

将服务进行到底

——营销服务实战技法

刘伟 杨剑◎著



★ 颠覆传统营销观念的新思维

★ 稳固提高营销业绩的真商经

 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

将服务进行到底

——营销服务实战技法

刘 伟 杨 剑 著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

将服务进行到底:营销服务实战技法/刘伟、杨剑著. —北京:中国经济出版社,2005.8

ISBN 7-5017-7111-1

I. 将… II. ①刘…②杨… III. 市场营销学 IV. F713.50

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第074365号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址:www.economyph.com

责任编辑:杨邵川(电话:010-68308159, Email: barbarian80@sina.com)

责任印制:张江虹

封面设计:任燕飞设计室

经 销:各地新华书店

承 印:北京市银祥福利印刷厂

开 本:787mm×960mm 1/16

印张:15 字数:242千字

版 次:2005年8月第1版

印次:2005年8月第1次印刷

书 号:ISBN 7-5017-7111-1/F·5700

定 价:25.00元

版权所有 盗版必究 举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225 68369586 68346406 68309176

前 言

这不是一本传统意义上的营销教材，所以不会用营销理论进行说教；这也不是一本充满“技巧”和“速成”气息的营销案例精选，所以不会教你去用一些“小技巧”赢得短暂的业绩。这是一本对传统营销观念进行彻底反思后总结出的独具特色的服务新思维的书籍，它告诉营销员，在销售过程中不要仅仅考虑自己的业绩和利益，而是要以客户为中心，用服务去打动客户，用服务去赢得客户，使他们成为你最忠实的永久客户，以此达成你稳固的业绩。本书超越一般企业营销人员的“战术行为”，从战略高度看待技巧，同时充分联系实际，立足于现实，思想和观念只为实战服务。

在商品种类日益增多，同质化越来越强，可替代性越来越大，而消费者也是越来越精明的今天，仅靠销售技巧去赢得客户已经不可能了，只有靠真诚的服务才能打动客户的心。不过，这里所说的服务并不仅仅指售后服务，而是在销售的每一个环节都体现出全心全意为客户服务的精神，尤其是在销售前，因为售前服务做得好不好，会直接影响到客户的购买决定。

我国已有近6000万营销人员活跃在市场的第一线，虽然不乏优秀者，但大多数仍缺乏为客户彻底服务的奉献意识。很多营销人员依然过于依赖那些所谓的营销技巧，殊不知技巧只是一种短期行为，用得过多

前 言

过滥，只会增加客户的反感，反而不能提升业绩，而往往一些最朴实的思想却会带来意外的收获。

本书讲述了营销的七个环节，每一个环节都以服务为纽带环环相扣。通过对本书的阅读，让一线的营销员们有一个思路的转换，让营销员们的业绩在未来的日子里有一个长足的进步，这就是本书的根本目的。

著 者

将
服
务
进
行
到
底

—
营
销
服
务
实
战
技
法

将服务进行到底

目录

CONTENTS

第一章 服务是营销之本

- | | |
|------------------|----|
| 一、感恩的心 | 5 |
| 二、做营销先做人 | 11 |
| 三、做营销就是交朋友 | 16 |
| 四、你的真心他会懂 | 19 |
| 五、舍得之间大学问 | 24 |
| 六、现学现用好方法 | 27 |

第二章 高手不打无准备之仗

- | | |
|------------------|----|
| 一、态度决定高度 | 33 |
| 二、亮出你迷人的仪表 | 44 |

目 录

三、置备你的工具	50
四、厚积才能薄发	54
五、初次见面却像老朋友	60

第三章 万事俱备，开始行动

一、我拿什么来约你，我的客户	67
二、现在你有空吗	74
三、这个地方不错吧	77
四、展现最美的自我	81
五、赞美必杀计	88

第四章 明明白白说产品

一、让我们搭起心桥	95
二、你真的不需要吗	100
三、把好脉搏下对药	104
四、说明技巧透视	122
五、塑造声音的美感	131
六、会听比会说更重要	136

第五章 没有拒绝就没有销售

一、为什么会有拒绝	147
二、感谢拒绝	150

三、拒绝处理大法·····	153
四、处理不如预防·····	158

第六章 找到客户的发热点

一、捕捉客户购买信息·····	165
二、帮助客户下决心·····	169
三、机会只留给肯开口的人·····	175
四、巧用道具促成·····	182
五、收了钱就走人吗·····	185

第七章 服务无止境，销售永不停

一、成交之后不忘营销·····	192
二、常回客户那里看看·····	196
三、忠诚的客户最难得·····	202
四、服务也个性·····	207
五、信息时代的售后服务·····	210
六、用心态铸就成功·····	214
七、给自己画一个美好的未来·····	224

第一章

服务是营销之本

将服务进行到底

——营销服务实战技法

乔·吉拉德被誉为世界上最伟大的推销员，他在15年中卖出13001辆汽车，并创下一年卖出1425辆（平均每天4辆）的记录，这个成绩被收入《吉尼斯世界大全》。那么你想知道他推销的秘密吗？如果你想知道，那么就听听他讲过的这个故事吧：

记得曾经有一次一位中年妇女走进我的展销室，说她想在这儿看看车，以便打发一会时间。闲谈中，她告诉我她想买一辆白色的福特车，就像她表姐开的那辆车一样，但对面福特车行的推销员让她过一小时后再去，所以她就先来这儿看看。她还说这是她送给自己的生日礼物：“今天是我55岁生日。”

“生日快乐！夫人。”我一边说，一边请她进来随便看看，接着出去交待了一下，然后回来对她说：“夫人，您喜欢白色车，既然您现在有时间，我给您介绍一下我们的双门轿车，也是白色的。”我们正谈着，女秘书走了进来，递给我一束玫瑰花。我把花送给那位妇女：“祝您健康长寿，尊敬的夫人。”

显然她很受感动，眼眶都湿了。“已经很久没有人给我送礼物了。”她说，“刚才那位福特推销员一定是看我开了部旧车，以为我买不起新车，我刚要看车他却说要去收一笔款，于是我就上这儿来等他。其实我只是想要一辆白色车而已，只不过表姐的车是福特，所以我也想买福特。现在想想，不买福特也可以。”

最后她在我这儿买走了一辆雪佛莱，并写了张全额支票，其实从头到尾我的言语中都没有劝她放弃福特而买雪佛莱的词句。只是因为她在這裡感到受了重视，于是放弃了原来的打算，转而选择了我的产品。

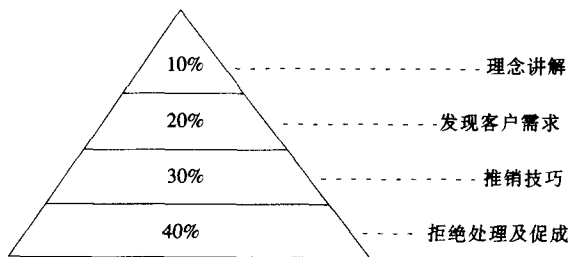
现在你知道乔·吉拉德成功的秘密了吗？其实很简单，那就是：真诚服务。

营销是一份既有趣又艰辛的事业，在整个工作的过程中需要体现出对客户的爱，必须全身心地投入，必须真诚、无私地为客户提供完美的服务。

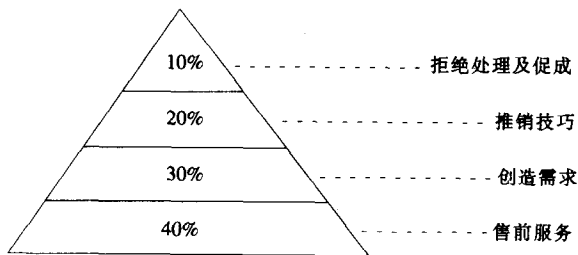
正因为营销难做，所以营销人员需要完善的培训和不断提升。可是在传统的营销培训中，无论是从理念的灌输上，还是技巧的辅导上，强调得更多的是客户开拓、产品说明等销售话题。这样，就在业务员脑海中潜在

第一章 服务是营销之本

地形成了强烈的销售意识，他们大多数时间考虑的都是客户开拓、熟悉产品以及背诵术语，而忽略了营销中最重要的一环——服务，正因为如此，我们提出了以服务为重点的营销。下图是传统的营销模式与服务化营销模式的比较：



传统的营销模式



服务化营销模式

通过图形可以看出，服务化营销更加强调服务意识而淡化销售意识，使销售在业务员与客户的交往中自然促成。

一、感恩的心

我来自偶然，像一粒尘土。
有谁看出我的脆弱？
我来自何方？我情归何处？
谁在下一刻呼唤我？
天地虽宽，这条路却难走。
我看遍这人间坎坷辛苦，
我还有多少爱？我还有多少泪？
要苍天知道，我不认输！
感恩的心，感谢有你。
伴我一生，让我有勇气做我自己。
感恩的心，感谢命运。
花开花落，我一样会珍惜！

1. 每天感谢四个人

这首《感恩的心》大家都非常熟悉，在营销这条路上一路走来，最重要的心情是什么？

是关怀和感恩的心情。

这个答案或许有人会觉得过于严肃，但从大多数成功者身上散发的特质来看，他们都是能够把关怀别人彻底融入推销的人。美国“百万圆桌会

议”著名人物林东茂最常挂在嘴上的一句话是：“每天感谢四个人。”他们都深深觉得，能做好营销，是因为经常心怀感恩。关怀和感恩之心能产生好态度，好态度会带动好行动，如此演化成良性的循环，营销自然而然做得好。

2. 心怀感激每一天

好的推销员具有好的推销技巧，但最重要的还是具有人格的力量，心怀感激是必须具备的特征。这种感激，主要是指愿意为客户或者任何陌生的老人、小孩、弱势群体伸出援助之手。成功的推销员往往都会在一些社会福利机构担任义工，为社会，为需要帮助的人献一份爱心。

如果你希望自己的业务越来越多，就要心怀感激。当你和客户建立了业务关系之后，你一定不能忘记感谢，要不断地继续回馈。这样，你的人际关系的堡垒也就越来越坚实。感恩的心与人际关系是息息相关的。

请相信，感恩之心能让自己走运。当你以感恩之心看这个世界时，你看到的是光明面；当你以挑剔的眼光看这个世界时，你会发现哪儿都不尽人意。于是，你看谁都不顺眼，认为别人浑身上下都是缺点，人际关系自然不会好到哪里去。

其实，如果你的人际关系差，问题一定出在你自己身上，一定是你出了什么差错，只是自己没有发现而已。人与人之间融洽和谐地相处，生活才会更美好。

感恩之心，是人际关系的润滑剂。当我们付出时，对方就会觉得高兴，看到对方高兴，我们就会感动。我们要将这份感动之情，化作一种力量，一种行动，去为周围的人、为更多的人服务。

3. 你的心声写在脸上

一些顶尖级销售大师，如柴田和子、原一平、金克拉、乔·吉拉德、

汤姆·霍普金斯、克莱门·史东等，他们脸上洋溢的灿烂笑容及智慧的言谈，处处充满对周围事物的感恩，感恩之心让他们拥有价值百万的笑容。他们共同的观点就是：“感恩之心，让人充满宁静、祥和，容易接近，进而影响客户作决定”。

想拥有价值百万的笑容，最好的方法不是不断地对镜练习，而是由心灵做起，培养积极的思想，让付出、挚爱、诚实、善良、温柔、喜悦、感恩等正面的情绪根植于心，想到客户的利益而非自己的利益，笑容自然会洋溢在脸上。

古语云“相由心生”，心里想着什么，外表就会有什么相貌。

有一个故事是这样的：在欧洲，一位雕刻家和朋友相约聚餐。席间，朋友见到他的脸色，大惊道：“你怎么了，身体不舒服吗？”雕刻家回想自己终日忙碌，哪有时间生病，便回答他的朋友说自己很好。他的朋友直摇头，“看你的脸色，仿佛大病初愈般，天晓得你都干了些什么事，多注意一下身子吧”。

过了大半年之后，雕刻家和那位朋友不期而遇。朋友仔细看了看他，问道：“最近是否发大财了，走了什么好运，怎么气色这么好？”面对这位“相面大师”，雕刻家真是啼笑皆非，自己的生活还是和半年前一样的忙碌，除了工作地点外，根本没有改变。

想到“工作地点”，雕刻家顿时醒悟过来，原来自己半年前在巴黎圣母院工作，协助修补角楼上那些面目狰狞的恶魔雕像，整日心中所想的皆是如何将雕像修补得如原先那般丑陋可怖，难怪脸色像生了大病；而最近这段时间，他则加入西班牙圣家堂的建造行列，为了将教堂外众圣徒的容貌塑造得能表现圣徒的圣洁光辉，更是日夜冥思苦想，难怪朋友见了，竟以为发了什么财。

爱默生有一句名言：“一个人便是他整天想要做的那一种人。”心中所想的，在外在容貌上显现出来是正常的事。许多人成功有如神助，做事顺心，遇到挫折困境时，也能应付自如，毫不退却，脸上充满自信的神情。之所以如此，乃是因为对一切事物，皆以充满感恩之情去面对，认为所有的事，不论好坏都对自己有益，可以让自己更坚强、更能适应未来的世界。如果你想成功，最好的方法就是心里充满感恩之情。

4. 学会感恩，而非抱怨

有一则寓言，告诉我们要学会用感恩的心态思考问题，要事事感恩，而非事事抱怨。

一天夜晚，有个人做了个梦，梦见自己正与上帝一同沿着沙滩散步。天空中闪过过一些岁月中的点点滴滴，每个生活点滴都有两组足迹印在沙滩上，一组属于这个人，另一组属于上帝。

当这个人面临最大挫折时的场景出现时，他回头注视着足迹，发现只有一组足迹，当所有场景都重现过后，还发现许多时候都是形单影只，自己踽踽独行。这都是他一生中最低潮、最悲伤的时刻。

这些疑惑困扰着这个人，于是他问上帝：“上帝，你曾说一旦我决定跟随你，你会一路陪着我走下去。但是我注意到，在我人生最糟糕的时期，只有一组足迹。不知道为什么，当我最需要你时，你却离我而去？”

上帝回答：“我可爱的孩子，我爱你，而且永远不会离开你。在你面对考验与蒙受挫折的时候，你只看到一组足迹，那是我背着你时所留下来的。”

许多人都无法理解，我们其实一直都是站在他人的肩膀上，闯过一个又一个的难关。谁没有挫折？遇到挫折时，有人往往有很多抱怨，但他们却不知道，在这个时候，有人与他同在，那就是他的家人、朋友，甚至是素不相识的人。

感恩之心让你有如神助，心中充满希望，让你忘记脚下的崎岖和坎坷，迎向风雨，越活越坚强。

有一位业务员，在接受了“感恩之心”的培训后，打算对母亲表达自己的感激之情。这位业务员回家后，起初不敢开口，最后终于鼓起勇气对妈妈说：“妈妈，您实在很辛苦，把我们几个兄弟带大，真的好感谢您！您看，现在大家都小有成就了，您真了不起。”他的母亲素来多病，身材又瘦又小，听了这番话，整个人靠在墙壁上，感动得直哭。这位业务员过去抱住妈妈。他说：“这是他一生中最美的一刻。”

对于那些爱你的人及帮助你的人，你有多久没有看望他们、对他们说出心中的感谢了？大声说出来吧！你一定也能像这位业务员一样，经历那美好的情感交流。

5. 当感恩成为习惯

一个心存感激的人会在他每天生活当中看到美好的事物，并且对此表示感谢。感激的态度和积极心态是息息相关的。有这种态度的业务员在生活中会深深珍惜许多事物。他珍惜自己的健康、家庭、房子、汽车及工作。他感谢他的公司及所销售的产品或服务。

心存感激的人一定是乐观的人，他一直都很愉快。在任何情况下，这种人永远都会说出正面而肯定的话。即使面对最难缠的客户，他也会非常友善而心存感激，甚至会送感谢卡给在最仓促情形下见面的最难缠的客户。

幸运的是，感激之心是可以培养的。感激的心成为你的人格的一部分时，你会成为一个热情友善的人。你会发现自己无论走到哪里，都会大受欢迎，大家都愿跟你做生意，而且朋友也乐于跟你交往，你会被推荐给他的可能客户。你生活的每一个层面都会因此改善了。

当你和客户相处的时候，千万不要把自己的问题和忧虑带给他们。即使你正处于人生和事业的低潮，也一定要守口如瓶。当别人问你现在情况如何的时候，告诉他们说你“生意进行得很顺利”，告诉他们你的情况“好得不能再好了”，告诉他们你“工作十分愉快”。

当你告诉别人你的生活和工作是多么快乐的时候，你就会越来越信以为真。不久之后，你就没有办法分辨这是你的态度还是你的实际状况了。



* 感激伤害你的人，
因为他磨练了你的心智；