

ATTENTIVE SERVICE

用心

拿起就不要放下，拿起来是奇迹，放下也是奇迹，因为这是一部流传已久的演讲稿，已帮助数百万人改变了命运。

中国文联出版社

姜岚昕 著

姜岚昕



附赠

《用心》5000人现场激情
演讲VCD光盘一张

服务用嘴、用心

用心

ATTENTIVE SERVICE
服务用嘴不如用心

姜岚昕 著
世界知识出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

用心：服务用嘴不如用心 / 姜岚昕著. —北京：世界知识出版社，2005.12

ISBN 7-5012-2738-1

I. 用... II. 姜... III. 销售—商业心理学
IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 142936 号

责任编辑 / 吴超莹

封面设计 / 蒋 宏

责任出版 / 刘林琦

出版发行 / 世界知识出版社

地址电话 / 北京市东城区干面胡同 51 号 013051060485

E-mail: chaoyingwu@yahoo.com.cn

邮政编码 / 100010

经 销 / 新华书店

印 刷 / 北京小红门印刷厂

开本印张 / 640×960 毫米 1/16 印张/16.375 字数/210 千字

印 次 / 2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 7-5012-2738-1/F·144

定 价 / 28.00 元

版权所有 翻印必究

自序

各位亲爱的朋友，大家好！特别感谢各位能给我一次用文字表达的机会，与大家分享我生命中最宝贵的且实用有效的服务理念与策略。在我这七年的演讲生涯中，累计做过 1300 多场的演讲，仅客户与销售类的课题就讲过 285 场，每一场我都把它当成我生命中惟一的一场，每一场我都要重新设计演讲稿，全力以赴、精益求精地准备与分享，因此，每一场演讲都撼动着听众的心，并使他们的绩效迅速递增。

当每次课程结束的时候，很多学员都意犹未尽地问我，有没有我写的这方面的书，不仅自己需要，还要为朋友捎上几本。当没有书的时候，他们也要买下几本其他作者的书让我签名。面对这么多热爱我的听众的期待，我一直想把我演讲的精髓汇总成书，可由于我的演讲一场接着一场，每个月的正式演讲就有十五至二十天的时间，后经出版界朋友的再三催促，让我承诺最后的出稿期限，才终于将我孕积了多年的心得与实战体会与大家分享。

2005 年 9 月 2 日我受江苏电视台邀请，去南京做一期《名师面对面》的节目。做完节目后，我和几个朋友一起去一家酒店吃

饭。当时是晚上，那家酒店灯火通明，装修得非常漂亮，门口站着两个非常可爱的迎宾小姐，我们刚到门口时，她们就非常热情地向我们鞠躬，并有礼貌地说道：“欢迎光临！这边请。”这给我们的感觉非常好。

当我们吃完饭出来时，依然还是那两位门迎小姐，可情景是天壤之别。两个人在那儿聊天，连看都没有看我们，更别说是微笑、打招呼、感谢之类的事情了。当我走出店门以后，出于我帮助别人的习惯，我又走了回去，我面对两个正在聊天的服务人员说道：“都已经深夜一两点了，你们还在服务顾客，我代表所有的顾客向你们深深鞠上一躬，表示最衷心的感谢。”两个女孩子不好意思地说道：“对不起，应该是我们向你道谢谢！”我说：“那你们刚才在我们走的时候为什么没有向我们道谢谢，好像全然没有看见的样子。是不是你觉得我们已经消费了、钱也付过了，就不用像来的时候那么热情了。”对方立刻说道：“不是这样的，不是这样的。”我继续说道：“是不是你们迎宾在概念上就没必要送宾。是不是公司也没有要求送宾的重要性，我要告诉你，送宾比迎宾往往更重要，因为迎只代表这一次，而送宾可能决定着下次来不来、多长时间来、多少人来、带着什么心情来……买卖的完成不是服务的结束，而是服务的开始。”经过我教育后的两个服务小姐，鞠躬向我连声说：“对不起，谢谢！”摆出“请”的手势把我送出大厅，在大厅外，冒着小雨目送我上车离开酒店。我由此感叹：没有经过服务培训的员工是企业最大的浪费、破坏和隐形的成本。

各位朋友，不仅是这家酒店如此，我随处都可以看到类似的服务方式，来时视如亲人，走时形同路人，更有甚者，有些商场来时有门迎小姐，你乘上电梯购物，当你买好所有的商品，准备乘电梯下楼时，不仅没有门迎小姐，而且你发现电梯停下了，你只有自己走下去了。像这样的商场或超市，我建议你以后就不要再第二次了。同时，我建议所有的门市，一定要让客户感觉到：走时比来时更好。也许你的客户不会像我一样直接提出建

议，可是他会跟我有类似甚至更糟的感觉，他没有跟你说，他会跟自己说：“再也不去了。”并且他会把这种负面的情绪传递给更多的人解气，以求得心理的平衡。各位朋友，你能接受我的建议吗？那就是：买卖的完成不是赚钱的结束，而是赚大钱的开始。买卖的完成不是服务的结束，而是服务的开始。

南京之行的故事还没有结束……当晚我吃完饭回到所住的南京希尔顿大酒店后，发生了一件给我印象更为深刻的事情，晚上我看电视发现一个台屏幕不清晰，我拨通了服务热线，对方热情地告诉我五分钟后工程部的人员就到我的房间来看。过了五分钟的时间，人没有来，我房间的电话却响了起来，对方说道：“姜先生，你好，现在方便到你房间看一下电视机的状况吗？”我回答说：“当然可以，我不是刚刚通知你了吗？”对方回答说：“是这样的，姜先生，我们维修人员已经在你房间的门口，因为你房间显示的是‘请勿打扰’，所以我们的人员没有敲你的门，所以我特意给你电话，请问现在方便进吗？”就这么一个小小的细节，就深深地打动了我，我心想希尔顿不愧为饭店大王。我带着感动的心，按下了‘请勿打扰’去为工作人员开门。当我送走服务人员的时候，我向他致谢时说道：“感谢你的服务，我能充分感受到你们对客户的用心与尊重，我下次来南京，我一定还会住你们酒店。”这不是一句简单的客套话，而是我发自内心的承诺。为什么同在一座城市，做着类似的行业，对已经发生购买行为的顾客持有不同的服务态度，让顾客因服务带来的感受与定义却大大不同，从而引发了完全不同的评价与结果。所以，我想特别提醒朋友们的是：没有好客户，只有好服务，不要因为销售而服务，因为服务得好而自然销售；真正的销售在于售后，用心服务胜过所有的销售方法。

我要跟各位分享一段关于我自己的故事，这个故事影响着整个人生，我的演讲之所以引起那么大的反响，帮助了数以百万的人群，能在任何时间、任何地点、面对任何人演讲时激情投入，忘我付出，用尽全身心的力量去帮助我遇到的每一个人的生命

品质的改变与提升，因为我一直带着“舞台就是我的生命，台下的听众就是我的国家”的使命感与民族责任感，用心而非用嘴去服务遇到的每一个人，所以我把书名定为《用心——服务用嘴不如用心》。

我在2000年10月份去延安演讲时，回来的路上我专门到了黄帝陵去祭祖。在我祭拜的时候，工作人员给我介绍说这里毛泽东主席、周恩来总理、十大元帅、邓小平总书记、江泽民总书记、李鹏总理、朱镕基总理、香港的董建华先生、澳门的何厚铨先生等都来过……我心里想：“这些为民族做出过卓越贡献的伟人都来过这里，今天我也来了，我是谁？我发现：我什么都不是！”就在那一刻的时候，就在我要跪下去的那一刻，我想我也是一个中国人，我也是炎黄子孙，我能够为华夏儿女做点什么呢？可以在祖先面前发下什么誓言，可以跟他们做什么样的对话，什么样的交流，我有热情、有智慧、有能力，我可以透过我的演讲分享我的知识、我的思想，帮助更多人，我可以为所有华夏儿女的富强做出我的努力和服务。当时我就跪倒在地上，叩击九下钟声，并发下誓言。我说：“我愿意为全世界华人的富强做出我一生的努力和服务，祖先请你相信我。我今天会记住我说的话，我会记住我的诺言。”

2001年元月份我注册公司的时候，当时就想了两个名字，一个叫做世华，一个叫做华世，我想如果世华没有被注册就太好了，如果注册了怎么办，如果世华被注册了，华世若能注册也很好，我心里在想：“如果连华世都被人注册了怎么办？用什么合适的名字能体现我这种‘为世界华人的富强而努力和服务’的心境呢？”那个时刻我的心在剧烈地跳动，内心在颤抖，我闭着眼睛把预审单递进去了，没过五分钟这个预审单就出来了，然后我看到世华这个名字被通过的时候我非常激动，当即流下了滚烫的泪水，我高举着预审单大声地欢呼，同时我的内心也在大声地呐喊：“感谢上帝给我一次机会，感谢祖先给我一次机会，不管能不能达成这样的愿望、使命和心境，可是我愿意去努力，无论未

来遇到多大的困难、多大的挫折，我都愿意为这个使命去奉献我毕生的精力而无怨无悔！”

当世华公司 2001 年成立之后，到现在历时将近五年的时间，我走过一座又一座的城市，面对了一群又一群的听众，礼拜六礼拜天从来没有休息过，都是在飞机上、汽车上、课堂上度过的。2001 年我到广东湛江去演讲，他们带我到湛江的东海，我骑着骆驼来到大海深处，朋友们怕我被海浪卷走，在我的腰上系了一条绳子拉住我，在大海里我大声地呐喊：“我要成为中国最优秀的演讲大师，我要帮助更多的世界华人走向富强，我愿做出我一生的努力和服务！”我请书法家为我题写“为世界华人的富强而努力和服务”的使命，挂在我的办公室里，五年多的时间我至少看过十万遍以上，我带着公司的经营理念“把成功的智慧结晶用爱心奉献给渴望改变的人群，并让其获得成长、快乐和财富”，承诺终身“为世界华人的富强而努力和服务”。

在这五年的时间当中，每一次走上舞台，我都把舞台当成我的生命，把台下的听众当成我的国家，我全力以赴，我每次演讲的时候把更多的笑容、更多的快乐和美好的感觉、更多生命中的激情都撒向我的舞台，都留给我的听众，课程结束的时候把痛苦留给自己，把手酸、腰酸腿痛留给自己。五年多来，不知道付出了多少汗水，经常为学员演讲到深夜，即使是四天五夜的课程，长达 60 个小时依然站在舞台上疯狂地演讲，没有坐在椅子上讲过一分钟，甚至曾多次通宵达旦地演讲，自始至终，我都无怨无悔。学员问我为什么能坚持下来，我说：“是靠使命感和责任感。”可能有的人一辈子都体验不到这种心情，都感受不到这种心情。感受不到、体验不到什么叫做使命。

冯小刚有本书叫《我把青春献给你》，那么我想说的是我把青春献给了听众。在这五年中我有一大半的时间都留在了会场，都留给了舞台，没有留给我的母亲，没有留给我的父亲，以至于在我父亲去世的时候，我还在舞台上，在西安的交通大学面对 2000 多名学员，那天晚上的演讲，我没有取消；更没有留给我的

女朋友，几年以来，我没有完整地陪她过过一次生日，就连今年她的生日，我依然在甘肃的天水演讲，我自己的生日也没有过过一回。回想走过这么几年的时间，我每一次走上舞台告诉自己：“我站在这个舞台上，虽然我的个子不是很高，但是我一定要站得很直！”当我站在这个舞台上的时候告诉我自己：“无论再大的苦、再大的累，我宁愿累死在这个舞台上，也不愿意当会场的每一个人走出会场的时候，说他觉得后悔了，觉得来错了，相信我我觉得遗憾了！”当我站在这个舞台，无论流再多的汗水我也告诉我自己：“我宁愿汗水浸湿衣装和舞台，也绝对不希望有任何一个人在这个会场没有任何的进步、没有任何的提升、没有任何的突破而离开这个会场。”

无论走到任何一个地方，我都会想到西安，这是座令我感恩的城市，陕西的朋友是令我感恩的人，我在这里奠定了事业的基础，积累了人生的经验，丰富了生命的内涵，提升了演讲的品质。别人说上海人冷漠、不主动、不热情、叛逆、清高，跟我说：“你在这里可以撬动别人撬动不了的市场吗？”2004年底，历时经过一年多的储备，我在上海注册了世华坐标，2005年的农历正月十八，我正式抽出精力到上海创业，虽然到上海很多次了，那天17:50分，当打开行李架拎起行李的时候，看着外面的机坪，我不由得泪流满面，走出机舱，我站在一个角落里，任泪水不停地往下流，我把当初的感受用短信的方式传递给了我的家人、同事和最好的朋友，今天，我要把它分享出来：“我终于到上海正式创业啦！下机时我激动地哭了。泪一直不停地流，这座向往了已久的城市，能实践和推动我使命的首选地。回想四年前西安创业，我以全身心的胆魄与誓言出发，经历了多少常人无法承受的苦难，时至今日皇天不负我心，我带领同仁们用心血铸成的世华已跻身中国同行业前列。在上海泪洒机场以万分豪情发誓：面对艰难的市场与对手，我绝不畏惧任何考验，向一切障碍挑战不息。我将以不可阻挡之势拿下这片市场。我完完全全、彻彻底底被自己感动了！我现在是多么的信任、欣赏、崇敬自己，

我是自己的上帝，我可以主宰生命的一切。上帝请保佑我，恩赐我是万能的使者，开创先河的元勋！谢谢所有朋友一路赋予我的爱与支持，我们会集合各种资源与力量，比过去做得更好。我永远以虔诚的爱，回应给所有帮助过我的人！”我来到上海后，很多朋友对我都很热情、都很友好，给了我很多的帮助和支持，我很感恩他们。同时，我也想告诉关心我上海发展的朋友，到2005年9月7日，我在上海的演讲已经超过30场，已经产生了相当大的影响，在7月份，我们已辐射到杭州，成立了杭州世华坐标企业管理咨询有限公司，公司的发展都是增长的趋势。

我到每一个城市都是这样的，我发现所有的朋友都很友善。我在马来西亚演讲时，上场前收到上海同仁的短讯，写道：“姜老师，您是最棒的，下午的演讲一定超级成功，一定能震撼全场，您一定能成为这次会议最耀眼的明星！”我给同仁回复的短信写道：“我带着对华人同胞深深的爱，我带着‘为世界华人的富强而努力和服务’的使命而来，铁定会帮到每一个同胞并震撼全场！”我在办公室里自题了一幅字“选择无悔”，既然选择了这份事业，无论有多少的艰难险阻，不管在什么地方、遇到什么样的听众，我都会无怨无悔地帮助他们。虽然有很多的行业，有很多的诱惑，有很多赚大钱的资讯，但是都无法打动我。今天告诉我有一个五百万的生意，还不如告诉我有一个五万人的演讲，这样可以在别人身上体现成果看到我自己的价值和生命的意义。我告诉我自己：“我的生命不是属于我自己，我的生命属于我的家人，我的朋友，我的学员，属于世界华人，属于整个宇宙。”

当有一天我让别人举手的时候，我自己的手可能都举不动了；当有一天我让大家鼓掌的时候，可能我自己都鼓不动了。当有一天我让大家去活动的时候，我自己可能都活动不了了；当有一天我想去跟大家分享的时候，可能我的嗓子已经嘶哑了，已经说不出来话了。但是，只要我活着一天，我都要带动我的听众热情地鼓掌，举起这坚强的手，即使举不动了，用另一只手托也要托起来，然后用最好的状态去与人互动。当我每次演讲的时候，我不

把下面的听众当成五百人，而是当成五千人，五万人，五十万人，五百万人……每一次演讲的时候我不仅把它当成我在会场演讲，我还把它当成在万里长城、在天安门广场演讲，以全身心的态度投入。我想象自己是在面对中央电视台的镜头演讲，有无数的世界华人放下了手中的工作和事业，在听我的演讲。我将以百分之一万倍的心境在投入演讲，我把每一次演讲当成我生命中的最后一场演讲，错过了我这一生不再有第二次与他们分享的机会，如果我不够全力以赴，如果我不够竭尽全力去帮助他们成长，那将成为我一生中最大的遗憾。我绝不让这种遗憾在我的生命中发生一次，所以我一次又一次赢得了学员巨大的支持与回应！

我一直带着这个使命、这颗心，带着这个感受去服务生命中走过的每一个人，我影响了一批又一批的朋友，甚至在演讲的会场，当我分享这段感受的时候，学员都是深受感动并站起来为我热烈鼓掌，我相信没有人会拒绝我这份真挚的心。我一直想写一本书，书名都想好了，就叫《不辱使命》。把我出生的环境、我上大学、我做推销员的经历、我七年来所有走过的点点滴滴，经历一场场的体验都写下来，让更多人传阅和感受我的心声，去影响和感召更多的生命走向卓越，我相信这种影响力是巨大而深远的……

当我在写《用心——服务用嘴不如用心》、《感觉——卖产品不如卖感觉》这两本书的时候，我知道光透过演讲的方式去帮助别人，我的时间和精力是有限的，我的心得汇总成书可以放大帮助别人的范围。写这书本占据了我无数个夜晚，其间几易其稿，最近定稿前的每次修改都是到凌晨三点钟，有时到凌晨四五点钟，有时会打瞌睡，困了睡一会，起来洗把脸再继续改；有时口干舌燥、饥肠辘辘，冲杯水、咬块饼干，伸伸懒腰、踢踢腿，然后坐在电脑前敲打着我的心声，静静的夜，我不孤单，我觉得好像很多人在陪我，好多人在等我的作品出来，当我拿出的是最高品质的作品时，未来读者朋友们在夜深人静阅读时，我会欣慰地安然入睡。如果今天我不竭尽全心地拿出作品，未来读者朋友

们在夜深人静阅读时，我会惊慌得夜不能寐。我就是这样的人，我所有的演讲、包括你正在捧读的这本书，我都把它归结为使命感驱使下的结晶。

所以我想告诉各位朋友一句话：“焦点不在利润，而在于为使命服务。”当你的焦点集中于服务更多人，服务得更有品质的时候，会引出更多客户的回应。利润是从客户那里赚来的不错，但是透过服务才能吸引来。我生命中有太多太多的关于留住老客户、增加新客户、扩大后续合作、加大正面传播、推进转介绍的经历与感悟，我多么地期望能将我生命中有关客户服务方面的系统心得与实践体会分享给更多人，让更多朋友的生命内涵更丰富、事业更卓越！如果能透过这本书传递我想帮助你的心声，那是我生命中莫大的快乐与满足！衷心地祝福你拥有成长、财富和快乐！相信你一定能用这本书创造巨大的价值与成果，生命从此改写……

姜岚昕

2005年10月6日

引 言

各位亲爱的朋友，大家好！我想，从《用心——服务用嘴不如用心》这个题目中大家已经了解到本书要介绍的主要内容，也能感受到它将对你产生的帮助，将为你创造巨大的价值。你之所以拿起这本书阅读，我想肯定有很多的理由。比如，你想降低客户流失率，你想减少客户的不确定购买，你想杜绝客户的负面传播，你想增加客户的重复购买频率，你想增加客户的信赖感从而扩大购买量，你想扩大客户的正面传播，你想增加客户的满意度和忠诚度，你想引发客户的大量转介绍等等。我想不外乎主要以下两种原因：一，对自己和团队目前服务客户的能力不够满意，因为服务不力，给自己带来了损失，不希望类似的事情重复发生；二，希望自己或者团队的服务品质变得更好，能激发客户合作的更大热情，超越对手，取得更大业绩的突破。

不管你是企业的老总，还是企业服务和销售方面的专业人士，抑或是一名普通的职员，肯定都想让自己在目前做的这家公司当中发展得更好，让自己的公司成为行业里面有影响力的机构，成为行业里面的佼佼者。那么怎样才能达到这一目的呢？是

仅凭高质量的产品就可以的吗？现在科学技术高度发展，社会上的产品可谓如出一辙，所以在凭借高质量产品吸引顾客眼球和购买欲的同时，良好的客户服务理念与技巧对提高客户购买欲，增加销售额显得至关重要，它对一个公司的未来发展更是有着非同一般的作用！

我要跟各位分享在《美国式服务》中对我印象很深刻的一个故事，我对这个故事中的主人公充满敬意。这个故事来自于游轮上的一位旅客的来信，信中生动地记载了主人公玛丽用心服务的故事。我把这个动听的故事叫做“游轮上的七天”。下面让我们来感受一下这位旅客的来信。

“尊敬的游轮主管刘易斯先生：你好！我对贵公司的服务有一些话要说。

请允许我先介绍一下自己。我是一个常年漂泊在外的人，因为工作的需要，迫不得已只能频繁奔波于世界各地，‘家’在我的印象中已经淡化成川流不息的车辆、起起落落的飞机和点点灯光的标志。但是，自从我上了这艘游轮后，连续七天不同的‘发现’，让我有了回到家的感觉。

入住第一天，我把换下来的衣服全洗了，不过匆忙之间，我漏掉了一双袜子。但是，当我回房时却发现袜子早被干干净净地晾在了卫生间，而且衣服早已整整齐齐地叠放好了。

入住第二天，我在洗澡时发现酒店配备的小瓶洗发水没了。取而代之的是我最喜欢用的两包“SX”牌子的洗发水。原来这一切都是细心的服务员玛丽小姐在无意之中听我讲到不习惯用酒店的洗发水，并且在整理房间时发现了我丢在垃圾桶内的“SX”洗发水小包装后发生的，是她特意为我准备了两包。

入住第三天，我又有了一个充满惊喜的发现，原来是我的那条开了裤脚线，贴着双面胶的西裤已被缝得整整齐齐，到现在我还不知道这件事是谁干的。

入住第四天，我发现我房间书桌上的台灯从左上角被移到了右上角，一定是客房服务员玛丽小姐发现了我用左手的习惯。

入住第五天，我在餐厅里惊奇地发现，餐厅的服务员似乎也掌握了我用左手的习惯。因为他们在我摆刀叉的时候，都摆放到了碟子的左边。

入住第六天，我正为刚在餐厅里被不小心洒上了菜汤的皮鞋发愁时，服务员玛丽小姐拿着一双拖鞋敲响了我的房门，礼貌地对我说：‘您可以让我为您把皮鞋清洗干净并擦上鞋油吗？我会马上送过来的。’不一会儿，玛丽小姐就拿着我的那双崭新发亮的皮鞋回来了。

入住第七天，这是一个特别的日子，但只是对我而言，因为是我的生日。可是没想到，中午的时候，几十朵洁白的栀子花被送到了我的房间，上面还插着手工制作的精美生日贺卡，并配了一盘新鲜的水果。原来是玛丽小姐看到了我房间里写着‘生日快乐’的礼品盒，于是到登记处查询到那天是我的生日。

那天，她和几位服务员小姐一起对我说了一句话 Happy Birthday（生日快乐），这让我的心情霎时激动起来。真想不到，已经习惯了远离家人，习惯了人情淡漠的我，竟然在异国他乡的旅途中——你们的游轮上享受到了家的温馨与惊喜！

今天，我要对玛丽小姐和所有为游客们服务的人说一声‘谢谢！’感谢你们带给我的种种惊喜，感谢你们对我的无微不至的关怀，感谢你们提供的用心服务，这次夏威夷之旅将使我终生难忘……

当读完这个故事，不知你有什么感想？你是否想过也接到类似的感谢信，让客户大量持续购买你的产品，并为你的服务感激涕零。有些产品，明明跟别人不一样，有它独特之处，客户却说是一样的，这多么失败；而有些产品，明明跟别人一样，客户却认为就是不一样，这多么成功。这种失败与成功不是源于产品的品质较量，而是服务品质的竞争。

我一直在强调一个问题，那就是在 21 世纪的今天，我们不能是为了销售而服务，而是服务好了自然销售。同时 21 世纪也不是一个纯销售的世纪，将有一个更好的服务方式来面对客户。

因为你具有了良好服务的时候，往往会赢得顾客的重复购买，扩大购买、转介绍等多方面的支持，从而使你自身获得提高，使企业获得源源不断的发展动力。所以说，在未来销售、服务并存的世纪，是靠服务来推动销售的时代。服务成了全球关注的话题，企业上司对下属管理的代名词不是管理而是服务，政府对企业倡导的也是服务而非管理。各位有没有发现，社会的各个领域都以服务为先导，就连物业管理公司等类似的公司连注册都改为是物业服务公司了。鉴于这样的情况，我和大家分享一下我生命中最宝贵的且实用有效的服务理念与策略，相信它会对大家有莫大的启发和帮助！我衷心希望每一位朋友都能够不断进步与成长！这个世界因你的存在而变得更加精彩……

※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※

各位亲爱的朋友，在我们还没有正式开始我们的内容之前，我想先和大家分享一个故事，透过这个故事，一定会给你带来很大的启发。有一位年轻人到外地谋求发展，他来到一个城镇，路口碰到一位当地的老人，于是他就问：“老人家，请问这个地方的人怎么样啊？”老人问他：“你刚离开的那个地方怎么样啊？”年轻人说：“我刚离开的那个地方一团糟，每个人都不友好、都很冷漠、都很自私，简直无法生活下去。”老人听完后对他说：“很遗憾，年轻人，这儿也一样。”年轻人听完后失望地离开了这个城镇，继续去寻找下一个地方。

不久以后，又有一个年轻人来到了这个城镇，在路口也遇到了这个老人，他同样向这个老人问道：“老人家，请问这个地方的人怎么样啊？”老人也问这个年轻人：“你刚离开的那个地方怎么样啊？”年轻人高兴地说：“哇，你说我刚离开的地方吗？那可真是个好地方，所有的人都很努力、都很勤劳、都很友好、都很热爱他们的家乡，那儿真的是让人很留恋。”老人听后也很高兴，他对这个年轻人说：“年轻人，你可算来对了，这儿也像

你说的一样美好，你也一定会喜欢这儿的。”

旁边的人对老人的这两种不同的回答感到了奇怪，便问他：“同样的问题，为什么你给予两个年轻人不同的答案呢？”老人回答道：“一个人想要寻找什么便能得到什么！一个人想要别人如何对待他，首先他要学会如何对待别人。”各位亲爱的朋友，不知你从这个故事得到了什么样的启发，有什么样的收获？不知你是否感受到，其实我们所从事的服务工作面对所有问题，就像这个故事中的两个年轻人一样，不在于我们销售的什么产品，从事的什么行业，面对什么样的客户，而所有一切的答案都在于：“你是如何去对待这一切的？你是否喜欢你的公司？你是否喜欢公司的产品？你是否喜欢你所从事的行业？你是否喜欢你的客户……”

首先我们来做一个非常重要的小活动，虽然这个活动比较简单，但它能告诉我们作为客户服务人员应该以什么样的态度去面对客户，而作为我们“上帝”的客户又喜欢什么样的服务人员。为什么我要先讲这一点，因为各位朋友都明白“态度决定一切”，无论是做服务、做销售还是做其他任何的工作，都是如此。今天我和你分享再好的服务方法，再好的服务技巧，建立再完善的服务系统，然而我们的服务人员没有一个良好的服务态度、没有良好的服务观念，这所有的一切都是白费、不值一提！既然如此，我们每一位朋友一定要用非常重视的态度来做下面这个活动，一定！如果你是公司的老总、如果你是公司的领导者，你一定要组织公司所有的员工来参与这个活动。我相信各位一定会有深刻的感受和记忆，同时对公司所有同仁的服务意识、服务态度也会有巨大的改变和提升。各位亲爱的朋友，你可以找身边的朋友或同事来配合做这个活动，每两个人分为一个小组，分别扮演不同的角色，你朋友扮演客户、你扮演服务人员，而且还可以角色互换来共同感受我们的客户平时的感受，接下来开始示范以下四种见面的情景：

第一种方式，就是你们两个人都非常非常地讨厌对方，当