

细节
100 决定成败
系列丛书

商场 服务员的 100个细节

杨 春 主编



▲ 海天出版社

商场 服务员的 *100*个细节

杨 春 主编



▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商场服务员的100个细节 / 杨春编著. — 深圳: 海天出版社,
2005

(细节决定成败100系列丛书)

ISBN 7-80697-680-9

I. 商... II. 李... III. 商店—商业服务
IV. F717

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第151168号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 杨月进

Tel: 0755-83460893 E-mail: yyj@htph.com.cn

封面设计: 彩侠 责任技编: 何丽霞

深圳市海天龙广告有限公司制作输出 Tel: 83461000

深圳市金星印刷有限公司印刷 海天出版社经销

2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

开本: 889mm × 1194mm 1/32 印张: 7.5

字数: 150千 印数: 1—6000册

总定价: 118.80元 (共6册 19.80元/册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

内 容 提 要

- 塑造形象：
 服务素质礼仪
- 做好准备：
 优秀服务技能要求
- 巧舌如簧：
 服务语言沟通艺术
- 个性应对：
 优质服务技巧
- 想顾客所想：
 高效业绩提升
- 超越满意：
 抱怨及异常处理

细节决定成败100系列丛书



商场服务员的100个细节



得体仪表、温馨笑容能带给顾客美的享受
技能是人立身行世的基本
说出去的话，泼出去的水
优质服务技巧仅靠耍点小聪明是不行的

任何伟大事业都是从小事开始的，细节虽小，但它的力量是难以估量。细节作为容易为大多数人所忽略的东西，却往往成为注意细节者的“独门兵器”，让他们很快从竞争中脱颖而出。

对大多数人来说，在细节上的表现更多的是种习惯，全赖于性格和平时习惯的养成。有一句话叫“性格即命运”，而性格多少会表现在许多不经意的细节上。注意细节，其实应该把功夫用在平时，不断完善自我性格，养成良好的习惯，关键的时候才能水到渠成地“本色”流露，而不至于让人感觉到虚伪、做作。

有家公司招聘服务员，一批第一次面试成功的人前来复试，他们都非常自信、从容地回答了主考官刁钻而古怪的问题，可最后还是被淘汰了。原因很简单，就是他们在进房门时，没有谁注意到门口干净地毯上的纸团，这可是主考官为他们设计的最后一道考题。这，就是细节！

基于此，我们组织策划了这套“细节决定成败100系列”丛书。她的价值在于，对服务的各个领域，尽量从各个工序、各个流程，甚至服务过程中的每句话，介绍不容忽视的服务细节，以满足企业对服务管理的要求，从而大大提高企业服务水平和服务效益，使企业昌盛、发达。

《餐饮服务员的100个细节》一书共分7章。从餐厅服务员的职业素质、礼仪规范、语言表达到基本操作技能、服务规范及有效抱怨处理，从最基本的酒水知识到多方面的服务实战操作，以整个服务

流程贯穿全书，深入浅出地介绍了具有星级服务水平标准服务技术和经验。不仅适合大中小型餐厅、酒楼和饭店进行业务培训使用，同时也可供各类餐厅服务人员自我训练与进修参考。

《商场服务员的100个细节》一书共分6章。从商场服务员的服务素质礼仪、服务技能要求、服务语言沟通、优质服务技巧到高效业绩提升和抱怨及异常的处理，从最基本的商场服务知识到高超服务操作技能。根据商场服务行业的自身特点，以整个销售流程贯穿全书，通过不同服务场景的各种案例、故事，形象地阐述了具有星级服务水平标准服务技巧与经验。本书不仅适合便利店、大小超市、商场进行业务培训使用，同时也可供各类商场服务人员自我提升提供参考。

《客户服务人员的100个细节》一书共分7章。从服务素养培养、客服人员形象要求、高超服务技巧、有效沟通技巧、轻松应对客户投诉到提升客户满意度和新型客户服务管理这几个方面作了精辟的论述，阐明了建立良好客户关系的战略与策略细节，并针对不同的客户特点，全面介绍了优秀客户服务人员不同的处理技巧、步骤和实际操作要领。具有很强的针对性和实用性，对客户服务人员成功有效地进行客户管理有很好的实践指导作用。

这是个注重差异的时代，因此，作为经营或从事服务行业的你，有理由、更有必要去关注工作和生活中的每一个细节。

关注细节，更要懂得执行，现在就行动，从身边入手，并持之以恒，不花钱或者少花钱，你一样能获得成功！

另外，参与此系列丛书编写的人员还有王丽媛、王晓梅、张众宽、武亮、杨春、杨卫、李玮、赖娇珠、刘婷、李建军、李文霆、李欢欢、赵永秀、马锋、畅芳、朱霖。在此一并表示感谢！



目 录

MULU

塑造形象：服务素质礼仪

细节01	亲和力让自己可亲可信	2
细节02	敏锐观察力让服务及时妥帖	4
细节03	良好记忆力将资源最大程度利用 ...	6
细节04	驾驭自如的语言能力	9
细节05	好的仪表是成功的一半	11
细节06	商场服务员必备的7个条件	13
细节07	商场服务员必须养成的9个习惯 ...	15
细节08	练就优美文雅的站姿	19
细节09	稳重端庄的坐姿是体态美的重要表现 ..	22
细节10	形成自然轻快的走姿	25
细节11	让手势表现得高雅得体	28
细节12	礼貌修养是做好服务工作的前提 ..	30
细节13	行为稳重，避免冒失	33
细节14	确定自己的服务纲领	35
细节15	商场服务质量决定商场经济效益 ..	37

细节16	商场营业服务礼仪3要素	40
自我提升训练		42

做好准备：优秀服务技能要求

细节17	充分准备，别因小失大	44
细节18	让每个顾客感到受重视及舒适	46
细节19	班前服务须知	49
细节20	用自己的形象用品	52
细节21	上岗之前饰品佩戴4要素	54
细节22	优质服务3要件	56
细节23	做好交接班前4件事	58
细节24	把握服务的3个关键环节	60
细节25	新进服务员如何尽快适应岗位	63
细节26	岗前培训不能忽视	65
细节27	了解自身工作内容	67
细节28	伪钞鉴别4法	70
细节29	信用卡的接受与使用步骤	72
细节30	工欲善其事必先利其器	74
细节31	让顾客透过橱窗感知商场	76
细节32	如何做好橱窗陈列	78
细节33	橱窗陈列设计4原则	80
细节34	没有橱窗设备的商场应如何宣传 ..	82
细节35	店内陈列应当遵守“三易”原则	84

细节36	陈列商品大意不得	86
自我提升训练		88

巧舌如簧：服务语言沟通艺术

细节37	服务员基本礼貌用语	90
细节38	让打招呼给对方留下诚实印象	93
细节39	嘴巴会说谎，眼睛却不会	94
细节40	让自己的语言得体动听	96
细节41	待客说话“七原则”	98
细节42	服务中应正确使用服务用语	100
细节43	说话应随时掌握分寸	103
细节44	言为心声，语为人境	106
细节45	服务应答技巧不容忽视	108
细节46	掌握赢得顾客好感的秘诀	110
细节47	服务沟通8忌	112
细节48	服务电话沟通5要	114
细节49	顾客才是真正的老板	117
细节50	倾听与提问应注意技巧	119
细节51	如何减少或避免沟通失败	121
细节52	与西方人沟通8不问	124
自我提升训练		126

个性应对：优质服务技巧

- 细节53 探测顾客需要 128
- 细节54 对顾客意见将计就计 130
- 细节55 顾客最重要的是赞美 132
- 细节56 切莫与顾客争辩 134
- 细节57 通过证明来说服顾客 136
- 细节58 利用商品提示刺激购买欲望 138
- 细节59 从谈话中了解顾客想法 140
- 细节60 解说商品需掌握窍门 142
- 细节61 将商品的优点留在后面强调 143
- 细节62 活用询问以了解顾客需求 145
- 细节63 让顾客觉得自己是贵宾 147
- 细节64 令顾客讨厌的接待服务 149
- 细节65 巧妙接待打烊时进来的顾客 151
- 细节66 利用展销会满足顾客需求 153
- 细节67 服务时要避免过度激动 155
- 细节68 拒绝顾客要妥善而巧妙 158
- 自我提升训练 160

想顾客所想：高效业绩提升

- 细节69 经常站在顾客立场反省自己 162
- 细节70 为顾客提供生活情报 164

细节71	灵活巧妙运用店面广告增加营业额	165
细节72	知己知彼才能百战不殆	167
细节73	避免商品安全带来的损失	169
细节74	与顾客保持良好关系	171
细节75	牢牢记住熟客的名字	173
细节76	要努力方便顾客	175
细节77	服务承诺要实打实	177
细节78	送货服务5要素	179
细节79	安装服务需注意事项	181
细节80	把所有顾客都当朋友	183
细节81	不断提升自己的专业素质	186
自我提升训练		187

超越满意：抱怨及异常处理

细节82	找出顾客不满的原因	190
细节83	抱怨处理越早越好	192
细节84	诚意是打动顾客的法宝	194
细节85	不要老是希望问题自动消失	197
细节86	处理抱怨的5S原则	199
细节87	换位思考，理解并同情顾客	202
细节88	利用巧妙道歉来平息不满	204
细节89	分析调查，并提出解决方案	206
细节90	利用委婉否认法对付自以为是的顾客	208

细节91	接待怒气顾客应态度谦让	210
细节92	错误在己则要主动承认	212
细节93	为顾客做好退换货处理	213
细节94	偷抢骗事件的防范及处理技巧 ...	215
细节95	活用抱怨处理“三变法”	218
细节96	做好质量跟踪服务	220
细节97	从善后处理看服务员的本领	222
细节98	以售后服务为销售之本	224
细节99	收集顾客宝贵意见	226
细节100	给不满的顾客以适当补偿	228
自我提升训练		231

塑造形象：

服务素质礼仪



得体的仪表和温馨笑容能给顾客留下良好的印象，带去美的享受。服务员的仪表关系到整个服务质量，是一个不可小看的问题。

❖ 细节 01

亲和力让自己可亲可信

作为服务员，拥有亲和力，你会每天笑迎顾客。你对每一位顾客都不觉得陌生，会视他们为熟人、朋友、老乡、亲人。因为，你见到他们时，你的眼睛会突然发亮，你会用眼神说话；你知道什么时候说什么话；你会主动地与他们打招呼；不失时机地帮助他们。你毫不费力地成为顾客的朋友——尽管你可能是一位上岗不久的新手。当然，顾客也会把你当成他们的朋友。

你对同事、对上级、对下属，都是友善的，你与所有人的关系都是和谐的。

亲和力既然属于能力的一种，而能力是可以在活动中发展，在活动中得到培养锻炼的。只要有信心，善于学习，仔细观察那

职场手记

从心理学上看，高血质的人多是外向型性格的人，而外向型性格多是亲和力很强的人。如果你恰恰是这种气质，你一定要很好地利用这笔先天的财富资源。

些有经验的资深服务员，看他们如何迎接顾客，如何待人接物，如何成交买卖并用心去领会，你的亲和力就会在经营实践中得到发展、提高。要记住，只有让人觉得可亲，顾客才有可能接受你的意见，接受你的服务。你是可亲的，你的话才是可信的，才可以让顾客提高满意度。

