

小公司

小公司服务的形象设计师
满意的顾客是最好的广告

服务

技巧

XIAOGONGSI
FUWU
JIQIAO

裴玲玲 / 编著

- ◆ 与顾客交往的礼仪
- ◆ 让顾客开心的技巧
- ◆ 化解顾客的抱怨

- ◆ 积极搜集顾客信息
- ◆ 让顾客感受到人情味
- ◆ 售后服务：将承诺进行到底

中国轻工业出版社

责任编辑：王 中
封面设计：武晓强

小公司 服务 技巧

XIAOGONGSI
FUWUJIQIAO

小公司服务的形象设计师 满意的顾客是最好的广告

不论你是小公司的老板还是员工，或者你正在计划创办自己的公司，你都有必要来读一读这本书，它不会占去你太多的时间，却给你极大的教益。如果你在实际工作中遇到什么服务上的疑难问题，你也可以到本书中来寻求解决的方法，相信它会给你一个满意的答复。

ISBN 7-104-01481-0



9 787104 014812 >



ISBN 7-104-01481-0/C·77

定价：21.80 元



——小公司服务的形象设

小公司服务技巧

Xiao Gong Si Fu Wu Ji Qiao

裴玲玲 编著



图书在版编目 (CIP) 数据

小公司服务技巧/裴玲玲编著. —北京: 中国戏剧出版社,
2002.1

ISBN 7-104-01481-0

I. 小… II. 裴… III. 小型企业: 公司-商业服务
IV. F276.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 092567 号

小公司服务技巧

裴玲玲 编著

中国戏剧出版社出版

(北京海淀区北三环西路大钟寺南村甲 81 号)

(邮政编码: 100086)

新华书店总店北京发行所 经销

北京兆成印刷厂 印刷

200 千字 850×1168 毫米 1/32 开本 11 印张

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1-5 000 套

ISBN 7-104-01481-0/C·77

定价: 21.80 元

和 学

PDG

前 言

这是一个服务的时代，“为顾客提供尽善尽美的服务”是市场经济下每一家成功公司的信条。一位美国知名企业家说，伟大的斗士总是时刻准备着将自己的一切献给战场。如果今天拿破仑、凯撒或亚历山大成为一名商人，他们也会毫不犹豫地占领“服务”这块战略要地。不论你是否属于定义中的服务行业，都不得不学会适应新形势下的服务竞争。微软公司总裁比尔·盖茨要求他的公司今后 80% 的利润将来自产品销售的各种升级、换代、维修、咨询等服务，而只有 20% 的利润来自产品销售本身。可见，服务就是财富。

在模仿日益盛行的今天，服务是产生差异性的主要手段。小公司在资金、技术上均无法与大公司抗衡，要在残酷的商业竞争中搏得一席之地，只能在服务上多下功夫，抓住顾客的心，赢得更多的回头客。而同行业的小公司也比比皆是，惟有增强自己在服务方面与对手的差异、特色和优势，方可脱颖而出，获得更大的发展。

学会服务，用好的服务产生最大的价值，这是每个小公司面临的重大问题。本书将手把手地教你如何打造自己独特的公司形象，构建自己坚实的服务优势。全书以生动的实例、精辟的解说，从十多个角度阐述了提高服务令顾客满意的有效途

径，令你对服务有一个全面而感性的认识。本书最大的特点就是通俗性、实用性和可操作性，让人一看就懂，而且可即时用于实践。但我们也希望读者能作进一步的思考，好好琢磨一下顾客，研究一下服务，并反思一下自己的公司在服务方面做得如何，怎样改进服务。

不论你是小公司的老板还是员工，或者你正在计划创办自己的公司，你都有必要来读一读这本书，它不会占去你太多的时间，却会给你极大的教益。如果你在实际工作中遇到什么服务上的疑难问题，你也可以到本书中来寻求解决的方法，相信它会给你一个满意的答复。

只要是认真贯彻了本书所述的服务理念，把书中的服务技巧运用到我们的工作中去，那我们的服务品质必然会迈上一个新的台阶，我们也会赢得顾客的信赖与支持，因此也就赢得了小公司生存发展的坚实根基。

当然，现在的顾客要求越来越高了，要博得“上帝”的欢心并不是一件容易的事，这就需要我们时刻保持学习的心态，不断改进我们的服务。“没有最好，只有更好！”——以此来鞭策自己。



目 录

第 1 章 树立“顾客至上”的理念/1

- 优质服务是生存之道/ 1
- 顾客流失的原因/ 3
- 树立正确的顾客观念/ 5
- 顾客永远是对的/ 7
- 顾客的信赖是最大的报酬/ 8
- 尊重顾客的选择/10
- 公司从上至下重视顾客/11
- 所有员工都在为顾客服务/14
- 建立顾客服务文化/15
- 用诚心打动顾客/17
- 顺着顾客的需要/18
- 把顾客利益记在心中/20

第 2 章 打造独特的公司形象/23

- 为公司取一个好名字/23

- 商品陈列讲究品味/25
- 精心的店面设计/27
- 重视包装服务/29
- 漂亮营业员的魅力/30
- 巧妙运用色彩/32
- 以清洁的形象迎接顾客/34
- 口号喊出公司形象/37
- 服务是附加的价格/38
- 创造公司的个性特色/39
- 特色服务吸引顾客/41
- 对顾客真诚到永远/43
- 对待顾客应该诚实/45
- 提高公司信誉/46

第 3 章 建立良好的服务制度/48

- 用良好的服务制度吸引顾客/48
- 建立严格的公司规章/50
- 设计合适的服务标准/51
- 创建高效的服务队伍/52
- 服务制度要不断完善/54
- 百问不烦，百拿不厌/56
- 让顾客感受到活力/58
- 职业道德不容忽视/59
- 不满意就退钱/60
- 防止管理上的粗疏/62

第 4 章 与顾客交往的礼仪/65

- 接待顾客的十八条准则/65
- 与顾客相处的艺术/66
- 重视服饰仪容/69
- 以饱满的精神对待顾客/71
- 对任何人都应客气礼貌/72
- 礼貌待客赢得回头客/74
- 招呼顾客应灵活多变/75
- 不要过分使用客气话/76
- 回答顾客问题的五个步骤/78
- 避免与顾客争吵/80
- 注意电话礼貌/82
- 对待顾客要专心/84
- 业务成交后感谢顾客/86

第 5 章 积极搜集顾客信息/89

- 对顾客多一点了解/89
- 了解顾客的十种途径/91
- 了解顾客的真实需求/93
- 制订服务计划/95
- 重视顾客意见卡/96
- 鼓励顾客填写意见卡/98
- 了解不同顾客的爱好/100
- 记录顾客的个人资料/102

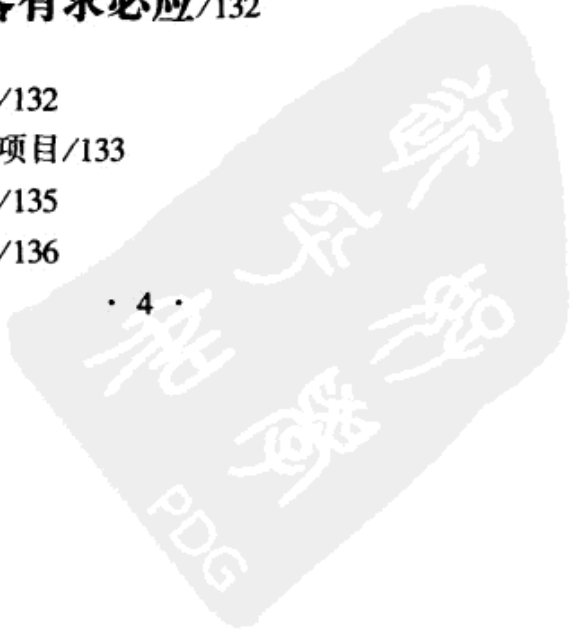
- 与顾客多作联系/103
- 收集更准确的顾客信息/104

第 6 章 一切围绕顾客转/108

- 以顾客为中心/108
- 把满意卖给顾客/109
- 商品包装带点文化味/110
- 揣摩顾客心理/111
- 开架售货时的服务/113
- 根据顾客需要调整服务/115
- 围绕顾客设计服务/116
- 为顾客提供便利/118
- 细节处为顾客考虑/120
- 对顾客服务到家/122
- 让顾客安心购物/123
- 让你的店成为顾客的家/124
- 不让顾客等待/125
- 延长营业时间/127
- 考虑顾客的健康/128

第 7 章 对顾客有求必应/132

- 掌握必要的知识/132
- 提供完备的服务项目/133
- 满足顾客的要求/135
- 主动为顾客服务/136



- 达到顾客满意的标准/138
- 满足顾客偏好/139
- 满意顾客的虚荣心/140
- 别对顾客说“没有”/142
- 缺货登记作用重大/144
- 给顾客充分的选择余地/145
- 热情接待顾客/147
- 不怕麻烦去满足顾客/148

第 8 章 让顾客开心的技巧/151

- 微笑是对顾客最好的欢迎/151
- 把“你”挂在口中/153
- 多给顾客一些赞美/154
- 努力让顾客开心/155
- 对待顾客亲切有礼/156
- 多对顾客说“谢谢”/158
- 为顾客创造舒适的环境/159
- 偶尔说谎维护顾客自尊/161
- 尽量让顾客愉快/163
- 懂得附和顾客/165
- 讨好顾客的需求/167
- 为顾客提供更多服务/169

第 9 章 让顾客感受到人情味/172

- 魅力服务/172

- 亲人式服务/174
- 贴心化的服务/175
- 人情味服务是成功之道/177
- 记住顾客姓名/178
- 留住顾客三条原则/179
- 把爱和关怀体现在服务中/181
- 拉近与顾客的距离/183
- 用热情的服务拴住顾客/185
- 建立人缘拉来顾客/187
- 打开顾客的情感闸门/188
- 尽量做到“宾至如归”/189
- 让顾客感受到人情味/191
- 对顾客付出爱心/192

第 10 章 重视顾客的意见/194

- 顾客的三种意见/194
- 诚心听取顾客意见/196
- 热情征求顾客意见/198
- 重视顾客的感受和眼光/200
- 虚心请教顾客/202
- 多听听顾客的声音/204
- 尽快处理顾客意见/206
- 扫清顾客投诉的障碍/208
- 帮助顾客进行投诉/210

第 11 章 化解顾客的抱怨/213

- 抱怨是信赖度的表现/213
- 顾客抱怨的原因/215
- 把顾客抱怨当成镜子/217
- 恰到好处的微笑/219
- 与顾客多作沟通/220
- 认真倾听顾客的抱怨/222
- 争取顾客的谅解/224
- 缓和顾客怒气的技巧/226
- 对不满的顾客予以补偿/228
- 处理顾客抱怨的方法/230
- 处理抱怨应避免的“禁句”/232
- 慎重对待投诉电话/234
- 预防顾客的抱怨/236

第 12 章 售后服务：将承诺进行到底/239

- 许顾客一个承诺/239
- 售后是销售的开始/241
- 售后服务的主要内容/243
- 售后服务是必要的成本/244
- 售后服务巩固客源/245
- 强化售后服务/247
- 跟踪服务，负责到底/249
- 将售后服务落到实处/250

- 打招呼式的售后服务/251
- 售后服务应以诚感人/253
- 提供良好的配套服务/254
- 向顾客提供退货服务/257
- 不要忘记顾客/258

第 13 章 向顾客提供超值服务/260

- 给顾客价格之外的价值/260
- 超出顾客的期待/261
- 让顾客感觉“物超所值”/263
- 给顾客小恩小惠/264
- 让顾客吃到甜头/266
- 让顾客感受到特别的待遇/267
- 提供高难度服务/269
- 让一分利给顾客/270
- 帮顾客看管孩子/272
- 宽容对待顾客的过错/274
- 提供最低价的商品/276

第 14 章 为顾客提供必要的帮助/279

- 帮助顾客赢得信任/279
- 必要时提醒顾客/281
- 做顾客的好顾问/282
- 做好售前服务/284
- 超常规服务/285

- 教给顾客知识/286
- 减轻顾客压力/288
- 引导顾客的消费/289
- 帮助顾客比较商品/290
- 让顾客有台阶可下/292

第 15 章 质量是最好的服务/294

- 质量是公司的招牌/294
- 名牌来自于质量/295
- 保证员工质量/297
- 用转化来加强质量优势/299
- 将次品砸个稀巴烂/301
- 宁缺毋滥不赚昧心钱/302
- “三包”不如“三保”/304
- “无缺点”管理/305
- 实行全面质量管理/307
- 让顾客用得放心/308
- 向顾客反映现实/311
- 提供顾客所需要的质量/312
- 要卖就卖最好的/314

第 16 章 不断改进服务/316

- 让顾客更加满意/316
- 服务方式不可死板/318
- 改进服务的秘诀/320

- 提高服务品质的途径/322
- 以顾客期待为座标/323
- 售前服务防患于未然/325
- 用销售服务赢得顾客/327
- 完善硬件设施/328
- 全面服务中求创新/330
- 善待新顾客/332
- 给顾客授权/333
- 从顾客角度来评价服务/334
- 服务也需要创新/336

第1章 树立 “顾客至上”的理念

优质服务是生存之道

1. 提供优质服务的好处

所有小公司应该明白，公司的员工也是顾客，顾客满意也包括内部员工的满意。因此，在要求内部员工提供优质服务时，公司又向他们提供了什么优质服务？在强调公司利益时，也应强调个人的利益。只有双赢利，才能全员满意。

提供优质服务带给员工的回报有：

(1) 丰富了服务知识。在提供优质服务的过程中不仅了解了顾客，了解了他们的需要，而且了解了工作程序，了解了服务方法，从而全面丰富了服务知识。这是一笔无形财富，它随时可以向有形财富转化。

(2) 锻炼了服务技能。对待不同顾客应采取什么服务方式，用什么技巧来服务顾客最能使顾客满意，在何种情形下需要何种服务技巧，如何快捷顺利地处理突发性服务事件，如何妥善处理顾客的不满如此等等，在提供优质服务的过程中都将一一学会，并转化成技巧，形成优秀的服务机智和服务能力。