

顧客服務心主張

服務業必勝的三十三個服務秘訣

Service from your heart

您正在翻閱本書嗎？恭喜您！您已經成功了一半！因為這表示你除了重視業務數字外還重視“服務”！

本書詳述「麥當勞、亞馬遜書店、台灣星巴克、華航、聯強電子、玉山銀行、福特六和、亞力山大集團、王品集團、統一超商、百事可樂、聯合報系、安泰人壽、佑崧營建集團、東森購物、台北一〇一、新光三越百貨、亞都麗緻飯店、大葉高島屋、全國電子、燦坤3C、B&Q特力屋.....等。」成功企業的優質服務案例。



衛南陽 著

Service from your heart

您正在翻閱本書嗎？恭喜您！您已經成功了一半！因為這表示你除了重視業務數字外還重視“服務”！

本書詳述「麥當勞、亞馬遜書店、台灣星巴克、華航、聯強電子、玉山銀行、福特六和、亞力山大集團、王品集團、統一超商、百事可樂、聯合報系、安泰人壽、佑崧營建集團、東森購物、台北一〇一、新光三越百貨、亞都麗緻飯店、大葉高島屋、全國電子、燦坤3C、B&Q特力屋.....等。」成功企業的優質服務案例。



衛南陽 著

顧客服務心主張 服務業必勝的三十三個服務秘訣 Service from Your Heart

作者從演說家、顧問、教授，轉變為說故事人的角色，把許多精心收集的經營故事，配合作者十五年來的精闢見解，讓您在熟悉的國內企業故事中，看到服務成功的秘訣。

總經銷／



飛鴻 國際行銷股份有限公司
Flying Horn International Marketing Co., Ltd.

www.fh6688.com.tw

Impact 系列叢書 009

顧客服務心主張

服務業必勝的三十三
個服務秘訣

(Service from your heart)

衛南陽 著





目錄

作者介紹	009
一封來自作者的邀請函	011
作者序：每一種思想都是一種監獄	013
前言：服務的秘訣在於「心」	017
一、誰需要服務？	036
二、「服務」有沒有性別？	045
三、服務的簡單與複雜的交錯關係	054
四、服務的「思」與「行」	063
五、服務是美感的體驗	073

顧客服務心主張
服務業必勝的三十三個服務秘訣



六、先讓員工活得精彩	082
七、女性服務、服務女性	092
八、服務是從競爭到共存的「心法」	102
九、服務必須用心且勞心	111
十、服務是一種既深也淺的體驗	121
十一、彈性與制度之間	130
十二、財哥鹹酥雞	140
十三、服務是一首美好的交響曲	149
十四、服務的人情義理勝過資訊科技	158
十五、從亞森羅蘋到福爾摩斯	167



目錄

十六、現代耶穌：翡翠灣福華的五餅二魚神蹟	176
十七、冷、拖、呆、硬	184
十八、做不好，就滾蛋	194
十九、服務與人	203
二十、新老人的力量	212
二十一、每個人都需要具備服務能力	222
二十二、公務機關的顧客滿意問題	232
二十三、成立客服中心	242
二十四、讓顧客的顧客也滿意	251
二十五、工讀生對於服務的看法	260

顧客服務心主張
 服務業必勝的三十三個服務秘訣



二十六、服務不應該讓顧客覺得在「懲罰顧客」	270
二十七、亞馬遜書店的禮物	283
二十八、布施服務	294
二十九、溝通致勝	304
三十、推倒本位主義的柏林圍牆	314
三十一、環境與服務策略	324
三十二、策略的高度將決定服務的成功	333
三十三、「部落格」在服務的應用	344
結語 彈性管理：一線之隔的好服務與爛服務	355

15年的感恩與回饋

衛南陽老師研究顧客滿意15年暨出版書籍15本；為答謝讀者的厚愛特推出“15年的感恩與回饋”專案。

凡單一團體一次購買衛老師作品〔商兆 Impact 系列叢書〕總數滿150本除享有折扣外，另可免費再獲得價值兩萬元的一堂【衛老師專業教育訓練課程】。

_____	1.服務競爭優勢--探索永續經營的奧秘	定價 500 元
_____	2.體貼顧客心	定價 350 元
_____	3.新顧客滿意學	特價 299 元
_____	4.顧客滿意經營的六大觀點	定價 250 元
_____	5.服務贏家--建構系統化的服務競爭	定價 300 元
_____	6.原則領導	定價 350 元
_____	7.員工關係大躍進	定價 350 元
_____	8.實踐 ERM:再創業績的巔峰	定價 350 元
_____	9.顧客服務心主張:服務業必勝的三十三個秘訣	定價 350 元

公司名稱：_____

地址（上課地點）：_____

連絡人：_____ 職稱：_____

電話：_____ 訂購數量：_____ 本

備註：① 授課地點限台灣本島。

② 上課事項請洽協辦廠商。

③ 請務必填妥以上各項資料，並於您希望上課之日期兩週前傳真或 E-mail 通知連絡。

④ 本活動截止日：即日起至 95 年 8 月 31 日止


協辦廠商：

商兆文化股份有限公司

E-mail：sj6688.kim@msa.hinet.net

TEL：(02) 2283-3334

FAX：(02) 8218-6459

總代理： 飛鴻國際行銷股份有限公司 www.fh6688.com.tw



作者介紹

衛南陽，中國文化大學商學碩士，國立中正大學企業管理博士，目前在大學企業管理研究所任教。這個筆名的意義，期望自己能夠像諸葛亮一般，具有經天緯地之才、安邦定國之能。

從事顧客滿意經營、顧客服務系統、服務競爭策略、顧客關係管理、顧客知識管理研究多年，曾協助許多企業規劃服務系統並執行教育訓練專案，經常全省巡迴演講，並且評審過數百家企業之顧客滿意經營實況。

同時主持數十場顧客滿意度之調查研究，發表上百篇文章散見於「經濟日報」、「工商時報」、「中衛簡訊」、「震旦月刊」等平面媒體、「亞太教育訓練中心」、「全球華人競爭力基金會之總裁學苑」等網路媒體。

目前已經在海峽兩岸出版之繁體字或簡體字版本著作共計十五本，包括經濟部中小企業金書獎【顧客滿意學】、【顧客服務系統規劃】（台北牛頓版）、【服務競爭優勢：探索永續經營的奧秘】、【新顧客滿意學：E世紀的成功之道】、【顧客滿意經營的六大觀點：衛南陽談顧客滿意】、【服務贏家：建構系統化的服務競爭力】、【原則領導：控制越少越好的後現



代風格】、【員工關係大躍進】、【實踐ERM：再創業績的巔峰】、【顧客服務心主張：服務業必勝的三十三個服務秘訣】（台北商兆版）、【哇！玩行銷】（台北華文網）、【服務業管理】（台北華視空中進修學院版）、【客戶滿意的30堂課】（北京華章版）、【原則領導】、【抱怨是最好的禮物】（北京工業大學版）。

曾任經瀚管理顧問公司首席顧問、全球華人競爭力基金會之總裁學苑專欄作家、中國生產力中心顧問講師、中小企業聯合輔導中心顧問講師、中衛發展中心顧問講師、盛餘股份有限公司顧客滿意委員會顧問、福特六和汽車顧客服務大學導師、海德漢股份有限公司顧問、祥碩興業股份有限公司顧問、人本企管顧問公司顧問、「一九九七年中華民國優良企業商品顧客滿意度金質獎」總顧問暨評審委員、「一九九九年中華民國顧客滿意金企獎」總顧問暨評審委員、多家國立和私立大學兼任講師、大眾週刊專欄作家、服務業總經理特助等。

獲獎榮譽：「顧客滿意學」獲得民國86年經濟部中小企業金書獎，二〇〇三年客服產業學術論文獎博士組優勝，二〇〇四年第二屆客服產業論文獎博士組優勝。



一封來自作者的邀請函

我喜歡和讀者有更多的互動，所以從第一本書開始，我都曾寫一封信給讀者，也就是這一篇「一封來自作者的邀請函」，各位也是我的顧客，我只是單純的想讓各位滿意而已。我只是一個人，不可能、也無能力看遍全世界的企業（連台灣都不可能），因此，我把各位顧客當成我的耳目，從各位的眼睛與心靈中，發現這個世界更多我所不知的事情，所以非常渴望與大家交換心得。

從很久以前，我便認為自己不是「顧客滿意」這個領域裡面最好的研究者與行道者，明知不足還不肯多學，這不是我心裡面認同的精神。畢竟顧客就是自己最佳的顧問和老師，遠離了顧客，還剩甚麼呢？

我非常歡迎大家多多來信或來電，即使你只是要告訴我你是哪一位，或者要糾正我的錯誤，我都期待各位提供的任何訊息，目前已經互動聯絡過的讀者已經超過一千位，我還是不覺得不夠，因此我提供以下三個聯絡方法：

✉ 寫信到出版公司給我，本書的版權頁可以找到聯絡方法。

✉ 如果你認為上述方法太慢，可以發電子郵件給我，位址 larrydjb@ms13.hinet.net。



☎如果還是覺得不夠直接互動，歡迎打電話給我，我的行動電話是 0935-191064。

如果這本書的內容確實對你的工作有所幫助，請來信告訴我，讓我可以分享這份喜悅與光榮。如果無法從書中得到任何助益，我很抱歉，因為我的顧客沒有感到滿意，不過我更希望瞭解哪裡做得不夠，讓我可以明白自己的缺失，針對這些缺點加以改進，真的，一如往昔，我期待各位的批評與指教。

每一位與我聯絡的讀者，都會訝異我回應的速度與內容，因為我會立刻採取行動，用最快速最直捷的方式，讓讀者朋友瞭解我的感謝，為了讓我們的意見可以多交流，請附上聯絡方法，讓我可以親自向各位致意。

希望自己能夠在大家追求顧客滿意的時候，做出一些有用的貢獻，因此我開始寫書、演講、接輔導專案，但是這些都是比較偏重在我單方面的付出，透過上面的幾種方法，我們可以做到雙向的交流，這也是我建議各位在工作上與顧客的交流方式，大家都是我的顧客，更是我的朋友，衷心期待大家的訊息，謝謝。

敬祝

平安喜樂

衛南陽敬邀



作者序：每一種思想都是一種監獄

美國大詩人愛默森說過：「每一種思想都是一種監獄。」在看到這本書之前，各位好朋友對於「服務」這兩個字的看法，也是一種牢籠，緊緊的困住我們的思想，讓我們無法從更多角度來觀照服務的特點。

在這本書裡，我想扮演一個詩人、創作者，因為我「要用不同的型式，不論是——一首詩、一種動作、抑或是一種容貌、一種行為，都能帶給我們新的思想，解開我們的枷鎖，讓我們進入一個新的境界。」（愛默森語）

就是這樣的使命感，迫使我一本又一本的出版，在深夜大家都休息的時候，還繼續敲打鍵盤，把一個字、一個字的輸入在電腦裡。因為這麼多年的經驗，我發現認識很多好朋友的理由，都是來自我出版的每一本書，不管這些好朋友出身背景來自四面八方，都是因書而結緣的。我相信一定還有更多有緣人，只是我現在出版的書籍還不夠多，所以當中的緣分連結不起來。

我一直相信，遲早有一天，我們一定可以完全連結彼此！



這本書一直探討甚麼是服務，服務究竟有哪些特質要注意，服務在提供時應該怎麼做才會贏得顧客，在贏得顧客之後，還可以創造甚麼驚奇的樣貌，讓顧客更加的「鑲嵌」（黏住）在我們的體系裡，擁有忠誠的顧客，進而幫助顧客獲得專屬於他的成功。

這個世界總會有些人，看到了一些大多數人看不到的演變，然後提出來，希望能警示眾人，結果不被接受，甚至放逐於故鄉之外。可是，歷史總會還個公道，幾百年後，我們才發現這些少數人是對的。

這樣的故事一再重演，都是年輕叛逆者提出一些離經叛道的思想，然後不見容於當朝掌權者（從政治、學術、運動、經濟的當權者），最後只好鬱鬱而終，可是多年以後，我們才慚愧的承認，當年，他們是對的。

然而，一切都已經來不及了。

看起來很悲慘吧！不過，這一次我決定豁出去了，我就是挑戰傳統的「服務觀」，這種置「服務」於「不過就是製造所殘存的廚餘」那種早該丟棄的思想，真的讓我火大了，我生氣了，我再也受不了「服務居然是殘渣廚餘」的噁心觀點，所以我真的、真的、真的、極度的憤怒，要喚醒這些「腦袋裡裝甚麼東東」的企業人士。

你們給我搞清楚，服務就是服務，他不是製造的廚餘，更不是工業當中可回收的廢料，「服務」是偉大的服務！



一個國家的國內生產毛額有百分之七十來自於服務、一個國家的就業總人口有百分之七十是從事服務的工作，哪個人敢說服務不重要？我第一個不服氣！

服務不偉大嗎？當然極度的偉大！偉大到政府還沒有心理準備，偉大到學術界忘了自己就是服務工作者，偉大到成天泡在高爾夫球場上的商界巨頭都昏頭在所有的財務報表中，忘記誰都不能置身外於服務之外嗎？

我很不屑的說一句，沒有服務，你們甚麼都不是！

服務撐住了國家的經濟，服務撐住了企業的發展，服務造就了更多學者的研究得以發表，服務讓我們每個人每一餐都有很多重的選擇。

服務不重要嗎？還在忽略服務的意義嗎？

我生氣了！

我決定告訴各位有福氣有緣份的好朋友，你們未來取代剛才我說的那些大人物的機會，就在這裡了，就是「服務」！只要你把「服務」做好了，從「見山是山，見水是水」開始修煉第一級功夫，時日演進，還會進入第二級「見山不是山、見水不是水」，最後回到頂級功力「見山又是山，見水又是水」。

剛開始，服務就是服務，不斷研讀這本書之後，逐漸發現，服務已經不是服務，它代表著企業運作的全部都和服務有關連，所以服務是個很大的範疇。再繼續研讀下去，