



快递实战
全攻略

汤化楼◎著

我做8年快递员心得

快递服务

50法

实用的快件收派方法 全新的寄递服务理念
面向一线快递服务员的实战全攻略

中国快递协会副秘书长 邵钟林 作序

中国快递行业协会推荐阅读

中国书籍出版社

快递服务 50法

我做8年快递员心得

汤化楼◎著

中国书籍出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

快递服务50法：我做8年快递员心得 / 汤化楼著. —北京：
中国书籍出版社，2012. 3
ISBN 978-7-5068-2732-4

I. ①快… II. ①汤… III. ①邮件投递—服务方式
IV. ①F618.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第023461号

策划编辑 / 安玉霞

责任编辑 / 许艳辉

责任印制 / 孙马飞 张智勇

封面设计 / 中尚图

出版发行 / 中国书籍出版社

地 址：北京市丰台区三路居路97号 (邮编：100073)

电 话：(010) 52257143 (总编室)

(010) 52257153 (发行部)

电子邮箱：chinabp@vip.sina.com

经 销 / 全国新华书店

印 刷 / 北京紫瑞利印刷有限公司

开 本 / 710毫米 × 1000毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 190千字

版 次 / 2012年3月第1版 2012年3月第1次印刷

定 价 / 27.00元

版权所有 翻印必究

序言（之一）

最近，我看到了山东省济宁市申通快递有限公司总经理汤化楼写的《快递服务50法——我做8年快递员心得》一书，感受很深。

汤化楼是2003年12月到山东省济宁市做快递服务的。他从零做起，白手起家，经过8年的艰苦工作，公司现已拥有60多名员工。

汤化楼是个热爱快递服务工作的有心人。他写的书认真总结了自己揽收、派送快件的体会、感受、经验和教训，来自于基层快递工作的丰富实践，并不断把实践经验上升到理论。

汤化楼在做快递服务的8年中，天天与消费者打交道——坚持揽收和派送快件。他从业务员的角度，长期细心观察各种各样消费者的心态。他始终围绕两个问题：“如何提高快递服务质量？”“如何才能留住客户？”通过观察，他渐渐养成了积累经验和总结教训的好习惯。

汤化楼在实践中碰到各种服务质量问题，他首先从业务员的角度找原因，从服饰、语言、行为、肢体语言、运输工具、售后服务（回访客户）等方面，认真地进行分析、研究和探索。他总结得很精辟：做好快递服务工作是一项艺术，更是一门科学。

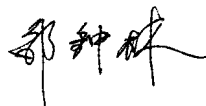
他有坚持学习的良好习惯。汤化楼有长期坚持学习的习惯，日积月累，他把自己点点滴滴的切身体会写成了这本书，通俗易懂，供广大快递业务员学习、参考和借鉴。这种孜孜不倦的学习精神值得倡导和发扬。

当然，书中介绍快递服务工作的一些观点、方法、技巧并不一定十全十美。因为每一家快递公司情况千差万别，每个业务员的工作感受和体会也不尽相同。但可以肯定的是，快递服务工作是门对门、桌对桌的服务，

服务质量的优劣、服务水平的高低很大程度上要依靠业务员来实现。

汤化楼从事快递工作，经营快递企业，在企业发展的同时，从理论的高度不断探索快递揽收和派送的一般业务规律，不断提升快递服务质量——这种从量的积累到质的变化，从实践到理论的升华以及长期探索的精神是非常可贵的。

这是一股中国快递行业一线员工著书研究快递理论的新风。



中国快递协会副秘书长：邵钟林

二〇一二年春月

序言(之二)

写在前面

尽管早听说汤总准备写一本关于快递服务的书籍，但当我面前摆放着这部书稿时，心里还是有点震撼。汤总是一名基层快递经营和管理的实践者，尽管他善于思考和积累，写书能行吗？想不到的是，他以极大的毅力和全心的投入，终于一字一句撰稿成书。书中凝结着他对快递服务的认识和深入思考，凝结着他多年的经验积累和理论探讨，凝结着他对快递的深切热爱和眷恋，尽管文字朴实，但内容厚实，可谓呕心沥血之作，令人不得不油然而生敬佩之情。

“十一五”以来，随着我国社会和经济的深刻变革，我国快递业呈现出爆炸式增长态势，已迅速成为世界第三大快递市场。然而不得不承认的是，相对于业务量的迅猛增长，快递服务广受人们诟病。其中原因固然很多，但很重要的一点就是快递从业者对快递服务的重视和研究还远远不够。本书的可贵之处就在于，在重视效益增长的基础上，高度重视快递服务，把业务增长的重心放到优质服务上，回归到以服务占领市场、以服务取得市场竞争主导权的发展道路上来。从这个意义上来讲，本书在当前极具现实意义，也是发自快递一线从业者对快递发展回归服务本质的一声呐喊。

本书的第二大特点，是来自实践，有丰富的实践基础。作者作为一名基层企业的管理者，深得快递经营服务酸甜苦辣的滋味，所谈所论，既能切中要害，又符合客观实际，而不是坐而论道，空洞无物。作者把自己多年从事快递的认识和体会，经验和教训，无私地拿出来与同业者分享，以此引发读者思考，引发对提高快递服务的重视，进而有利于积极改进快递服务。大家可以看到，书中的实例、阐述、概括和总结，都似发生在自己身

边一样，翔实而亲切，这是与一般专家教授的著述所不同的地方。

本书的第三个特点，是面向一线业务员，专门研究如何服务客户。做一个“自强”的业务员是本书的立意所在，而教授业务员如何搞好客户服务、更好地发展业务则是本书的重中之重。作者在深入总结自身实践经验的基础上，借鉴先进的服务理念和方法，对业务员如何提升客户服务、提高业绩进行了重点而详细的阐述和讲解。客户，是快递服务的核心，也是每个业务员日复一日大量面对的主要对象，本书以客户服务为核心来探讨快递服务问题，可以说抓住了快递服务的关键。快递服务水平的提高，最终在于广大客户满意度的提高，而客户满意度的提高，很大程度上在于直接面对客户的快递业务员服务能力和水平的提高。所以，本书很值得快递从业人员特别是广大一线业务员耐心一读。

自我国快递业产生以来，对快递服务进行研究的书籍并不多见，对快递服务进行潜心研究的人员也不多。这本《快递服务50法——我做8年快递员心得》的出版，可以说“欣逢盛世，正当其时”。希望我省快递企业的管理者和从业人员，都认真读一读这本书，都注重加强对快递服务的研究、管理和实践，把提高快递服务作为促进企业发展的核心竞争力认真对待，真正转到以服务进行竞争、以服务促进发展的健康轨道上来。尤其是一线业务员，可以通过学习本书，举一反三，把用心服务客户做为自立自强的必要途径，立足岗位，成就辉煌。当然，更希望本书能引起我省更多从业者握起笔杆，在总结、研究快递服务和发展规律基础上，写出更多深入探讨快递经营服务和发展的理论文章及著作来，使我省快递业在理性思考的指引下，进一步加大科学发展力度，不断开创新的局面，以更好地服务社会，服务国民经济。

山东省邮政管理局副局长：杜继涛

2011年11月29日于济南

目 录

第一章 打破传统观念，重新认识快递工作 / 001

作为快递工作者，要想胜任自己的工作，在真正做快递工作之前，就应该认真地回想一下自己生活中曾经有过的极为重要的快递行为。那一次是谁？他为什么不让张、不让李，而是让我为他去送那么重要的东西，一定会想起自己在托付者面前有过的良好表现。快递是一份挑战性极强的工作，接接送送人人皆会，要想做到一流并不容易；快递工作者不要有试试看的想法，要学会应用六和三天道法则，学会给用户“相面”。

1. 入行要自信 快递服务能力天生就有 / 002
 2. 学习和应用《快递服务》邮政行业标准 / 004
 3. 推销快递服务之前，先推销自己 / 006
 4. 深入了解，认真体会快递工作的挑战性 / 009
 5. 充分认识一流的快递服务能力不是天生的 / 011
 6. 放下试试看的想法 / 015
 7. 学会应用六和三天道法则 / 018
 8. 快递服务人员要学着当“相面”先生 / 021
- 资料参阅：跑的还是那条路 / 024

第二章 夯实职业基础，练就快件收派基本功 / 033

充分掌握快递服务知识是做好快递服务工作的基础，一个功力深的快递服务人员在面对用户时，会应用“先处理好自己的心情，再做快件收派业务；先处理好用户的情绪，再讲快慢的道理”这样的方法；用户有需求时，他会立即放下手边的其他事务赶快去处理，如此智慧的行动对于提升快件收派满意度来说是非常重要的。当然，也有一些快递服务人员与用户接触次数多了以后，好像熟悉得不得了，态度变得很随便。别忘了，夫妻都要相敬如宾才会感情更深，何况，我们做的是快递服务工作。在收派快件时，千万不要因为我们说话咄咄逼人，招致用户反感而丢掉业务。

- 9. 巧妙化解用户对我们服务的心理防范 / 034
- 10. 熟练掌握快递服务知识 / 037
- 11. 随时了解用户的相关信息 / 041
- 12. 学会应用春、夏、秋、冬四个步骤 / 044
- 13. 练就敏捷的快递服务行动力 / 047
- 14. 勤奋是提高快递服务满意度的基础 / 051
- 15. 诚恳加礼貌会带来更好的快递服务满意度 / 054
- 16. 记住倾听有时比说话更重要 / 058
- 17. 正确看待同行对手 / 061
- 18. 介绍快递服务越专业越能赢得用户 / 064
- 19. 收件不见详单，派件没有签收不能算有业绩 / 066

第三章 找到快件收派方法，抓紧提升满意度 / 071

成就来自于方法，提升快递服务满意度要从多方面入手，比如快件怎样收派才会不被用户拒绝，如何培养自己与用户之间有效的沟通能力，如何培养长期固定而发件量大的用户，怎样准确消除用户的异议等等。这些能力的培养不仅新入职的快递服务人员要积极学习，就是已经有多年快件收派经验的老快递服务人员也不能懈怠，要不断总结经验教训，不断维护用户群。

- 20. 准确把握增强信任感的六个阶段 / 072
 - 21. 尽快提高快件收派满意度 / 076
 - 22. 快件收派高手应具备读写能力 / 080
 - 23. 快递服务人员学会活用信息 / 084
 - 24. 利用手中的快件资源落实目标用户 / 088
 - 25. 提出好的建议，必然得到特别的信任 / 090
 - 26. 引导用户提出问题 / 092
 - 27. 明白用户“等我通知你”的意思 / 094
 - 28. 让用户转介绍你的快递业务 / 096
 - 29. 开拓思路，建立自己独特的快递服务方式 / 100
 - 30. 做一个有魅力的快递服务人员 / 103
- 资料参阅：即便恨它，也无法离开它 / 106

第四章 破除影响服务满意度因素，创造优秀快递业绩 / 109

在经济全球化时代，快递服务工作和其他行业一样也会遇到这样那样的障碍，所以，从现在开始起，作为快递行业一分子，就不要再抱怨“网络不健全”、“经济不景气”、“同行竞争太激烈”了，更不要后悔、后退，最需要做的就是调整好自己的心态，找到破除影响服务满意度的方法。只有这样你才能为自己创造出优秀的快件收派业绩来，才能让自己更加成熟、勇敢地面对快递服务的挑战。

31. 向用户要抱怨 / 110
32. 正确应对用户的拒绝 / 112
33. 洞悉用户异议背后的真相 / 116
34. 处理用户异议的步骤 / 119
35. 处理用户异议的方法 / 122
36. 巧妙处理对寄递价格的异议 / 125
37. 有效率地管理好快递服务的时间 / 129
38. 与用户交流的时间要简短 / 134
39. 与用户建立良好的个人关系 / 136
40. 有分歧适当让步，换取用户认同 / 140
41. 用户停止叫发快件时正确处理 / 145

第五章 作好准备，迎接快递服务的艰辛与挑战 / 149

快递服务工作是充满挑战、诱惑和自豪的工作，困难重重是挑战，职业高尚是诱惑，能与各阶层人士打交道则是自豪。快递服务业是中国最朝阳的行业之一，这个工作最适合充满朝气、热情洋溢的年轻人来干。做好快递工作可以为自己的人生打下良好的基础。但是，你要作好准备，因为这也是一份充满艰辛的工作。面对用户的挑剔、拒绝和快件接送任务的急、难、险、重，快递服务人员常常会感到恐惧，没有安全感，没有归属感，这个时候最需要的就是要调整自己的心态。当下你要冷静客观地分析一下自己的现状，解除各种精神压力，先给自己的未来作一番规划，以便按照规划全面作好准备。

42. 明确自己的寄递职业方向，作好寄递职业规划 / 150

43. 避免陷入一成不变的常规快件收派中 / 154

44. 正确应对用户的误解和不信任 / 159

45. 乐观面对一时的不顺利 / 161

46. 清楚压力的出口在哪 / 164

47. 消除与主管之间的隔阂 / 168

48. 拒绝恐惧，轻松愉快地和用户沟通 / 171

49. 永远不要停止学习 / 173

50. 对我们的每一位用户都怀揣感恩之心 / 178

资料参阅：“背后”把“服务”快递上门 / 181

后 记 / 190

第一章

打破传统观念，重新认识快递工作

作为快递工作者，要想胜任自己的工作，在真正做快递工作之前，就应该认真地回想一下自己生活中曾经有过的极为重要的快递行为。那一次是谁？他为什么不让张、不让李，而是让我为他去送那么重要的东西，一定会想起自己在托付者面前有过的美好表现。快递是一份挑战性极强的工作，接接送送人人皆会，要想做到一流并不容易；快递工作者不要有试试看的想法，要学会应用六和三天道法则，学会给用户“相面”。

1. 入行要自信 快递服务能力天生就有

现代社会生活，时间观念增强，生活节奏加快，社会关系、经济来往纵横交错，人们对快递服务的需求日益上升，加上快件转运途中一些不可预测或不可抗御的天灾人祸，给用户和快递服务人员的精神造成影响，心理带来负担，直接导致用户对快递服务人员的不信任。作为推动经济发展的“使者”和“桥梁”的快递服务人员，面临着很大的精神压力，很容易对自己的快递服务工作失去信心。特别是80后、90后，面对快递服务环节问题多、派送任务繁重压力大等现状，很多人存在不同程度的心理问题或障碍，有的甚至表现为抑郁症。解决好这些问题，关键是要角色定位正确，不断提高自身素养，坚定职业信念，真正做到：干一行，爱一行，精一行，做一名快乐的快递服务工作者。

坚定信念

这里所谓的“坚定信念”，是指“坚定自我支配的勇气”。事业的成功，信念起着特殊的作用，它是一个人的精神支柱。科学家们认为，人的信念如果十分坚定而且又能持之以恒，就可以为了崇高的事业而奋斗。坚定信念甚至可以提高人们抵御疾病的能力。这是由于坚定信念可以使人们的精神经常处于比较平静的状态，做到“心有所养，神有所安”。当年唐山大地震时，不少人在缺氧、缺水和没有食物的情况下，以惊人的毅力保持体能最低消耗而得以重见天日，创造出生物医学奇迹，与他们相信自己有顽强生命力和强烈求生欲是分不开的。

作为快递服务人员，只有对自己所从事的寄递事业有了坚定不移的信念，才能心态平和地服务每一个用户，才能为寄递这一平凡而又高尚的事

业全力工作，才谈得上乐于从业，不断提高自己的服务能力，以良好的职业道德素养去为更多的用户服务。因此，快递服务人员只有对快递服务事业有坚定的信念，才能爱岗敬业，为用户提供满意的服务。“爱一行，干一行”虽然并非每个人都能实现，但“干一行，爱一行”是时代对我们的要求。坚定职业信念，做一个快乐的快递服务工作者，是我们入行的最佳选择。

确立自信心

我们从哪里来并不重要，重要的是我们正在做什么。从现在开始，负起全部的责任来改变自己的现状。做快递服务不看你进公司的时间，主要是看你会不会学习，能不能服务到更多的用户。最重要的是对自己要有信心，对用户要有信心，对你的能力要有信心，对今天要有信心，对你的将来要有信心，尤其是对你所从事的快递服务事业也要有信心。当我们能够非常明确地将我们的目标写下来，并且为如何达成我们的目标写下清晰的计划时，你立刻就会充满了自信，充满了力量。

确认自己的优势

马上给自己做一次优势分析，写下自己的至少30项优点，多用赞美的语言。假设自己是另外一个人或是你最好的朋友，用朋友的身份写出你自己的优点和优势。例如：你是一个诚实又能吃苦的人，等等。

就接送快件而言，几乎所有人都曾经有过主动或被动接送快件的行为。人最初的快递行为可能是坐在摇篮里从爸爸和妈妈之间快速地传递物品，随着肢体的成长，给爸爸和妈妈递送信息或物品的距离会更远，其内容也会更重要。很多物品或信息爸爸和妈妈只有让我们自己家的兄弟姊妹来递送，外人是不可行的，其主要原因是我们当时是无偿服务的“用户”——爸爸和妈妈了解我们，信任我们。这个机会有时候我们不想要都

不行，是强制性的。现在，只要我们能够像取得爸爸、妈妈信任一样取得用户的信任，可以说接送快件的优势和能力就依然存在，并且是天生的。

2. 学习和应用《快递服务》邮政行业标准

为什么要学《快递服务》邮政行业标准呢？可以说是为了统一快递服务规范、改善快递服务形象、提高快递服务效能等等，但如果概括成一句话，学习《标准》就是为了“获得更高的快递服务满意度”，为了快递服务人员个人拥有一个良好的快递服务形象，为了所属的快递公司享有一种美好的声誉。“快递服务符合标准的快递服务人员或快递公司”至少有三个力量：

第一个力量是能够吸引眼球。有人把当代经济称之为“眼球经济”、“注意力经济”，“快递服务符合标准的快递服务人员或快递公司”能吸引用户的注意力，使自己得到更好的评价。

第二个力量就是能获得帮助。行为学家曾经做过一个测试，他让一位女演员扮演了五个不同的角色，站在马路边拦车。第一个角色是一位白领女性，穿着时装，她在马路边等了一分半钟，过了60多辆车后，有人让她搭车；第二个角色是一位孕妇，她等了两分多种，过了100多辆车后，有人让她搭车；第三个角色是一位老年妇女，她等了五分钟，过了200多辆车后，有人让她搭车；第四个角色是一位女嬉皮士，穿得破破烂烂的，她等了十五分钟，过了350辆车后，才有人让她搭车；第五个角色是一位时髦女郎，就是多数人喜欢的那一种，穿着有线条的服装和高跟鞋，打扮得非常得体、时尚，她等了30秒钟，就有人让她搭车了。

由此可以得出一个结论：当我的快递服务遇到困难的时候，不是只有年轻人才会获得帮助，规范的快递服务行为更容易得到用户的青睐和帮助。

第三个力量就是能提升人际的吸引力。一个具有良好形象、规范服务的快递服务人员，会令用户感到更可亲、可敬、有魅力、有能力。所以，规范的快递服务能提升快递服务人员的亲和力。

我们经常说“出门看天气，进门看脸色”。有的办公室工作人员，掌握一个工作方式，有人进办公室，他总是站起来去迎接来者，走的时候他总是站起来目送。为什么要这样做呢？原因就是虽然有的事情办不成，但通过友好的态度和行为可以弥补对方心中的遗憾，这是一种工作方法。当然，学习和应用《标准》的力量还能让你更好地展示才华，令人尊重等等。

说到底，我们学《标准》就是为了全面提升我们的快递服务形象，为我国经济快速、高效、可持续发展提供动力保障。从个人的角度讲，规范服务是快递服务人员顺利进入用户视野的一把钥匙。《标准》作为一种规范，是快递服务人员进行快递服务时必须遵循的一套行为规则，是快递服务人员参与快递服务工作的行为指导，它告诉你在实施快递服务时应遵守什么样的服务规范。

《标准》的制定和实施是我国快递服务行业进步的重要标志，掌握和应用《标准》是快递服务人员及快递服务组织提供快递服务的必备条件，不仅是快递服务的纽带和重要手段，而且是快递服务人员个人的内在修养和精神风貌的外在体现。学好《标准》，有利于快递服务人员恪守快递服务规范，有利于塑造良好的快递服务个人形象和公司整体形象。因此，学习《标准》，遵守《标准》，是对每一个快递服务工作者的基本要求。

有些人认为，《标准》不过也就是一些小细节，以前没有，快递照样做到现在。然而，举不胜举的事实证明，就是这些小细节，决定了你公司快递服务规模、水平的大小高低和快递业绩的得失。不能不承认，无论你的身份高低，用户依然在内心根据你和你的公司提供的快递服务规范程度，来判断你的快递服务能力以及你是否是可以合作的潜在利益人。

不论你在快递行业有多少财富，也不论你在快递行业有多少成就，你的受教育程度有多高，快递服务资历有多深，只要你不能按照《标准》为