

脸文化丛书 ①

李春生 著

# 微笑

与  
服  
务

美  
学

国 经 济 出 版 社

# 微笑与服务美学

李春生 著

中国经济出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

微笑与服务美学/李春生著. —北京: 中国经济出版社,  
2000. 6

ISBN 7-5017-4911-6

I. 微… II. 李… III. 商业服务—美学 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 06180 号

责任编辑: 杨 岗 (68308159)

封面设计: 白长江

**微笑与服务美学**

李春生 著

\*

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街 3 号)

邮编: 100037

各地新华书店经销

北京长凌营印刷厂印刷

\*

开本: 850×1168 毫米 1/32 11.125 印张 260 千字

2000 年 6 月第 1 版 2000 年 6 月第 1 次印刷

印数: 01—5000

ISBN 7-5017-4911-6/F·3902

定价: 20.00 元

## 扉页斐语 (1)

### 微笑是福

.....

微笑是一首别具韵味的诗

微笑是一曲无声而动人的歌

微笑是一幅最富魅力的画

微笑是一种希望和力量

对着太阳微笑 你会投入温暖的怀抱

对着月亮微笑 你会抛却孤寂与烦恼

对着镜子微笑 你会感到自慰与自豪

对着生活微笑 你会得到丰厚的回报

.....

## 扉页斐语 (2)

### 关于微笑

人的一生什么都可以缺少，唯独不应缺少微笑；人生如果没有微笑，犹如动物过的日子。

宁肯吝啬你的金钱，也决不要吝啬你的微笑；吝啬你的微笑，你所丢失的不只是金钱。

微笑是你脸上最美丽的化妆，是开在你脸上的花朵。

微笑是你的教养与人格的提升。

脸勿须多，有笑则灵。微笑可以使你有个好心情、好形象、好人缘，微笑的作用真奇妙，微笑可以改变你的一生。

## 扉页斐语 (3)

### 关于微笑服务

一个人的脸色是“难看”还是微笑，在工作时间内属于职业表情。

“脸难看”的服务是既不尊重他人，又不尊重自己的、丑化自我形象的不明智的表现。

“脸难看”的服务不只是一个服务态度的问题，其实质是一个职业道德的问题。

微笑（服务）应是你的第一职业表情。

## 扉页斐语 (4)

### 关于服务新概念

服务，它实际上具有情感服务与业务服务的双重内容，而情感服务是第一位的服务。

情感服务的本质就在于：我们的服务毕竟是对人的服务，而不是人与动物的服务。

我们的服务又不同于网上的服务，而是面对面的服务：或者是脸与脸的相悦，或者是脸与脸的碰撞……

因此，情感服务是不能回避的。

服务美学与美学服务既是两个不同的概念，又是一个问题的两个方面。而美学服务是微笑服务的提升，它能最大限度提供给宾客的是：享受服务。

享受服务是现代服务的最高境界。

## 献给读者的话

尊敬的读者朋友：

人生相识何必曾相逢。虽然我们咫尺天涯未曾见面，但这并不遗憾。因为如果你有机会与《微笑与服务美学》这本小书作了朋友，我们就都是微笑的朋友了。

这本小书“上编”的微笑与人生和微笑定律，说明微笑可以改变你的一生。同时还愿意提醒你：对于人们习以为常的微笑，应当重新予以审视，而不可等闲视之。“脸不在多，有笑则灵”，或许这具有幽默意味的话是很耐人咀嚼的，是因为可惜的是，“许多拥有微笑能力的人，却很少与微笑约会；只有被剥夺了微笑能力的人，才懂得微笑的尊贵！”这是作者由青而壮、由壮而老，长达38年的生活感悟，才写出来的一句话。

这样，在目前国内还未曾见有微笑和微笑服务方面的专著的情况下，它愿同大家共同探讨微笑新概念，以期唤起大家更充分洒脱地发挥微笑的作用，充分展示你的美丽形象，提升你的生活质量和人生美。

关于微笑服务，它认为虽然开篇在美国，而今应发展在中国，包括微笑服务的内容、性质、观念和管理上的发展等等，并使之变成中国的服务品牌和管理理念。

对于“服务”，它认为实际上服务具有精神性服务（情感服务）和物质性服务（业务服务）的双重内容，而且情感服务是第一位的服务。因此，“脸难看”的服务是既不尊重顾客，又不尊重自己的，是自我形象丑化的不明智的职业行为表现；而微笑服务



应是第一职业表情。

至于“脸文化”与服务美学，服务美学与美学服务的关系，享受服务应是当代最高境界的服务，以及服务层级等问题的提出，目的就是要我们大家共同努力把新千年伊始的中国服务工作，推向一个更新更高的水平而抛陋砖以引瑰玉。

面对广大读友的姣姣面容，本书行文不敢搬出一板正经的严肃面孔，因此幽默、风趣和轻松便乘虚而入了。如果读者朋友由于发现它具有可读性、趣味性、实用性和鼓舞性的特点而微笑时，可别自己偷着乐啊。

你既然拥有微笑的能力，就应该懂得珍惜并充分发挥你微笑的能力和魅力。让微笑伴随你的生活，让你的生活像你的微笑一样美好。

如果你能坚信和坚持你的微笑，“微笑就可以改变你的一生”！对此，只要你我同意就足够了。

这就是本书献给你的箴言和祝福。

作 者

2000年1月 于北京

## 目 录

## · 上 编 ·

## 微笑与人生

|                   |      |
|-------------------|------|
| 第一章 苦乐人生          | (3)  |
| 第一节 人何以哭生，何以哭终    | (4)  |
| 一、坠地伊始，缘何哭叫       | (4)  |
| 二、诀别人生，又何以哭送终     | (5)  |
| 三、短促人生，苦乐几何       | (6)  |
| 四、人生坎坷，问愁忧几多      | (7)  |
| 五、人生愁苦，何以解忧       | (8)  |
| 六、人是为明天而不是为痛苦而活着的 | (9)  |
| 第二节 别忘了，人是唯一会笑的动物 | (10) |
| 一、笑有一个美丽的传说       | (10) |
| 二、人为什么会笑          | (11) |
| 三、人生伊始，何不笑以降生     | (12) |
| 四、笑是对人生缺憾的弥补      | (13) |
| 五、人不厌其笑           | (14) |
| 第三节 遗憾的是许多人不会笑    | (14) |
| 一、照相师的提示          | (14) |
| 二、你知道什么叫“微笑”吗     | (15) |

---

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| 三、笑是人独有的一份美丽 .....        | (15)        |
| 四、为什么许多人不会笑 .....         | (16)        |
| 第四节 欣逢盛世, 今日不笑更待何时 .....  | (17)        |
| <b>第二章 笑是你人生的精彩 .....</b> | <b>(19)</b> |
| 第一节 人为什么喜欢照镜子 .....       | (20)        |
| 一、照镜子是人类的骄傲 .....         | (20)        |
| 二、女为悦己者容 .....            | (20)        |
| 三、美貌为什么受人喜欢 .....         | (21)        |
| 四、照镜子的第一要义 .....          | (22)        |
| 五、要善待镜子 .....             | (23)        |
| 第二节 笑是多彩的世界 .....         | (23)        |
| 一、笑使你的表情丰富多彩 .....        | (23)        |
| 二、笑是愉快的使者 .....           | (24)        |
| 三、笑是表现自我的最佳机会 .....       | (25)        |
| 四、微笑无声胜有声 .....           | (25)        |
| 第三节 最传神的是眼睛 .....         | (26)        |
| 一、眉也传神 .....              | (26)        |
| 二、眼神的作用与力量 .....          | (27)        |
| 三、眼神的学问 .....             | (29)        |
| 第四节 笑的价值在于欣赏 .....        | (31)        |
| 一、笑的价值几何 .....            | (31)        |
| 二、欣赏产生美 .....             | (32)        |
| 三、学会欣赏他人 .....            | (32)        |
| 四、学会欣赏自己 .....            | (34)        |
| 五、对笑的欣赏的一条原则 .....        | (36)        |
| 第五节 笑与快乐人生 .....          | (36)        |
| 一、笑是快乐的宣言 .....           | (36)        |

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| 二、快乐需要积极地追求与捕捉 .....                  | (38)        |
| 三、展示你的“优势”体验快乐 .....                  | (38)        |
| 四、执着追求，其乐无穷 .....                     | (39)        |
| 五、微笑永远是快乐 .....                       | (40)        |
| <b>第三章 微笑是你脸庞美的杰作 .....</b>           | <b>(41)</b> |
| 第一节 微笑美的魅力 .....                      | (42)        |
| 一、微笑美 .....                           | (42)        |
| 二、脸庞的表情美全在于微笑 .....                   | (43)        |
| 三、微笑的和谐美 .....                        | (43)        |
| 四、微笑的魅力在于含蓄 .....                     | (44)        |
| 第二节 微笑的特点 .....                       | (45)        |
| 第三节 微笑的特性 .....                       | (47)        |
| 一、可欣赏性 .....                          | (47)        |
| 二、吸引力 .....                           | (47)        |
| 三、亲善性 .....                           | (48)        |
| 四、弥散性 .....                           | (48)        |
| 第四节 微笑与社会对象的要求 .....                  | (49)        |
| 一、恋人间的微笑 .....                        | (49)        |
| 二、亲友间的微笑 .....                        | (49)        |
| 三、人际间的微笑 .....                        | (49)        |
| 四、行业服务的微笑 .....                       | (50)        |
| 第五节 微笑的社会意义 .....                     | (50)        |
| 一、微笑是社会文明和进步的标志 .....                 | (50)        |
| 二、微笑是展示新中国社会主义精神文明建设的流动<br>“窗口” ..... | (51)        |
| 三、微笑是现代社会文明经商的要件 .....                | (52)        |
| 第六节 树立强烈的微笑意识 .....                   | (53)        |

---

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| 一、时代意识 .....              | (53)        |
| 二、新生活意识 .....             | (53)        |
| 三、重塑自我意识 .....            | (54)        |
| 四、竞争意识 .....              | (54)        |
| 五、角色意识 .....              | (55)        |
| <b>第四章 微笑新概念 .....</b>    | <b>(57)</b> |
| 第一节 微笑是你的教养和人格的提升 .....   | (58)        |
| 一、微笑是现代人高尚的文明行为 .....     | (58)        |
| 二、微笑是你自尊和自信力的展示 .....     | (59)        |
| 三、微笑是爱的奉献 .....           | (59)        |
| 四、微笑是气质美的展扬 .....         | (60)        |
| 第二节 微笑是你的形象美和“有形”资本 ..... | (61)        |
| 一、微笑使你拥有良好的形象和人际关系 .....  | (61)        |
| 二、良好的人际关系是你成功的资本 .....    | (61)        |
| 第三节 微笑是你脸上的金字招牌 .....     | (62)        |
| 一、人的面孔是一个识别符号 .....       | (62)        |
| 二、人的脸是人的“门脸”招牌 .....      | (63)        |
| 三、微笑才是你脸上的金字招牌 .....      | (63)        |
| 第四节 微笑是你社交成功的第一要素 .....   | (64)        |
| 一、社会交往与精神交往 .....         | (64)        |
| 二、微笑是令人无法拒绝的交际情感 .....    | (65)        |
| 第五节 微笑是你脸上最美的“化妆” .....   | (65)        |
| 一、化妆不仅是一种美的享受 .....       | (65)        |
| 二、微笑美胜似化妆美 .....          | (67)        |
| 第六节 微笑是你第一职业表情 .....      | (68)        |
| 一、微笑是面部表情的主角 .....        | (68)        |
| 二、三种职业表情 .....            | (68)        |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 三、第一职业表情及其规范 .....      | (69) |
| 第七节 微笑是生命的绽放 .....      | (70) |
| 一、微笑是抚慰人生的温柔力量 .....    | (70) |
| 二、热爱生活、热爱自己是微笑的动力 ..... | (71) |
| 第八节 微笑是改变你一生的智慧利剑 ..... | (73) |
| 一、微笑可以斩断你的一切烦恼 .....    | (73) |
| 二、微笑是你增进智慧之上策 .....     | (74) |
| 第九节 微笑是你珍贵的第一礼物 .....   | (74) |
| 一、现代送礼的特点 .....         | (74) |
| 二、“精神礼品”义重情深 .....      | (76) |
| 第十节 微笑是福 .....          | (77) |
| 一、切莫吝啬你的微笑 .....        | (77) |
| 二、微笑是福 .....            | (78) |
| 第五章 微笑可以改变你的一生          |      |
| ——微笑定律释义 .....          | (81) |

## · 中 编 ·

### 脸文化与服务美学

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 第六章 微笑服务新概念             |      |
| ——微笑服务在现代企业管理中的地位 ..... | (95) |
| 第一节 微笑服务开篇在美国 .....     | (96) |
| 一、母亲的眼光 .....           | (96) |
| 二、宾客的阳光 .....           | (97) |
| 三、第一流的微笑 .....          | (97) |

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| 第二节 微笑服务在世界的影响与竞争力 .....              | (98)  |
| 第三节 微笑服务应发展在中国 .....                  | (100) |
| 一、“中国经济要想腾飞，也要取决于中国售货员的<br>笑脸” .....  | (100) |
| 二、微笑服务内容的发展 .....                     | (102) |
| 三、微笑服务性质的发展 .....                     | (103) |
| 四、微笑服务观念的发展 .....                     | (103) |
| 五、微笑服务是企业管理的发展 .....                  | (103) |
| 第四节 微笑服务是文明服务 .....                   | (104) |
| 一、微笑服务与“脸难看”的服务 .....                 | (104) |
| 二、微笑服务是高层级的服务 .....                   | (105) |
| 三、微笑服务须有高尚的素质修养 .....                 | (105) |
| 第五节 微笑服务是企业的“另册”资产 .....              | (106) |
| 一、服务的游戏法则 .....                       | (106) |
| 二、微笑服务是企业的宝贵财富 .....                  | (108) |
| 第六节 微笑服务是活的艺术形象广告 .....               | (109) |
| 一、“商品形象”广告 .....                      | (109) |
| 二、请来的“形象”广告 .....                     | (110) |
| 三、“人品形象”广告设计 .....                    | (110) |
| 四、群体形象广告 .....                        | (112) |
| 第七节 微笑服务是“以人为本”的企业管理的完善<br>.....      | (113) |
| 一、微笑服务的实质 .....                       | (113) |
| 二、微笑服务的系统化、规范化是企业管理的重要内容<br>和完善 ..... | (113) |
| 三、微笑服务是自我管理的有效形式 .....                | (114) |
| 第八节 微笑服务的标准 .....                     | (115) |

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| 一、文明优美服务·····                     | (115) |
| 二、真诚热情服务·····                     | (115) |
| 三、周到规范服务·····                     | (115) |
| 四、形象标志服务·····                     | (116) |
| 第九节 微笑服务的原则·····                  | (116) |
| 一、首先微笑原则·····                     | (116) |
| 二、自然热情原则·····                     | (116) |
| 三、仪表端庄原则·····                     | (116) |
| 四、一视同仁原则·····                     | (117) |
| 五、文明礼貌原则·····                     | (117) |
| 六、天天微笑原则·····                     | (117) |
| 第十节 微笑服务意识的养成·····                | (117) |
| 一、提高荣誉意识·····                     | (117) |
| 二、提高敬业爱岗意识·····                   | (118) |
| 三、提高工作责任感·····                    | (119) |
| 四、提高顾客意识·····                     | (119) |
| 第十一节 建立发挥微笑服务的社会作用内在机制·····       | (120) |
| 一、深入改革开放的良好的社会大环境·····            | (120) |
| 二、企业改革深化的需要·····                  | (121) |
| 三、进行社会主义精神文明建设同企业管理的完美结合<br>····· | (121) |
| 第七章 服务新概念·····                    | (123) |
| 第一节 服务是人们赖以生存的社会活动·····           | (124) |
| 一、服务是现代生活的内容和必需·····              | (124) |
| 二、服务质量是服务业发展的生命线·····             | (125) |
| 第二节 服务内容的双重性·····                 | (126) |
| 一、服务目的的双重性·····                   | (126) |



|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 二、消费者需要的双重性·····        | (127) |
| 三、服务内容的双重性·····         | (127) |
| 四、情感服务与业务服务的关系·····     | (129) |
| 五、情感服务是第一位的服务·····      | (130) |
| 六、情感服务案例(1)·····        | (130) |
| 七、情感服务案例(2)·····        | (131) |
| 八、情感服务能力要求·····         | (132) |
| 第三节 情感服务与表情管理·····      | (133) |
| 一、建立自我表情管理系统·····       | (134) |
| 二、建立表情考核管理系统·····       | (140) |
| 第四节 享受服务是服务的最高境界·····   | (142) |
| 一、享受服务是社会经济发展的必然·····   | (142) |
| 二、享受的大解放·····           | (144) |
| 三、两种不同的享受、享乐观·····      | (145) |
| 四、享受服务的内涵·····          | (146) |
| 五、京城商业精英谈服务理念·····      | (146) |
| 六、享受服务案例·····           | (148) |
| 第五节 服务层级与星级标准·····      | (149) |
| 一、星级服务的划分及其标准定义·····    | (150) |
| 二、星级服务等级标准模式的表格式表述····· | (151) |
| 第八章 脸文化与服务美学·····       | (153) |
| 第一节 人的现代化是企业改革之本·····   | (154) |
| 一、对现代化认识的误区·····        | (154) |
| 二、人的现代化品质·····          | (156) |
| 三、“头脑”转换比机制转换更重要·····   | (159) |
| 四、转换“头脑”与转换面孔·····      | (160) |
| 第二节 “脸难看”与企业改革·····     | (161) |