

THE 服务赚钱的8个绝招

BEST 德老师 著

ADDED-VALUE SERVICES

最狠的服务

学服务，赚奔驰

告诉你如何粘住客户50年

服务中国商学院导师

聚成股份服务总顾问

德



北京联合出版公司

THE BEST
ADDED-VALUE SERVICES
最狠的服务

服务赚钱的8个绝招

德老师 ●

北京联合出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

最狠的服务：服务赚钱的8个绝招/德老师著. —北京：北京联合出版公司，
2012.12

ISBN 978-7-5502-1057-8

I. ①最… II. ①德… III. ①企业管理—商业服务 IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 240217 号

最狠的服务：服务赚钱的8个绝招

作 者：德老师

选题策划：北京时代光华图书有限公司

责任编辑：王 巍

特约编辑：王晓旭

封面设计：夏海波

版式设计：夏海波

责任校对：李燕子

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京天顺鸿彩印有限公司印刷 新华书店经销

字数 195 千字 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 12.75 印张

2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

印数 1—10 000

ISBN 978-7-5502-1057-8

定价：29.80 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有，侵权必究

本书若有质量问题，请与本公司图书销售中心联系调换。电话：010-82894445

推荐序

利他则久

聚成集团总裁 陈永亮

古人云：“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。”此言诚不我欺。或许有人会问，这本书不是讲“服务”吗？服务就是付出，就是奉献，为什么也和“利”字扯上关系了？其实，两者并不矛盾，服务既利己，也利他。

“利己则生，利他则久。”中国文化，就是利他的文化。“仁者爱人，己欲立而立人，己欲达而达人”说的是儒家的利他；“苦海无边，回头是岸，地狱不空，誓不成佛”说的是佛家的利他；舍己为人、先人后己，说的是英雄的利他。一位成功的企业家，不仅仅是一个唯利是图的商人，同样也要利他。

我对企业家的理解是，企业家就是创办企业为大家的人。企业，则是为客户解决困难，帮员工实现梦想，替社会分担责任，顺便为股东创造财富的综合体。

企业如何实现利他的宏伟目标呢？这要从两个层面去阐释——产品与服务。产品是企业的生命，服务是企业的寿命。生命，意味着企业生存的权利和机会；寿命，则是企业生存的价值和意义。

二流企业卖产品，一流企业卖服务。

遗憾的是，在当下的中国，仍有许多企业还停留在卖产品的阶段，或者

缺乏服务意识，或者有服务意识而行动欠佳，因此有识之士常感忧虑。作为服务界的同行，谭志德老师和我有一个共同的心愿：将“服务”二字推广到人人心中。

德老师在企业服务领域已耕耘 20 余年，对“服务”二字颇有心得，并形成了一套较为完整的理论系统。在多年的授课与实践中，他的服务理念与方法，让许多企业，特别是服务营销人员获益良多。他在整个企业服务界享有很高的声誉。

《最狠的服务》是德老师多年服务心得的凝练。书中所提出的“服务 = 帮人”的根本原则，高屋建瓴，振聋发聩，帮助企业同仁从根本上认清了服务的本质和意义。书中对服务方法进行了精准有力的概括：对，即找对客户，而后辅以一系列后续跟进行动；列清单、贴墙壁，真正做到了服务落地；粘，即粘住客户，从初见的 1 分钟，1 个小时，到长期的 30 年、50 年，终生为其服务；狠，即打动客户，全面打入客户的工作、生活圈子，将客户变为朋友。这几个绝招，可谓招招见血，招招制敌，具有极强的可操作性和可复制性。

在德老师看来，只要心存“服务”二字，那么无处不可服务，无事不可服务，无人不可服务。吃喝玩乐是服务，给客户以独特的体验，同样也是服务。而在企业自身发展方面，德老师概括出“永远留住干部”“选对最优秀的员工”的绝招，同样值得我们借鉴和思考。

关于本书的书名，更是在中国著名的华商书院的同学中，经过反复讨论确定下来的。“狠”字，真正体现了谭氏服务的魅力与奥妙，再没有第二个字比它更合适了。

德老师在繁忙的工作之余，笔耕不辍，著成此书。他把自己的服务智慧，无私地分享给更多需要的人。

我真心希望，整个社会都能充溢着服务的气息。人人争当“服务员”，个个争当“服务家”。让“为人民服务”的精神照亮每个人的生活，照亮这个世界。

为什么要服务？因果法则

在电影《新少林寺》中，有这样一句对白：“万法皆空，唯因果不空。”

服务是种善因。服务做好了，自然就赚钱了。

十多年前，我第一次到庙里礼佛，师父教我礼拜、上香，然后师父请我坐下，开始煮茶论道。

师父问我：“谭老板，如果你在外面看到一个陌生人被车撞了，你会送他去医院吗？”

我说：“我会。”

师父说：“那如果到了医院，情况很危险，马上要做手术，需要5万元，你会给他吗？”

我内心很纠结：刚刚礼佛，佛祖就在隔壁，头顶三尺有神灵，我不能说假话啊！

我思考了一会，说：“请问师父，他会还我钱吗？”

师父说：“他看上去很穷，估计还不起。”

我犹豫了很久，终于说：“师父，我不会。”

师父很平静地说：“请问为什么呢？”

我说：“我不认识他，我找不到要帮他的理由。”

师父说：“噢，付出不图回报，回报才无穷啊！”

我问：“为什么呢？”

师父说：“喝茶。”

十几年过去了，我思考，顿悟，验证了无数次，付出不图回报，回报才无穷！

我儿子满月那天，收到 200 多份礼物，有尿布，也有付费 2 万元的保险。那一夜，我顿悟，收礼多，是因为我过去送出无数的礼物，而且送礼的时候，我根本没有想过回报……

付出是因，回报是果。

服务是因，缘到，果自到。

付出想着回报，是做好事；付出不图回报，是做功德。

所以，服务身边人，服务陌生人，不想着回报，回报无穷大。

我自 1998 年开始创业，经历很多，无数次验证因果法则！

我认为服务 = 帮助别人，帮人就是种善因。

我今生最崇拜的就是雷锋。雷锋出差一千里，好事做了一火车。

我认为人如果只能学一门课程，就应该学帮人。2008 年，我儿子出生，我说服家人，给儿子取名谭邦仁。

我希望，他不要着急学习英语、学钢琴。先学好帮人，有余力再学点别的。

我用十多年的时间写此书，希望有缘拿到书的朋友，先做好服务，自然赚到大钱。这本书的核心其实很简单，就是对、粘、狠，即找对客户，粘住客户，长期服务。

十个读者，必有一个开奔驰

我到成都讲授“服务赚钱的绝招”课程时，聚成成都总经理盈盈跟我说：“德老师啊，我们成都美女最多！”

我说：“成都哪条路美女最多？”

盈盈说：“春熙路最多，十步之内必有美女。”

后来，我完成了本书的电子稿，聚成杭州总经理王德泉是第一个看完电子稿的，四个月後，他开的车由凯越变成了奔驰。

我与世界华人冠军俱乐部的姬剑晶在广州颐和大酒店同住一个房间，我进房间倒下就睡觉，姬剑晶把我摇醒，说：“德哥，您一生最重要的赚钱经验是什么？”我在半睡半醒之间把本书的精华告诉他：“找对客户。”姬剑晶继续说：“德哥，如何找对客户呢？”我真的不记得自己当时说了什么，因为我说了一会儿后，很快就睡着了……

五个月后，姬剑晶从没有车直接到买奔驰。

我发现学到本书一个以上精髓的人，都可以开奔驰。我坚信，十个读者，必有一个开奔驰。

有很多朋友说，把这本书送给朋友，就等于送一輛奔驰。

• 目录 • CONTENTS

推荐序 利他则久 / V

自序一 为什么要服务？因果法则 / VII

自序二 十个读者，必有一个开奔驰 / IX

第一招

服务 = 帮人

服务就是帮人做事，正所谓“助人者，人恒助之；损人者，人恒损之”。用真心去主动服务，是我们的企业灵魂。

第一节 名人对服务的理解 / 2

第二节 10个帮人方法 / 6

第三节 帮人如何落地 / 14

第二招

对

山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵；客户不在多，找“对”则成。每个“对”的客户都是你的金矿，每个“好”的客户都是你成功的开始。

第一节 李勤夫的故事 / 20

第二节 金矿服务 / 25

第三节	清晰标准	/ 29
第四节	列清单	/ 34
第五节	贴墙壁	/ 39
第六节	德客 22 工具	/ 44

粘

德老师最狠的就是创造了粘性服务，从客户看我们的第一眼开始，到未来 50 年，我们都将粘下去。生命不息，服务不止。

第一节	名字	/ 52
第二节	1 个小时	/ 58
第三节	1 个小时后	/ 62
第四节	1 天	/ 67
第五节	1 周	/ 75
第六节	1 月	/ 79
第七节	1 年	/ 83
第八节	3 年	/ 87
第九节	30 年	/ 91
第十节	真的喜欢客户	/ 96

狠

这里讲的“狠”，指的是服务客户的力度要狠，不是狠赚客户的钱。狠是指服务客户不是一次，而是 30 年，从客户第一次接触我们那一刻起，到未来 30 年，甚至是 50 年，我们已经作好了计划。

- 第一节 写信、送礼 / 100
- 第二节 小蜜蜂 / 106
- 第三节 进入朋友的工作圈子 / 110
- 第四节 进入朋友的生活圈子 / 115
- 第五节 110 靠山 / 120
- 第六节 为客户祈祷 / 124

最优秀员工服务最优秀客户

俗话说“好钢用在刀刃上”，优秀的员工服务优秀的客户，收获的不仅仅是物质财富，还有另一种珍贵的经验。

- 第一节 超越 13 年最高业绩的故事 / 132
- 第二节 如何选择最优秀的员工 / 137
- 第三节 服务好最优秀客户并赚到钱 / 142

永远留住干部

古人云：“士为知己者死。”战争的胜负其实不在战场之上，而在于战争以外对战士、对人心的较量。聚成要想成为中国最好的服务公司，就一定要千方百计地留住公司的干部，留住最优秀的人才。

- 第一节 留人还是留心 / 148
- 第二节 选择对的员工有绝招 / 152
- 第三节 面子 / 156
- 第四节 生日会 / 160
- 第五节 1+12 荣誉 / 164

吃喝玩乐

“吃喝玩乐”总让人想到花天酒地、觥筹交错等词，但本文中的“吃喝玩乐”更多的是谈生意的一种形式，借助于它而非沉迷于它。

第一节 如何吃喝玩乐 / 170

第二节 大客户要什么 / 174

独特体验

独特体验是用我们的生命来验证事实，感悟生活，并在大脑中记录亲身感受过的生命历程。我们为客户准备“独特体验”，把这种美好的感觉永远留在他的记忆里。

第一节 故事 / 180

第二节 日本独特体验 / 185

后记一 为服务中国加油 / 189

后记二 “弘扬雷锋精神”万人大会 / 191

第一招 服务 = 帮人

服务就是帮人做事，正所谓“助人者，人恒助之；损人者，人恒损之”。用真心去主动服务，是我们的企业灵魂。

第一节 名人对服务的理解

“服务”一词，在词典中的解释是“履行职务，为大家做事”。那么古往今来的名人，是怎样理解这个词语，并身体力行地实践这个词语的呢？我们先来看看关于晋商的故事。

三晋大地，山河表里，纵横明清两代 500 年之久的晋商，曾在中国古代商业史上留下了辉煌的印迹。而晋商在清朝发迹的原因与他们对清政府不遗余力的服务是分不开的。雍正十五年，清政府为平定青海战乱，调集九省大军，一时间，来往于各地通衢官道上的尽是铠甲威严的将士和行色匆匆的探马。

在冷兵器时代，一旦开战，兵马未动，粮草先行。但清朝大军进入草原深处之后，由于战线过长，造成补给线过长，军粮供应岌岌可危。天子震怒，满朝文武大臣皆束手无策。这个时候，一位名叫范毓宾的山西商人挺身而出，慷慨陈词：“此事就交给我吧！”

一个国家都很难做成的事，交给一个商人来做，其难度更是可想而知。范毓宾敢为天下人之不敢为，能担天下人之不能担的责任，可谓大胸襟、大魄力者。有一次，范毓宾运往前线的 13 万担军粮被叛军劫走，他几乎变卖所有家产，凑足了 140 余万两白银，从别处买粮补运，保证了大军免遭断粮之苦。

在康雍乾三朝，范毓宾及其身后的整个范氏家族，为清王朝输送军粮达

百万余石，更慷慨解囊，捐助家财以支援军饷，为清政府节省费用 600 余万两白银。青海战乱终于平息，范氏如此巨额的付出换来的是什么呢？

清政府把与西北游牧民族贸易的特权给了范家，一时间，介休（山西地名）范氏名满天下，亦官亦商，富可敌国。

晋商对清政府的服务可谓不遗余力、不计回报，而所得到的回报同样丰厚至极。因此，我们可以从晋商的故事中得出这样的结论：服务落地在商道上就是给予；给予，就是晋商的商道。

如果说封建时代的晋商不得不依附于皇权，范氏的所作所为，还有一点“富贵险中求”“货卖帝王家”的意思，那么雷锋同志的奉献精神，就更加难能可贵了。

雷锋同志出生于 1940 年，1962 年因公殉职，年仅 22 岁。他有一个特点，无论走到哪里都坚持做好事。老百姓形象地说：“雷锋出差一千里，好事做了一火车。”

当时，战士每月津贴是 6 元钱，雷锋非常节省，一个月只花 5 毛钱。一条毛巾用了很久，都洗出了洞；牙刷的毛掉了一半，还在用；搪瓷杯、搪瓷盆的瓷掉了不少；袜子补了两层，还舍不得扔！在他当兵的几年间，省吃俭用，竟省出二三百块钱捐给公社和灾区。他一门心思帮助他人，而且以此为荣，乐此不疲。

一天傍晚，天下起了大雨，雷锋看见公路上有一位妇女，怀里抱着一个小孩，手里拉着一个小孩，身上还背着包袱，在大雨中一步一滑地走着。雷锋忙上前打听，才知道这位大嫂从外地探亲归来，要去十几里外的樟子沟。这位妇女着急地说：“同志啊，今天雨都把我浇迷糊了，这还有孩子，我哭也哭不到家啊！”

雷锋把雨衣披在妇女身上，抱起那个大一点的孩子冒雨朝樟子沟走去。他宁肯自己被淋湿，也不让她们受罪。最后，走了两个多小时，才把母子三人送到家。

老一辈革命家谢觉哉评价说：“雷锋同志是平凡的，任何人都可以学到。雷锋同志是伟大的，任何人都要努力才能学到。”所以，毛泽东同志号召全国人民学雷锋，雷锋成了“为人民服务”的代表，成了时代的旗帜和全国

人民的楷模。

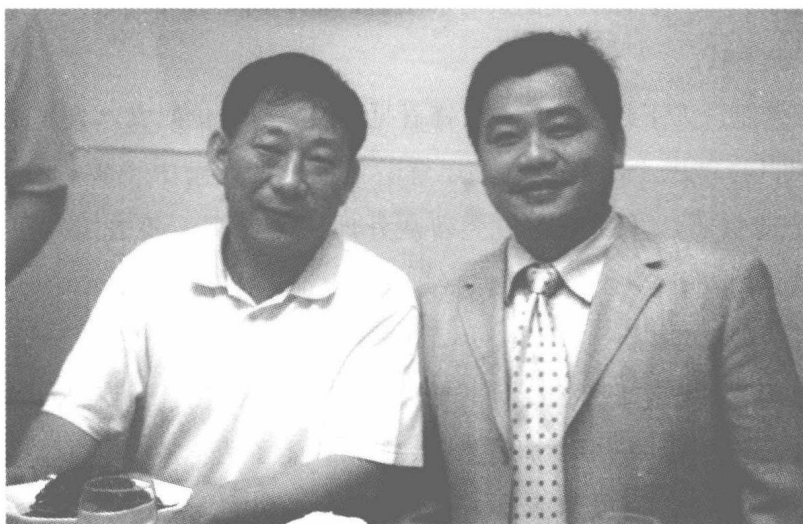
雷锋精神，也就是全心全意为人民服务的精神。而服务落地在生活方面，就体现为雷锋精神，即连陌生人也要帮一把的精神。

“助人者，人恒助之；损人者，人恒损之。”就好比照镜子的时候，你若微笑，那么在镜子中看见的也是一张笑脸；你若愁眉苦脸，那么在你眼前的也是一副愁苦的表情。两相比较，高下立判。

严介和，胡润富豪榜上的常客。1992年，严介和辞职下海，注册了淮安引江建筑公司，承接了南京绕城公路的建设项目。为了抓住这次大好机会，给政府留下好印象，他提出了“亏5万不如亏8万”的思想，140天的工程量，用了72天，也就是一半的时间就完成了。

令人大吃一惊的是，检测结果为全优。第二年，工程指挥部就把1000万的工程交给了严介和。从此，他的公司越做越大。所以吃亏也是占便宜，帮人其实也是帮自己。

从范毓宾、雷锋到严介和，这些不同时代、不同行业的精英用自己的经历和故事告诉我们服务的真谛。如果把这个问题上升到哲学、宗教的高度，孔子和释迦牟尼这些先贤大德，又是怎样阐述这个理念的呢？



德老师与2005年胡润中国富豪排行榜排名第二的严介和（左）合影

孔子是儒家学派的代表人物，我们是否可以拆开来这样解释“儒”字，也就是说“儒”者就是看一个人是否满足了他人的需求。在《论语》一书中，孔子在多处提到了帮助、服务别人的思想，“己欲立而立人，己欲达而达人”“仁者爱人”“推己及人”等等。总结起来一句话：服务，就是满足他人的需要。

佛家讲究慈悲仁善，释迦牟尼在成佛之前，有一次外出，正好遇到一只饥饿的老鹰追捕一只可怜的鸽子。

鸽子对老鹰说：“你放过我吧！你现在是在捕食，错过我还有下一个；我现在是在逃命，我的命只有一条啊！”

老鹰说：“我何尝不知道你说的道理呢？但我现在饿坏了，不吃了你，我没法活。这个世界大家活着都不容易，不逼到绝路上我也不会紧追不舍的。”

释迦牟尼听了慈悲心起，就伸手把鸽子握住，藏在怀里。

老鹰怒火冲天，只好跟释迦牟尼理论说：“你大慈大悲，救了这鸽子一命，难道就忍心我饿死吗？”

释迦牟尼说：“我不忍心你伤害这无辜的鸽子，也不想你白白地饿死。正所谓我不入地狱，谁入地狱。”

于是释迦牟尼就取出一个天平，一边放鸽子，另一边放上从自己身上割下的肉。这鸽子看上去虽小，但无论释迦牟尼割多少肉似乎都无法托起它的重量。当释迦牟尼割下最后一片肉的时候，天平终于平衡了。此时天地风云为之变色，真正的佛祖诞生了。

释迦牟尼这种佛爱众生、不离众生的做法，也是服务，而且是服务的最高境界。

总结起来，我们的服务理念就是：正道、利他、后得、平等。而我们的使命呢，一是吃亏是福；二是弘扬雷锋精神；三是传承中华文化；四是改善世界生态。诚如孙中山先生所说：“服务就是人人为我，我为人人。如果人人都能够这样想、这样做，明天的世界必定会变得更美好一点。”