

如何赢得顾客的心

世界上最棒的客户服务案例

宝贝们！我可只有一枚金币……



中国致公出版社



如何赢得顾客的心

世界上最棒的客户关系案例

THE BEST CUSTOMER SERVICE



中国美术学院美术考级教材



1200337024

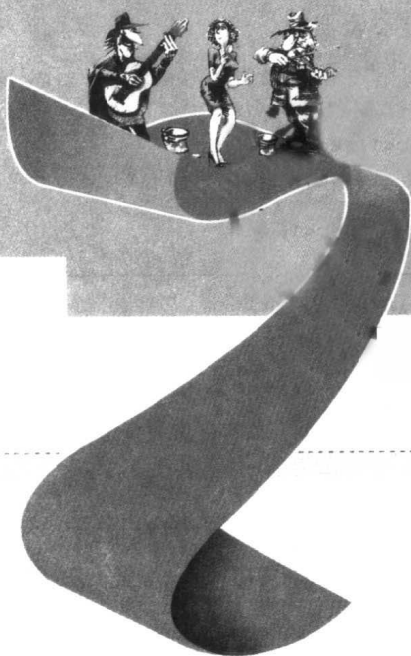


如何赢得顾客的心

世界上最棒的客户服务案例

天宇编著

RUHE YINGDE
GUKEDEXIN



中国致公出版社

图书在版编目(C I P)数据

如何赢得顾客的心/天宇编著. - 北京: 中国致公出版社, 2002.11

ISBN 7 - 80179 - 095 - 2

I . 如 ... II . 天 ... III . 企业管理: 销售管理
IV . F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 090658 号

如何赢得顾客的心

编 著: 天宇

责任编辑: 于建平

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

印 数: 001 - 10 000 册

开 本: 880 × 1230 毫米 1/32

印 张: 10

字 数: 200 千字

版 次: 2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80179 - 095 - 2/Z · 015 定价: 20.00 元

版权所有 翻印必究

序 言

世界潜能大师、效率提升专家博恩·崔西说过：“一个人有多成功，事业有多大，关键是看他服务了多少顾客。一个人服务的顾客越多，他就越成功、越赚钱。”全球第一名汽车推销员乔·吉拉德说：“顾客是我的衣食父母，顾客是我生存并得以发展的惟一理由。”顾客服务是与你的前途、幸福生活息息相关的。

中国加入 WTO，2008 年的北京奥运，对世界局势和国际经济都会产生深远的影响。同时，也极大地推动了中国经济的发展。要在世界经济之林中立足并发展，就要有一个国际的标准来要求自己。相应地顾客服务在生产和生活中的地位就变得更重要了。过去的销售、服务理念 and 技巧已不适合现代的社会。现在是一个感性消费时代，顾客对服务的品质和品味的要求已越来越高。顾客比的不是质量、价格，而是服务，你向顾客提供的服务与别人不一样，顾客就乐意向你购买。

不消说，无论你是企业的总裁、经理人抑或是业务员，你都需要顾客的支持。同时，你也会面临着许多顾客服务方面的问题，比如说销售为什么会变得越来越艰难？如何留住老顾客？又是如何才能争取到新的顾客？如何处理顾客的抱怨等。这些

问题，对本书而言统统不存在，只要你照着这些方法或技巧去做，这些问题都可以迎刃而解。

本书不敢保证立即使你成为百万富翁、亿万富翁，但至少可以使你的销售变得越来越容易，你的顾客越来越多，你赚的钱也越来越多。同时也会使你的自我价值提升，并且找到一个真正做重要人物的感觉。

纵观世界 500 强，世界一流的销售人员，他们无不是善于向顾客提供优质服务以及懂得服务方法和技巧的人。

也许你看过许多客户服务方面的书籍。经由这些书籍你也学到了一些客户服务的观念和方法。但是，我敢肯定地说你过去看过的任何一本客户服务方面的书都没有这本书给你的帮助大，这本书不仅是改变你的服务观念、服务技巧的巅峰之作，更是一本真诚可信又切实可行的操作指南。它绝对简单、有效、做得到。

本书有两大特点：

第一就是这本书里所有的服务观念和服务技巧都是来自于世界一流的推销大师、推销训练大师的实际经验。他们经由这些观念、方法而成就他们今天辉煌的事业。这些方法对他们有用，同样对你也一定有用。他们有世界一流的推销训练大师汤姆·霍普金斯、世界第一名汽车销售员乔·吉拉德、全美十大杰出保险业务员甘道夫、世界一流人脉关系专家哈维·麦凯、世界潜能大师博恩·崔西、日本推销女神柴田和子、日本推销之神原一平、中岛薰等。

第二就是这本书没有空洞的理论和说教,而是真实有效的案例。经由这些服务案例来阐述世界上最有效的客户服务法则。案例是最有说服力的,每个案例都短少精悍、易读易懂。他们有佐丹奴服饰、麦当劳、IBM、沃尔玛等国际知名企业。

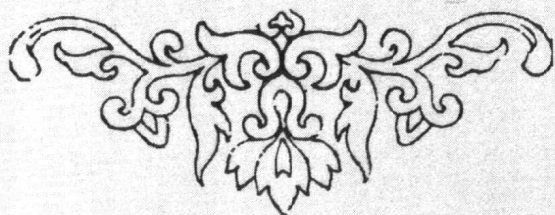
世界潜能大师吉姆·罗恩说过:“收集智慧,有两条途径,其一,向自身的生活和工作学习。其二,向他人的生活和工作学习。”向自身学习是一个不断自我反省、去芜存精的过程。向他人的生活和工作学习则是从别人成功的经验中学到知识。要学就向第一名学,世界一流的成功人士一定有他们不一样的地方。

现在社会崇尚一个学习型的组织、并且欢迎一个学习型的个人。学习型组织之父彼得·圣吉说:“未来惟一持久的竞争优势,或许是具备比你的竞争对手学习得更快的能力。”投资于学习,投资于自我成长,投资于知识更新的部分永远是最好的投资。能力永远比金钱重要。当你有了足够的能力的时候,财富会追着你而来,到那时你挡都挡不住。

21 世纪是中国人的世纪,未来的世界首富也会在中国产生,未来的世界第一名推销员也都会在中国产生。这三道曙光已经照耀在读者朋友的身上。各位读者朋友,愿天底下所有美好的事情都发生在你们身上。愿你们每天都能吸收着大量的成功和财富。谢谢你们!

天 宇

2002 年 11 月 11 日



谨以此书

献给

所有追求人生品质和事业品质的人们

你们使

社会变得更繁荣

国家变得更伟大



每天进步一点点是卓越的开始

每天创新一点点是领先的开始

每天多做一点点是成功的开始

客户服务八大铁律

1. 客户是你生命中的贵人。
2. 客户是你公司里最重要的人。
3. 客户不必依赖你,但你必须依赖客户。
4. 客户也是有感觉、有感情的,你想要别人对你好,你就要对他们更好。
5. 客户绝不是你去争辩或斗智逞能的对象。
6. 客户是你事业的命脉,是他们成就了你的事业。
7. 客户有权利得到所有最恳切、最周到、最专业的服务。
8. 你的职责是尽可能地满足甚至超越客户的需要、欲望以及期望。

目录

序 言

第一章 如何使推销越来越轻松



- 3 树立一个卖产品不如卖自己的观念
- 5 有些事情不能错,错一次就换人
- 8 要思考顾客不再买你产品的原因
- 10 如何处理顾客的反反对意见?
- 12 如何建立一个客户推介系统?
- 15 什么是客户服务的独特卖点?
- 18 推销就是问对问题
- 20 推销贩卖的就是话术

第二章 如何永远地留住你的顾客



- 25 永远站在客户的一边
- 28 不断地寄感谢卡给客户
- 31 服务的黄金法则
- 34 打电话向顾客致谢

- 37 为顾客节省每一分钱
- 40 宁可自己吃亏,也不要让顾客受累
- 43 全方位地关心顾客
- 46 帮助顾客作一些重要的决定
- 48 主动跟客户联络
- 50 让顾客容易找到你
- 52 熟记顾客长像
- 54 你所做的服务并不一定要让顾客知道
- 56 服务从心开始
- 58 牢记顾客的姓名
- 61 微笑的魅力
- 64 保持与客户联系的 5 种方式
- 67 即使顾客不买你的产品,你也要感谢他
- 69 客户服务要掌握灵活性
- 71 多说“请”和“谢谢”
- 73 为什么触摸顾客的手会使顾客产生亲切感?
- 76 真诚而坦率地赞美顾客
- 78 什么是客户服务的阿路哈精神?
- 80 对顾客永远抱有一颗感恩的心
- 83 顾客服务永远要抱有激情

第三章 如何争取正在流失的顾客

- 87 100%的重视顾客的意见及问题
- 89 什么是客户服务的“加码艺术”?
- 91 与客户一起度过美好的时光



- 93 流失一位顾客会有多大的损失?
- 96 为顾客投诉提供方便
- 98 努力让顾客感觉舒适
- 101 绝不对顾客说“不”
- 103 什么是解决顾客问题的最佳方案?

第四章 如何处理顾客的抱怨



- 107 一位满意的顾客能带来多少价值?
- 109 向顾客做问卷调查
- 111 什么叫做英雄式服务?
- 113 如何写优良的抱怨回函?
- 116 每位顾客都是重要的,都是值得你尊重的
- 118 英国航空公司是如何安抚有抱怨的乘客的?
- 120 8 种错误地处理顾客抱怨的方式是什么?
- 123 处理顾客抱怨的 6 大步骤
- 125 佐丹奴服饰公司如何处理顾客的抱怨?
- 128 麦凯信封公司如何处理客户的抱怨?
- 130 处理顾客抱怨的话术
- 132 顾客抱怨是一种提升服务品质的机会

第五章 如何提高顾客的满意度



- 137 向顾客提供保证或是作出承诺
- 140 尽可能地为顾客提供方便
- 143 按照客户的要求去做
- 145 如何应对顾客的不合理要求?

- 147 客户服务要有一个系统
- 149 沃尔玛是如何做到令顾客满意的?
- 152 质量的好坏由顾客说了算
- 155 客户服务就是不断解决顾客问题的过程
- 157 麦当劳是如何服务的?
- 159 提升服务品质
- 161 准时交货
- 164 退款要及时
- 167 为顾客排队提供方便
- 169 不要让顾客承担任何风险
- 171 顾客服务一要快乐,二要快乐,三还是要快乐
- 173 给顾客的价格一定要公平合理

第六章 如何塑造顾客的忠诚度



- 179 谁是世界上最讲究服务的公司?
- 182 向顾客提供优质服务要从公司老总做起
- 184 客户服务是最便宜的广告宣传
- 186 什么是温馨的顾客服务?
- 188 做顾客的生活顾问
- 191 做让顾客感动的服务
- 194 帮助客户得到他们想要的
- 196 为顾客设立免费专线电话
- 198 北欧航空公司提供的最佳服务
- 200 吸引新顾客是留住老顾客的 6 倍成本
- 202 做事一定要有透明度
- 205 最好的客户服务是产品的零故障

- 208 | 推销就像是嫁女儿
- 210 | 要持续不断地为顾客提供服务
- 213 | 使用顾客忠诚卡
- 216 | 如何建立顾客对你的信赖感?
- 218 | 为顾客服务要言行一致
- 220 | 永远比你承诺的多做一点点

第七章 如何不断地赢得新顾客



- 225 | 设身处地为顾客着想
- 227 | 用你的眼神与顾客沟通
- 229 | 绝不只为销售而服务
- 232 | 预先考虑顾客的需求
- 234 | 先有员工服务,然后才有顾客服务
- 237 | 一次登门拜访胜过九次电话沟通
- 239 | 送顾客一些小礼物
- 241 | 不要耍嘴皮子,要有实际行动
- 243 | 把自己打扮成专业客户服务人员的样子
- 245 | 世界一流人脉关系专家是如何吸引顾客的?
- 248 | 柴田和子是如何做客户服务的?

第八章 21 世纪客户服务必解问题



- 253 | 顾客应享用哪些权益?
- 254 | 为什么对顾客的关怀很重要?
- 256 | 航空公司如何吸引顾客?
- 259 | 你在多大程度上满足了顾客的需要?

261	为什么说寻求顾客的想法很重要？
264	如何使用电话为顾客服务？
267	好的品质就是能符合顾客的需求
269	为什么做不好客户服务？
271	什么是三种不同的服务观念？
273	什么是服务的附加价值？
275	什么是高品质的服务？
277	客户服务的三个阶段
278	什么是差异化服务？
280	如何使满意的顾客变成忠诚的顾客？
282	什么叫人性化服务？
285	附 录
289	后 记

第一章

如何使推销越来越轻松



销售即顾客服务,反之亦然。这两个动作其实是不分彼此,相辅相成。