



微笑经济学

在难缠的 日子里， 笑出声来

汪洋 著

普希金说：阴郁的日子里要镇定。
同样，人生难缠之处要豁达。

那些让你感到难过的事情，
总有一天，
你一定会笑着说出来……



时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局



图书在版编目 (CIP) 数据

在难缠的日子里笑出声来 / 汪洋著. -- 北京 : 北京时代华文书局, 2014.6
ISBN 978-7-80769-675-9

I. ①在… II. ①汪… III. ①表情—心理学—通俗读物 IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 116833 号

在难缠的日子里笑出声来

著 者 | 汪 洋

出 版 人 | 田海明 朱智润

责任编辑 | 梁 静

装帧设计 | 蔡小波 祝志霞

责任印制 | 刘 银 范玉洁

出版发行 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

北京时代华文书局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街 136 号皇城国际大厦 A 座 8 楼

邮编: 100011 电话: 010-64267120 64267397

印 刷 | 北京鹏润伟业印刷有限公司 010-80261198

(如发现印装质量问题, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 880×1230mm 1/32

印 张 | 8

字 数 | 207 千字

版 次 | 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-80769-675-9

定 价 | 29.80 元

版权所有, 侵权必究

序 言：微笑的价值

笑，乃是人类的天性使然，人皆会之。微笑服务，则是一个人心真诚的外露，它具有难以估量的社会价值，它可以创造出难以估量的财富。正如一位哲人所说：“微笑，它不花费什么，却创造了许多成果。它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。它在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。”

生活不能缺少微笑，对于从事服务行业的人员来说，微笑更是不可或缺的。微笑服务是一种力量，它不但可以产生良好的经济效益，使其赢得高朋满座，生意兴隆，而且还可以创造无价的社会效益，使其口碑良好，声誉俱佳。在金融市场竞争激烈，强手林立的情况下，要想使自己占有一席之地，优质服务是至关重要的。而发自内心的微笑，又是其中的关键。

很多人将别人的微笑所带来的温暖，称做是“如沐春风”。服务行业人员的微笑应该是甜美、真诚、友善、亲切、大方、自然，给人一种愉快、舒适、幸福、动人的好感。

微笑，不仅仅是一种愉快表情的展示，还有一种特殊

的语言，更是一种感情！微笑可以在几乎所有的社交场合下，为有声的语言及行动起到“互补”作用，可以用来表达对对方的尊重、亲切和友善的情绪。但微笑不能只是停留在表面，因为没有人喜欢职业化的微笑，只有发自于内心、渗透着自己的感情，而且毫不装饰的微笑才有感染力。

人们往往把微笑和服务连在一起，虽然服务不只是微笑，但服务却离不开微笑。也有人这样说：“微笑是人际交往的魔力开关，只要你轻轻一笑，就胜过万语千言。”因为微笑中包含着平等、热情、诚恳和纯真，充满着神奇的魅力。因为这微笑背后传达的信息是：“你很受欢迎，我喜欢你，你让我快乐，我很高兴见到你。”

世界上最伟大的推销员乔·吉拉德曾说：“当你微笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”当你面露微笑的时候，别人会知道你是友好、热情和坦率的。微笑是非常简单的一件事情，但微笑的魅力却是无穷的，而且微笑是热情和自信的人必不可少的一个有力工具。尤其是对服务人员来说，微笑是给对方留下好印象的第一策略。

微笑不需要成本，却能够创造出许多价值，所以努力微笑吧！微笑是世界上最美丽的语言，请不要吝惜你的微笑！



目 录

序 言：微笑的价值

第一章 赢家的魅力武器

为什么要微笑 /3

秀出你的最美形象 /21

让你光芒四射的自信秘诀 /38

第二章 沟通的强大力量

好口才走遍天下 /51

当灵魂开始说话 /83

闭上嘴，然后用心去听 /94

第三章 用激情创造奇迹

燃烧吧，小宇宙！ /115

信任将你我紧紧相连 /131

客户即上帝 /140

第四章 向未知的困境发出挑战

告诉世界你能行 /155

赞美的神奇魔力 /169

从抱怨中吸取经验 /184

第五章 打开心灵的窗户

你对客户了如指掌吗? /195

真诚的关怀永不嫌多 /218

完美的服务永不过期 /236



假如你要获得别人的喜欢，请给人以真诚的微笑吧！

——戴尔·卡耐基

森林里新开了两家餐馆，一家的老板是黑熊，另一家的是孔雀。虽然两家店紧挨着，可不知什么原因，客人们都喜欢到黑熊的店里用餐。

面对门可罗雀的饭店，孔雀一筹莫展，只得拜访营销大师狐狸，希望得以改善现状。听完孔雀的诉说，狐狸只是说了一句：“还没吃饭吧，到黑熊那儿去坐坐。”孔雀满腹疑惑地去了。

刚进店面，憨态可掬的黑熊就迎上前来，虽然动作笨拙，但是让人感觉非常舒服，它笑呵呵地说欢迎光临，并亲自把大厅的门拉开。厅堂里虽然有很多客人，但一切井然有序。

突然，孔雀听到咣当一声，循声望去，客人山鸡把餐具摔碎了。这时餐厅老板黑熊亲自过来处理事宜，它一边让服务员快速收拾摔碎的餐具，一边让餐厅的医务人员为客人包扎，并嘱咐厨房另加一道汤为受伤的客人补充营养。孔雀看到黑熊在处理这件事上自始至终都没有一丝烦躁与不快，总是面带笑容，态度谦和。

孔雀正看着，一个服务员拿着菜单走过来，面带微笑地说：“您好，欢迎光临！您一定是第一次光顾黑熊饭店，有什么服务不周的地方，请您多多指教。”

孔雀很纳闷，问道：“客人那么多，你怎么那么肯定我是第一次来你们这儿呢？”

服务员笑着回答：“凡是在我们店用过餐的客人都在这里都有记录，请您点菜吧！”

这时，孔雀真正明白了客人们都喜欢到黑熊餐厅用餐的原因。

孔雀意识到：商场上的竞争异常残酷，但却存在许多常胜将军，他们的成功依靠的远不是实力，而是隐藏在实力下的魅力，这需要用心去诠释。

为什么要微笑

1. 今天你微笑了吗？

世界上最贵重的礼物是什么？是微笑；

世界上最美丽的东西是什么？是微笑；

世界上最动人的表情是什么？是微笑。

微笑是令彼此愉快的面部表情；是直通人心的世界语；是人际交往的润滑剂；是灿烂生活的添加剂。微笑是人的天性，它比电便宜，却比灯更加灿烂，不仅照亮自我，更能温暖他人。微笑是最奇妙的礼物，得到它的人会因此更加富足，给予它的人却不会因此变得贫穷。微笑有着无穷的魅力，虽然只是短短一瞬，却留下永恒的回忆。

对于从事服务行业的人来说，微笑是一项投资最少、回报最大的资产。微笑可以缩短人与人之间的距离，化解令人尴尬的僵局，沟通彼此的心灵，使人产生安全感、亲切感以及愉快感。你的微笑可能会化解客人的些许苦闷，驱散客人一身的疲惫；可能会使客人感觉到你的诚心，原谅你的无意之失；可能会给客人带来愉悦，使他有个好的心情。因此，每一位服务人员都要树立微笑意识，将微笑贯穿于接待服务的全过程。此外，也一定要牢记，只有真诚、友善、亲切、大方、自然，才会给客人一种愉快、舒适、幸福、动人的好感。就像下面这个故事中的女孩一样。

艾莱儿是个普通的美国女孩，既无背景，也无技术专长。当美国联合航空公司招聘员工的时候，艾莱儿抱着试试看的心态，带着她的微笑走进了面试间。

面试开始了。但是令艾莱儿不明白的是，主考官是背对着她说话的。即便如此，她还是自信、愉快地回答了所有提问。

最后，主考官转过身对她解释说，她所从事的工作需要借助电话来完成，包括订票、取消、更换或确定航班等事宜。他之所以背对着她，不是因为无视她的存在，而是为了清楚地知道她的声音里是否加进了微笑。

当然，艾莱儿很顺利地通过面试被录用了。从这以后，艾莱儿在自己的岗位上通过电话让顾客们感觉到她的微笑一直伴随着他们，让他们有如沐春风的感觉。

同样是不能看到说话的人、需要通过电波传递微笑的，还有广播。

奇宾·当斯，美国电台主持人，喜欢他的人不仅遍布底特律，甚至遍及全美国，所以他的节目收听率极高，他更是底特律地区最受欢迎的电台主持人之一。

有人曾经做过调查，内容是“为什么喜欢收听他的节目”。有的听众说，他的声音带着微笑；也有人说，仿佛能透过他的声音看到他的微笑。

曾经有一位听众要求见见奇宾·当斯，以证实他们的想象是否属实。当然，这位听众如愿以偿了。当声音和面部微笑如一的奇宾出现在眼前时，这位听众兴奋地说：

“奇宾，你的微笑和我们听你的广播时所想象的一模

一样。”

奇宾也说，他从这份发自内心的、能够穿透声音的微笑中收获了意想不到的快乐。

世界各个著名的饭店管理集团都有一条共有的经验，那就是微笑的力量——一切服务程序的灵魂与指导。美国著名的麦当劳快餐店老板也认为：

“笑容是最有价值的商品之一。我们的饭店不仅提供高质量的食物饮料和高水准的优质服务，还免费提供微笑。”众所周知，康拉德·希尔顿是美国旅馆业的巨头，他的“旅店王国”如今已发展到全世界，资产数十亿美元。希尔顿一贯坚持的经营哲学是“一流设施，一流微笑”。同时他也十分重视培养员工的微笑服务意识，他的员工都知道那句名言：

“你今天对客人微笑了没有？”

英国诗人雪莱说：“微笑，实在是仁爱的象征，快乐的源泉，亲近别人的媒介。有了笑，人类的感情就得以沟通。”保持微笑的人，走到哪里都会受到欢迎，谁都喜欢同其打交道。这是因为，当你向别人微笑时，实际上就是以巧妙、含蓄的方式告诉他，你喜欢他，你尊重他，他是一个受欢迎的人。这样你在给予别人温暖与鼓励的同时，也就容易博得别人的尊重与喜爱。

美国某家百货公司的HR曾经说过，她宁愿雇用一个没读完小学但性格开朗的女孩，也不愿雇用一个不苟言笑的哲学博士。相由心生，这个道理人人都懂，不要让自己的心情影响了自己的面容。每天花一点时间，在镜子面前检查自己的面容能否给人愉快的感受。即便有时遇到不如意的事，也要迅速地让自己愉快起来，强迫自己微笑。如果你是单独一个人，可以强迫自己吹口哨或唱一曲，暗示自己很快乐，那你就容易快乐起来。只要肯去做，任何人都能拥有“开朗

的笑容”。

威廉·怀拉是美国推销寿险的高手，年收入高达百万美元。他的秘诀就在于拥有一张令顾客无法抗拒的笑脸。那张迷人的笑脸并不是天生的，而是长期苦练出来的。

威廉原来是全美国家喻户晓的职业棒球明星，40岁时因体力日衰而被迫退休，而后去保险公司应征推销员。

他自以为以他的知名度理应被录取，没想到竟被拒绝。人事经理对他说：“保险公司的推销员必须有一张迷人的笑脸。”被拒绝后，他每天都在家里放声大笑上百次，邻居都以为他因失业而发疯了。为避免误解，他干脆躲在厕所里大笑。

经过一段时间的练习，他再一次去见经理。可经理仍然说：“不行。”

威廉不泄气，仍旧继续苦练。他搜集了许多公众人物迷人的笑脸照片，贴满屋子，以便随时观摩。他还常常假设各种场合与心理，自己面对镜子，练习各种微笑时的面部表情。过了一阵子，他又去见经理，经理冷冷地说：“好一点了，不过还是不够吸引人。”威廉不认输，买了一面与身体等高的大镜子摆在厕所里继续练习，因为笑必须从全身出发，才会产生强大的感染力。有一天，他散步时碰到社区的管理员，很自然地笑了笑跟管理员打招呼，管理员说：“怀拉先生，你看起来跟过去大不一样了。”

这句话使他信心大增，立刻又跑去见经理，经理十分满意。

此后，威廉始终将真诚的、发自内心的微笑带入工作之中。在进入别人的办公室之前，他总是停下片刻，想想

他必须感激的许多事情，露出一个大大的、宽阔的、真诚的微笑，然后当微笑从他脸上消失的刹那，走进去。这张价值百万的迷人笑脸为威廉创造了一笔又一笔的财富。

有人说，生活就像一面镜子，当你对它展颜欢笑时，它所回报给你的，一定也是醉人的笑容。

微笑是接待、服务人员在与宾客的交往中神态、举止的面部表情，是面部略带笑容，轻微的笑，不显著的笑，不出声的笑，给人以亲切、温柔、自然，有舒心的感觉。微笑可以反映出一个人内心的喜悦情绪和状态，下面是它的基本表现形式和练习方法，不妨参考一下。

①面部肌肉放松、自然、不紧张。

②抿着嘴，两面嘴角轻轻地一收。

③无意识地咬牙。

④使双颊肌肉用力向上抬，口里念“一”音，用力抬高口角两端，但要注意下唇不要用力过大。

⑤喜在眉梢、眼皮、眼角、睫毛似乎有点收紧的感觉，呈现出两只弯弯的月亮般的笑眼。

在空闲的时候不妨对着镜子笑一笑，问自己：“如果我是顾客，我会向镜子里的这个人买东西、会接受他的服务吗？”如果答案是否定的，那你还应该继续练习笑容，让它看上去更真诚。如果在丝毫不掺杂私心的情况下，答案是“是”，那么你的笑脸就是无价之宝，会在你的工作中发挥你想象不到的作用。

各大航空公司都有专门的课程来培训空姐，如何微笑便是其中十分重要的一项。然而，课程只是照本宣科的东西，微笑的精髓还需要自己不断揣摩、把握。

新加坡航空公司一向以优质服务著称，他们的广告宣传，既不是宣扬公司的历史，也不是介绍公司的规模设施，而是把机舱服务作为主题。广告中，身穿传统马来华丽服装的新加坡空姐笑容甜美，令人感觉真诚。这个广告，直到现在都被公认为是世界上最受欢迎和最耐看的广告，堪称广告典范，而新加坡空姐也已化身成为一个国际品牌，饱受赞誉。对此，华东区经理林受兴曾说：“在招聘的时候，我们就尽量选择那些和善、亲切的人。因为我们觉得服务的意识是发自内心的，当然也可以通过训练培训出来，只是我们觉得内心有服务意识的员工，加上培训才会更好。”

事实上，对于销售人员来说，微笑就是制胜法宝之一。世界上最伟大的推销大师乔·吉拉德曾说：“当你笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”的确，倘若一个销售人员没有开朗的笑容，整天一副阴郁的表情，这就难免会被客户打折扣。当表情让人感觉相当不快时，生意成功的可能性将降至最低，所以一流的销售人员都经常面带微笑。

如果你仔细观察便会发现，周围业绩好的销售人员都是那些积极、主动、热情，总是微笑着和别人谈话的人，而一些消沉、面无表情的人，业绩肯定是最差的。因为，开朗的微笑可以使顾客的心情与你一样开朗，从而也对你微笑。在这种情况下，销售工作成功的概率便会大大地提高。

日本推销大师原一平把“笑”分为38种，针对不同的客户，展现不同的笑容。他认为，世界上最美的笑就是从内心最深处所表现出来的真诚笑容，如婴儿般天真无邪，散发出诱人的魅力，令人如沐春风，无法抗拒。

你的微笑，对那些整天都紧皱眉头、愁容满面的人来说，就像穿过乌云的阳光一般，令人感觉温暖，看到希望。尤其对那些受到上司、客户、父母或子女压力的人，开朗的微笑可以使他们的心情

与你一样开朗，从而也对你微笑。微笑可以拉近双方的距离，是成功制胜的秘密武器；微笑可以增强亲和力，解除对方的抗拒，使人喜欢你。

汤姆的公司位于闹市区，上班时间经常有小商小贩趁门卫不注意，偷偷溜进办公大楼，推销商品，令人防不胜防。

有一天，一个小伙子敲门走进汤姆和同事的办公室，礼貌地说：“对不起，打扰一下，请问你们是否需要电脑清洁纸巾？如果需要，我可以给你们优惠。”专心工作的员工身受其扰，一脸不悦，给他的都是冷冰冰的脸色。小伙子并没有退缩，微笑着说：“不买也没关系啊，能让我给你们试一下产品吗？”还没等员工们同意，他很快拿出一包纸巾擦拭员工们电脑上的污垢，但员工们并没有买他的账。但他还是礼貌地说：“对不起，打扰了，再见！”过了一会儿，小伙子又来了，说：“你们领导说了，需要这种产品，请你考虑考虑好吗？”汤姆开玩笑地说：“领导需要就让领导去买，请你还是走吧！”他并没有因为汤姆和同事的冷漠而放弃可能赢得的希望，认真详细地介绍他所推销的产品的性能和好处。最终，汤姆和同事谁也没有理睬他，他只有微笑着离开了。

但令人纳闷的是，不论受到怎样的对待，他脸上始终洋溢着笑容，微笑着进来，微笑着离开。第二天，第三天……一样的诚恳、一样的期待；一样的冷漠、一样的脸色。当汤姆和同事们以为吃了几次闭门羹的他会放弃时，有一天，小伙子又准时出现在办公楼内。汤姆他们被这种执著的精神所感动，买了他 200 美元的产品，他眼里立即闪出胜利的光芒……

临走时，汤姆一改往日的冷淡，热情地问：“我真的服了你，难道你遇到这样尴尬情况就没有想到过要放弃吗？”小伙子对汤姆说：“没有一块冰能不被阳光所融化！也没有人能拒绝微笑！”

是啊，没有人能拒绝微笑，且这种执著的微笑精神，往往是通向成功的道路。你的身上随时携带着一个无价之宝，那就是你发自内心的微笑。只要你有一个充满自信而真诚的胸怀，就可以用这无价的微笑感染、沟通每一个客人。

2. 用幽默制造微笑

英国幽默作家伍德豪斯曾说：“可以使人开怀大笑的，就是幽默！”幽默是特殊情绪的体现，是人们适应环境的工具，是人类面临困境时缓解精神和心理压力的方法。幽默是品位素质的展示，不是油腔滑调，也不是嘲笑或讽刺。幽默更是一种聪明睿智的表现，它必须建立在成熟阅历和丰富知识的基础上。一个人只有拥有审时度势的能力、广博的知识、敏捷的思维，才能做到谈资丰富，妙言成趣。

当劳德·乔治在关于无比庄重的主题——约翰·韦斯利的墓碑发表演讲时，把一群卫理公会派教徒逗得险些喘不上气来，这是谁也不敢奢望的，但他却用高超的智慧和华丽动听的语言打动了听众，使得这次看起来毫无生气的演说，成为了一段佳话：

我非常高兴地看到，大家能够共同携手修缮韦斯利先生的墓碑。你们这种伟大的行动应载入荣誉史册。众所周