



这才叫 服务

教你提升服务意识 让你做到完美服务

中国缺什么？ 缺服务！

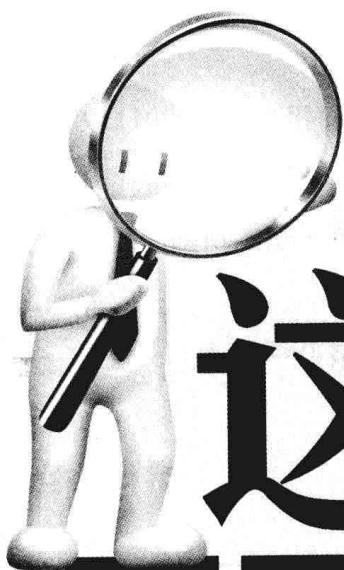
◎缺有良好服务意识的高素质服务群体。

未来拼什么？ 拼服务！

◎只有拥有最完美的服务，才能获得永远的支持。

陈淑君◎编著

人民日报出版社



这才叫 服务

教你提升服务意识 让你做到完美服务

陈淑君◎编著

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

这才叫服务/陈淑君编著. —北京:人民日报出版社,2011.9
ISBN 978 -7 -5115 -0654 -2

I. ①这… II. ①陈… III. ①商业服务-技术培训-教材
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 196882 号

书 名:这才叫服务
编 著:陈淑君

出 版 人:董 伟
策划编辑:邱仰林
责任编辑:张 峰
封面设计: 大象设计

出版发行:人民日报出版社
社 址:北京金台西路2号
邮政编码:100733
发行热线:(010)65369527 65369512 65369509 65369510
邮购热线:(010)65369530
编辑热线:(010)65369524
网 址:www. peopledailypress. com
经 销:新华书店
印 刷:北京中新伟业印刷有限公司

开 本:710mm × 1000mm 1/16
字 数:260 千
印 张:14.75
印 次:2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978 -7 -5115 -0654 -2
定 价:29.00 元

服 务 素 质 测 试 问 卷

请您在阅读本书之前,先耐心地完成下列问卷,它有助您正确认识您的优势,可以有针对性地阅读本书的部分内容。该问卷总分 80 分,由非常同意到强烈反对依次是 1~5 分,如果您的分值在 50 分以上,恭喜您已经基本具备良好的服务意识和技巧。

请针对下面的提问选择您的答案:非常同意(1 分)、同意(2 分)、不知道(3 分)、反对(4 分)、强烈反对(5 分)

1. 我个人的工作技巧比让他人满意更重要
2. 大伙儿都认为我的脾气不好
3. 有些人确实刁蛮、非常讨厌
4. 很多时候,我必须让别人知道我是对的
5. 办事就是应该按部就班
6. 客人是“舞台的中心人物”
7. 在单位里,总是有人让我生气
8. 心情高兴时,我的态度也会很好
9. 如果受到无理指责,我的态度无法好起来
10. 让那些刁蛮的人哑口无言是一件快乐的事情
11. 我的工作应该引人注目
12. 别人都不认为我是一个乐于帮助别人的人
13. 我喜欢工作中的新变化
14. 在见到每一个人时,我不会面带微笑
15. 客人不可能永远是对的
16. 我没办法强迫自己去讨好别人

作者的话

这不是一本传统意义上讲服务的书，这是全面提升团体员工素质的必备武器，这是团体由小到大、由弱到强的催化剂和助力器。

这不是一本传统意义上讲服务的书。这是彻底颠覆错误理念和指引正确行为的必备武器，这是个人事业成功、人生辉煌的催化剂和助力器。

中国缺什么？缺服务！缺有良好服务意识的高素质服务群体。

未来拼什么？拼服务！只有拥有最完美服务的团体，才是人民永远用行动和货币去支持的团体；只有体现了最美好服务的个体，才能成就最辉煌的人生；只有实现了人民满意，才能实现我们做大做强的愿望！

陈淑君

前言

当您翻开此书的时候,也许您会说:“喔,这不适合我,因为这是讲服务的书,我是做……”里奇·波特是里奇·波特房地产公司董事长,该公司致力于住宅房地产开发,是全美较大的一家房地产公司,他认为他的成功之道在于服务;比尔·J. 布里斯南是美国最大的有线电视公司——TEL 公司有线电视部门的总裁,他常说的一句话是:“我们做服务业生意。”不管从事什么行业,担任什么职务,我们每一个人都是在做服务,或者我们可以这样理解,所有的行业都是广义的“服务业”,所以这是一本写给各行各业人士的书。无论您是边防战士或是政府公务员,无论您是饭店员工或是银行职员,无论您从事什么行业、什么工种?您从事的每一份职业以及进行的每一件具体的事情归根到底都是为他人提供方便,为他人服务。

有人说:中国最不缺少的是人,而中国最缺乏的是人才。人才,尤其是具有高素质服务意识的人才凤毛麟角。服务他人就是服务自己,成就他人就是成就自己,具有这样的服务理念的人才是一个团体争先恐后抢夺的奇才,得之,幸也!所以,这本书能够帮助您正确认识自己,正确评价服务,把自己培养成高素质的人才,让自己在人生的舞台

上将每一出戏演绎得更加精彩夺目！

我们应该明白什么样的服务是他人满意的服务？而什么样的服务才是有效的服务？我们应该怎样做才能让我们的服务更美好？十多年来，在教授和实践服务的基础上，我一直在思考和探索，教科书上告诉我们服务的理论和技巧，但我始终认为简单的、低层次的服务技能培训教育不出优秀的企业员工，服务意识的培养是服务培训的最高境界，更是完美服务的基础，所以这也是冲击培训观念，改变传统培训内容和方法的书。重视意识的培训就是重视员工。重视服务意识的渗透，就是重视组织的发展和未来。

服务不仅仅是理论的学习和服务技巧的培训，更重要的是服务意识的培养。首先，提供服务的人应该学习做人的道理，完美的服务一定是具有完美人格的人提供的，而且是一步一步、踏踏实实做出来的，任何形式的投机取巧都不可能让他人对服务满意。当然，也许有人会批驳这太理想，现实不需要这样，投机取巧的人同样可以拥有利益。是的，不排除投机取巧可以在短时间内蒙骗他人而获得利益，但这不会长久，终有一天，当我们社会市场机制越来越完善，当我们国人的素质越来越高时，服务会变得越来越重要，做人是否成功将直接影响服务质量和效果。我为人人，人人为我，互相帮助，互相支撑而又互相服务，我认为从这个角度去理解服务会让更多的人明白。我在为别人服务的同时，别人也在为我服务；我在努力让别人开心的时候，别人也在煞费苦心令我满意，这将是多美的良性循环。

在创作和出版该书的过程中，得到了许多朋友的支持和帮助，中国国际航空公司客舱部的梁富华总经理开发了我的创作灵感，中国民主法制出版社的邱仰林先生、人民日报出版社的张峰编辑以及出版社的

员工为该书的出版做了大量工作,在此,一并表示衷心的感谢!同时,在创作该书的过程中,我还参阅了大量的文献资料和网络资料,对于这些资料的原作者,我也深表谢意!

心要美好不投机是服务的理念,也是本书的主线,更是本书作者对您的良好祝愿,美好的心灵、美好的人格、美好的行为带来美好的世界。欣慰的是这些思考已经变成了文字,并影响了许多人的思维习惯和行为方式,看到每一位读者的邮件,他们的故事和成功在感动他们的同时,也在深深地感动我。所以,我在这里对我过去的读者以及将要阅读本书的您表示深深的谢意!有您的支持,我的服务将更完美!



目录

第一篇 心 /001

服务首先要有服务意识 /002

服务发自内心 /006

1. 乐于为别人服务，并给他们带来欢乐 /008
2. 服务的黄金法则 /010
3. 用心为客人服务，并给他们带来欢乐 /012
4. 用心为客人服务是服务基本层面中的高级层面 /014

经验之谈 /017



第二篇 要 /019

服务要真诚 /020

1. 真诚的第一原则：真诚地去关心别人 /021
2. 真诚的具体表现：时刻为客人的利益着想 /022
3. 真诚的对立面：对客人的欺骗 /025

服务要感恩 /027

1. 感恩是快乐之源 /028
2. 感恩是成功之道 /030
3. 用感恩的心态为客人服务 /032
4. 感恩的基本前提就是“不计得失” /033

经验之谈 /034



第三篇 美 /035

语言美 /036

1. 礼貌用语多多益善 /037
2. 亲切的问候常挂嘴边 /043
3. 用客人熟悉的语言与之交流 /044
4. 赞美之词不绝于口 /048
5. 称呼客人要得体妥当 /052
6. 尽量用客人的母语与客人打招呼 /054
7. 记住客人的姓名 /055
8. 服务禁忌 /057

形象美 /064

姿势美 /071

1. 站姿 /071
2. 走姿 /073
3. 坐姿 /075
4. 蹲姿 /077
5. 服务手势 /077

经验之谈 /078

第四篇 好 /081

服务技术好 /082

1. 以“客人是朋友”取代“客人是上帝” /082
2. 服务流程要让客人感觉方便和舒适 /086
3. 服务技术水平高 /087
4. 缩短客人等待时间 /088
5. 提供无缝隙和无差错服务 /094





信息沟通好 /098

1. 不良服务沟通心态 /099
2. 提倡的服务沟通心态 /100
3. 有效沟通需要对等的大平台 /100
4. 注意双向沟通 /101
5. 关注服务沟通的态度 /103

客人评价好 /108

1. 口碑是最好的广告 /108
2. 关注服务中的细节——细心、细致、细微 /109
3. 关注服务的最终结果——解决客人的问题 /112
4. 关注客人的最后行动 /114

服务效益好 /116

经验之谈 /119

第五篇 不 /121

不抱怨 /122

1. 接受现实 /122
2. 不要把自己抱怨和不开心的情绪传递给他人 /124

不与客人争对错 /126

1. 服务的本质：服从 /126
2. 准确的角色定位 /127
3. 正确的服从理念：客人永远是对的！ /128

不轻易承诺 /131

不要过度 /136

1. 以“适度”服务取代“殷勤”服务 /136
2. 服务者与被服务者保持适当的空间距离 /137
3. 服务热情不过度 /139

不以貌取人 /140

经验之谈 /144





第六篇 投 /147

投其所好 /148

1. 了解客人的期望值 /149
2. 超越客人的期望值 /157
3. 调整客人期望值：降低期望值=提高满意度 /158

投诉客人的服务技巧 /161

1. 投诉客人的类型 /161
2. 在处理客人投诉的时候，应该遵循的原则 /164

投缘——与客人达成一致的服务技巧 /169

1. 与愤怒的客人达成一致 /170
2. 与不同行为风格的客人达成一致 /171
3. 与“噩梦”般的客人达成一致 /174

“投石问路”——道歉的技巧 /177

经验之谈 /180

第七篇 机 /183

把握机会 /184

创造机会 /185

珍惜机会 /189

利用机会 /193

危机补救 /196

危机转变 /199

1. 在员工中进行危机教育，树立强烈的“危机意识” /201
2. 公众利益至上，力挽危机于狂澜 /202
3. 重视危机沟通 /203
4. 危机处理的公众攻略 /204
5. 不当的危机处理行为 /210





个人危机管理 /212

1. 工作危机 /213
2. 情感危机 /213
3. 规划危机 /213
4. 身体危机 /214
5. 服饰危机 /214
6. 反应危机 /214

经验之谈 /216

附录 关于服务的名言警句 /217

参考文献 /219



第一篇 心

良好的服务意识是服务者发自内心的服务本能和习惯,这种本能和习惯排除了服务结果必将受到的奖惩因素、服务组织的相关制度约束和服务岗位的职责要求等的影响,人们依然会努力去做好每一件事情的愿望。

❁ 服务首先要有服务意识

在探讨服务意识以前,首先我们必须明白什么是意识。

意识是人脑对客观事物间接的和概括的主观反映。更准确的说法应该是:意识是人脑对刺激的反应。

我们知道,锤子敲击到钢板时,钢板会变形。钢板变形而产生的力一部分通过弹性的方式以反作用力的形式作用于锤子,剩余部分因挠性而使本身产生永久性变形。这就是钢板对锤击的反应:有对外(锤子)的,也有对自身的。

意识也是人脑对刺激的反应。意识的结果一方面通过人体器官作用于外界,另一方面也通过改变人脑本身的结构形成记忆。

当感官接受刺激时,这些刺激转化为电或化学信号,通过神经纤维传导到大脑,在大脑中沿着相连的神经网络通道进行传导。直到对外界刺激形成有效反应时输出终止。传导的过程,即意识的过程。意识是人的头脑对于客观事物、事件的反映,是感觉、思维等各种心理过程的总和,其中的思维是人类特有的反映现实的高级形式,是发自人们内心的本能和习惯。

许多年前,一个妙龄少女来到东京帝国酒店当服务员。这是她涉世之初的第一份工作,也就是说她将在这里正式步入社会,迈出她人生第一步。因此她很激动,暗下决心:一定要好好干!她想不到:上司安

排她洗厕所！

洗厕所！实话实说没人爱干，何况她从未干过粗重的活儿，细皮嫩肉，喜爱洁净，干得了吗？洗厕所时在视觉上、嗅觉上以及体力上都会使她难以承受，心理暗示的作用更是使她忍受不了。当她用自己白皙细嫩的手拿着抹布伸向马桶时，胃里立马“造反”，翻江倒海，恶心得几乎呕吐却又呕吐不出来，太难受了。而上司对她的工作质量要求特高，高得骇人：必须把马桶抹洗得光洁如新！

她当然明白“光洁如新”的含义是什么，她当然更知道自己不适应洗厕所这一工作，真的难以实现“光洁如新”这一高标准的要求。因此，她陷入困惑、苦恼之中，也哭过鼻子。这时，她面临着这人生第一步怎样走下去的抉择：是继续干下去，还是另谋职业？继续干下去——太难了！另谋职业——知难而退？人生之路岂有退堂鼓可打？她不甘心这样败下阵来，因为她想起了自己初来时曾下的决心：人生第一步一定要走好，马虎不得。

在此关键时刻，同单位一位前辈及时地出现在她的面前，他帮她摆脱了困惑、苦恼，帮她迈好这人生第一步，更重要的是帮她认清了人生路应该如何走。但他并没有用空洞理论去说教，只是亲自做个样子给她看了一遍。

首先，他一遍遍地抹洗着马桶，直到抹洗得光洁如新；然后，他从马桶里盛了一杯水，一饮而尽喝了下去！竟然毫不勉强。实际行动胜过万语千言，他不用一言一语就告诉了她一个极为朴素、极为简单的真理：光洁如新，要点在于“新”，新则不脏，因为不会有人认为新马桶脏，也因为新马桶中的水是不脏的，是可以喝的；反过来讲，只有马桶中的水达到可以喝的洁净程度，才算是把马桶抹洗得“光洁如新”了，而这

一点已被证明可以办得到。

同时,他送给她一个含蓄的、富有深意的微笑,送给她一束关注的、鼓励的目光。这已经够用了,因为她早已激动得几乎不能自持,从身体到灵魂都在震颤。她目瞪口呆,热泪盈眶,恍然大悟,如梦初醒!她痛下决心:

“就算一生洗厕所,也要做一名洗厕所最出色的人!”

从此,她成为一个全新振奋的人;从此,她的工作质量也达到了那位前辈的高水平,当然她也多次喝过厕所水,为了检验自己的自信心,为了证实自己的工作质量,也为了强化自己的敬业心;从此,她很漂亮地迈好了人生的第一步;从此,她踏上了成功之路,开始了她的不断走向成功的人生历程。

几十年光阴一瞬而过,后来,她成为日本政府的主要官员——邮政大臣。她的名字叫野田圣子。

长期“把马桶抹洗得光洁如新”的习惯和本能让野田圣子表现出她强烈的敬业心:“就算一生洗厕所,也要做一名洗厕所最出色的人。”这一点就是她成功但并不神秘的奥秘之所在;这一点使她几十年来一直奋进在成功路上;这一点使她拥有了成功的人生,使她成为成功者、成功的幸运者。

服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心,它是服务人员的一种本能和习惯。这样的愿望的表现形式是:领导在与不在一个样,客人表扬不表扬一个样,制度约束不约束一个样。