧。”

“我也是。”

结果大家全都点了什锦面。

由于服务员的善于观察，顾客们皆大欢喜。

### 情景 2:

一次，我正在一家西餐厅喝果汁。一对夫妇带着两个小孩高兴地走进来。点菜时两个小孩高喊着说：“我要朱古力冰淇淋。”“我也是。”

过了一会儿，孩子们开始东张西望“怎么还不来呢？”“快点儿，快点儿。”

这时，父亲点的咖啡上来了，“爸爸的先来了。”两个孩子高声叫道。



又过了一会儿，上来了果汁和三明治，这是母亲的。

“我们的还没有来，只是妈妈他们有得吃。”两个小孩快要哭了。

结果，爸爸妈妈也被两个小家伙搞得心烦意乱，一点食欲也没有了。

如果服务员善于观察，知道儿童的心理，先把小孩的送上来，就不会出现这么一个局面。

**注意：**观察顾客不要表现得太过分，像是在监视顾客或对他本人感兴趣一样，除非你想嫁给他。

## 1. 观察顾客要求目光敏锐、行动迅速

就拿喝茶这个日常生活中最常见的例子来说，你能观察到：哪个顾客喜欢喝绿茶、哪个顾客喜欢喝红茶、哪个顾客只是喝白开水，或者哪个顾客喝得快、哪个顾客喝得慢吗？

观察顾客可以从以下这些角度进行：

年龄

服饰

语言