



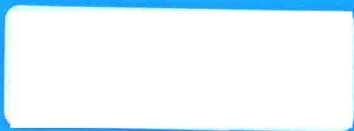
服务

决定一切

沛霖·泓露◎著

SERVICE

DETERMINES EVERYTHING



中国商业出版社

服务 决定一切

沛霖·泓露◎著

SERVICE
DETERMINES
EVERYTHING

中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

服务决定一切 / 沛霖·泓露著. — 北京 : 中国商业出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-5044-9324-8

I. ①服… II. ①沛… III. ①企业管理—商业服务—研究 IV. ①F274

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第033867号

责任编辑: 姜丽君

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www. c_cbook. com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

永清县晔盛亚胶印有限公司

*

720×1000毫米 16开 17印张 200千字

2016年7月第1版 2016年7月第1次印刷

定价: 36.80元

* * * *

(本书若有印装质量问题, 请与发行部联系调换)

目 录

第一章 服务就是竞争力

企业在注重对客户服务设施投资的同时，也越来越重视员工的服务培训，力求培养出一流的客户服务人员，以增加企业的竞争力。服务竞争的时代已经来临，在这个时代中，谁拥有优质的服务，谁就拥有了客户，就拥有了生存的基础。

◆服务就是竞争力	3
◆服务好才能成交	8
◆服务要效率	10
◆服务信守承诺	13
◆顾客源于服务	15
◆正确的服务观念才能赢得客户	17
◆买卖的完成不是服务的结束，而是服务的开始	19
◆每个客户都是市场	22

第四章 销售卖的是服务

客户买走的不仅仅是产品，更是服务上带来的享受和感觉!你给了她超越产品以外的享受和感觉，往往可以换来更多的后续合作。

- ◆ 客户买走的不仅仅是产品 159
- ◆ 客户的问题就是服务的主题和价值 161
- ◆ 用心服务是最好的销售 163
- ◆ 忘记利润，开始服务 165
- ◆ 建议超强的亲和力 167
- ◆ 帮助客户解决问题 175
- ◆ 迅速响应客户需求 177
- ◆ 始终以客户为中心 180
- ◆ 持续提供优质的服务 184
- ◆ 为客户提供个性化服务 189
- ◆ 销售要绝对诚实 192
- ◆ 对他人的怒气不要介意 195

第五章 服务需要技巧

企业商家业绩的好坏，并不仅仅在于客户的多少，而是在于他的客户是不是经常性地产生消费。然而促成这种效果的决定因素，就是需要给客户提供优质的服务，建立起对企业的满意度和忠诚度。

◆让顾客满意	199
◆把客户当成自己的朋友	202
◆销售员要多为客户着想	206
◆你服务的宗旨是什么	211
◆体验自己和竞争对手的服务	213
◆服务需要学习	215
◆推进服务文化	218
◆亲自拜访客户高层	220
◆低劣的客户服务的十个表现形式	226
◆如何应对客户投诉	229
◆如何快速、有效地处理投诉	234
◆如何永远赢得顾客的心	242
◆成交后要保持联络	250

服务决定一切



第一章 服务就是竞争力



企业在注重对客户服务设施投资的同时，也越来越重视员工的服务培训，力求培养出一流的客户服务人员，以增加企业的竞争力。服务竞争的时代已经来临，在这个时代中，谁拥有优质的服务，谁就拥有了客户，就拥有了生存的基础。

◆服务就是竞争力

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。”

是啊，不论我们从事的什么行业，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。

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，我希望大家用非常重视的态度来做下面这个活动。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。我相似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。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，当你们见面时，你们会以什么样的方式见面，你会有什么样的心情、有什么样的表情、什么样的神态？

第二种方式，就是你俩是一般的关系，你们见面时你是什么样的心情、什么样的表情、什么样的神态？你会主动和他打招呼吗？

第三种方式，你们好久没有见面的老朋友，当你们见面时你又是是什么样的心情、什么样的表情、什么样的神态，你会主动和他握手吗？你们会拥抱吗？你们会谈些什么呢？

第四种方式，他是一个对你支持非常大的老客户，过去对你和你的公司支持非常大，对你公司的生存和发展有很大的影响，他是你生命中的贵人，当你和他见面时，你又是是什么样的心情、什么样的表情、什么样的神态？你会主动和他握手吗？你会主动和他拥抱吗？你会和他谈些什么？你最想向他表达什么？你会向他诉说你的感激之情吗？你会和他分享合作的感受吗？

当你这样做完之后，你问问你的朋友、你问问你的同事，当你用不同的心情、不同的表情、不同的方式和他面对时，他内心是一种什么感受？他内心有什么样的感觉？假使他是你的客户，他对你的哪种服务方式感觉比较好？他还希望你对他做什么样的交流？此时你已经有很深刻的感受了，你以为这样就可以做好服务了吗？还不够，此时你要和你的朋友角色互换，再演练一遍，你做一次客户，你亲自感受一下不同的方式给你所带来的不同感觉？使用不同的方式，你内心有什么不一样的变化？你希望别人用什么样的方式为你服务？用什么样

的心情与你交谈？用什么样的语言来表示他对你的感谢？

最重要的是，我们每天都在做服务，服务我们的客户、服务我们的公司、服务我们的同事、服务我们的上司，同时，我们每天也在接受别人的服务，接受同事的服务，接受下属的服务，我们平时在服务的过程中，我们对待客户态度属于哪一种是第一种、第二种，还是第三种、第四种？我们哪些方面还做得不太好？哪方面还有极大的不足？哪方面还需要提升？哪些方面还需要修正？……透过上面的这个活动，相信大家已经体会到了客户喜欢什么样的服务态度？当我们拥有了良好的服务态度，就如同高楼大厦打好基础一样，现在我们就开始去建造这幢大楼了。

被评为最佳酒店和最佳商务酒店的香港半岛大酒店，几乎天天爆满，不提前预定是没有空房的。它为什么能招揽如此之多的客人？下面跟各位分享一段他们是如何服务顾客的——

王先生经常出差去香港。第一次入住半岛酒店时，良好的环境和服务令他非常满意；当他第二次入住时，几个服务环节更令他印象深刻。

那天早上，当他走出房门准备去餐厅的时候，楼层的服务生恭敬地鞠躬行礼，问道：“王先生是要用早餐吗？”王先生很奇怪，反问“你怎么知道我姓王？”服务生面带微笑地说：“我们酒店规定，晚上要熟记服务客人的姓名。”

当王先生高兴地乘电梯下到餐厅所在的楼层，刚刚走出电梯门，餐厅的服务生恭敬地说：“王先生，这边请。”王先生非常疑惑地问道：“你怎么知道我姓王？”服务生回答：“上面楼层的电话刚下

来，说您已经下楼了。”

王先生刚走进餐厅，服务小姐微笑着问：“王先生还要老位子吗？”王先生又惊又喜，心里纳闷：“虽然我不是第一次在这里吃饭，但最近一次也有一年多了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到王先生惊讶的表情，服务小姐主动解释说：“我刚刚奋过电脑记录，您在去年的9月3日在靠近第一个窗口的位子上用的早餐。”王先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”小姐接着问：“老菜单？一盘色拉，一碗皮蛋瘦肉粥，一杯果汁？”王先生连说：“谢谢，谢谢，老菜单，老菜单。”

上餐时餐厅送了一碟小菜，王先生就问：“这是什么？”服务生后退两步说：“这是我们酒店特有的某某小菜。”王先生问：“你为什么要后退两步呢？”服务生回答：“怕自己说话时口水不小心落在客人的食物上。”这一次早餐给王先生留下了终生难忘的印象。

后来，由于工作的原因，王先生有二年时间没有再去香港。然而，在王先生生日那天，他居然收到了一封半岛酒店人发来的生日贺卡，上面写着：“亲爱的王先生，您已经有两年没有来过我们这里了，我们全体同仁都非常想念您，希望能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。”王先生当时激动得热泪盈眶，暗下决心如果再去香港，绝不会到其他任何的酒店，一定要住在“半岛”。

透过这个案例发现它不是单纯的人为服务方式，而是有一套成形的服务流程。同样的服务流程，不同的服务人员，会取得类同的服务效果。所以，设计一套有效的服务流程，让所有的工作人员对照执行，将会产生一个服务型的团队。

◆服务好才能成交

什么叫做减少不确定购买？比如说一个客户今天到A厂去看过产品后说准备要购买，然后明天到B厂去看过以后购买了B厂的同类产品，或者恰恰与前面所说相反的结果，都是顾客不确定购买的情形，如果能让顾客从不确定到确定性购买，等于我们就拥有了更多的客源。

怎样才算服务到位呢？比如说今天我们去买一件衬衣有两家店可供我们选择，第一家店和第二家店都可以买到同样款式、同样价格的衣服，然而第一家店服务好，第二家店的服务很不好。

结论出来了，我们买衬衣的时候都会首先想到去哪一家店？肯定是第一家店，对不对？不管是你，还是你的朋友、还是我们的顾客在做某一决定的时候，究竟是什么在做决定？请各位一定要记住：顾客是靠理性做分析，却靠感性做决定的。

当服务人员提供了热情服务的时候，一种气氛在不断地影响着顾客，让他感受到了极大的尊重和满足，情绪受到极大的感染，往往在这个时候，会很快地做出购买的决定。

大家可能经常会遇到种情况，一些顾客在购买产品的时候，开始

的时候总是犹豫不决。可是，在经过服务人员一阵面带微笑、真心实意地关切之后，顾客往往就会决定购买了。

为什么会这样呢？其实原因很简单，这便是服务人员提供的热情服务帮助和促使顾客做出了购买决定。顾客原来不确定的购买因素受到了影响，做出了购买的决定。

乔·吉拉德曾经这样说过：“企业80%的利润来自于20%老客户的重复购买。”的确，而良好的服务是促使客户不断重复购买的决定因素。在客户消费和购买的时候，你提供热情的服务，并且做好售后服务，让客户感到满意，这会在客户的心中留下很好的印象，从而让他们产生重复购买，带来可观的经济效益。

因为，每个人身上都具有趋利避害的本性，如果企业商家提供的服务令客户感到非常满意，那么客户在一次购买后，往往还会继续消费和购买，或者原本是三个月买一次，可能变成两个月买一次，甚至变成一个月买一次。因为每个人的大脑都是一台自动的摄像机，先前消费行为和接受服务的过程都会拍摄下来，在大脑储忆起来，这种储忆是正面或负面，决定了顾客有没有重复购买的热情，储忆的正面程度高低决定了重复购买频率的多少，只有提供最优质的服务，才能在客户脑海中建立最正面的储忆，而这无疑会增加客户重复购买的频率。

◆服务要效率

时间是一种每个人都很短缺的商品，由于我们的服务过于糟糕而浪费了客户的时间，这会很让人沮丧和懊恼的。长时间地延误客户，会大大地影响着顾客的总体满意度，在许多时候，这是顾客转向竞争对手的原因之一。

用心服务的程序经常随着时间而发生变化，随着企业的不断成长壮大和顾客的数量增长而发生变化，所以，建议大家花些时间来考察一下你的顾客在等候服务时的一些问题：

1. 减少排队

客户对应当去哪里获取服务是否清楚？他们应当怎样排队？他们对接待服务的流程是否熟知？没有什么比让一群人等候服务更令人烦躁不安的了。我到吉隆坡演讲，总体感觉非常好，唯一让我感觉需要改善的，就是下机后到出口让我排了将近一个小时的队。我在排队时感言：“假如下次再来，我会有恐慌感。”

2. 快速服务

是否有很多人都在等待着，如果的确如此的话，你也许需要设置

一条快速服务通道，只需花几分钟就可以完成的简单的服务，像许多大型超市里面做的一样。如今银行提供了快速付款机，可以自动存款并开账单。许多商家都应该提供类似的快速付款业务，这会大大减少忙碌中的人们的等待时间。

3. 等候区

等候区是否很吸引人？是否比较舒适？顾客是否被迫为进出的人让路？你是否需要提供座椅？这是我们应该注意的。我公司过去开会时，没有到进场的时间，外面又没有等候区，有部分客户就对此产生抱怨。现在我们每次会议都设立等候区，就彻底解决了这个问题。

4. 转移顾客的注意力

你能让顾客的等待时光更为有趣吗？有些企业固执地在队伍前面放一只大钟，让一直等在队伍里的顾客，看着时间在难以忍受中一秒一秒地流逝。想象一下这种感觉能好吗？有没有什么其他方式可以转换顾客的注意力呢？有的。比如，在顾客能接触到的地方，放置一些报纸、杂志、故事集、宣传册或者张贴一些艺术品，也可以播放一些影碟，使等待的人消磨等待的时间。

5. 检查标牌

查看一下你的标牌。标牌会告诉每个顾客应当往哪里走，应当做什么，尽管不是每个人都能看见它或都能理解标牌的意思。有些顾客也许有阅读上的困难，或者存在语言障碍，或者他们当时心不在焉，没注意到标牌。但这不妨碍对大多数人有益。

6. 与正在等候的顾客交谈

如果队伍很长，走过去和正在等待的顾客聊聊天。对他们的等