

# ATTENTIVE SERVICE

# 用心

拿起就不要放下，拿起来是奇迹，放下也是奇迹，因为这是一部流传已久的演讲稿，已帮助数百万人改变了命运。

中国出版集团 出版社

姜岚昕 著

姜岚昕



附赠

《用心》5000人现场激情  
演讲VCD光盘一张

# 服务用嘴不如用心

# 用心

**ATTENTIVE SERVICE**  
服务用嘴不如用心

姜岚昕 著  
世界知识出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

用心：服务用嘴不如用心 / 姜岚昕著. —北京：世界知识出版社，2005. 12

ISBN 7-5012-2738-1

I. 用... II. 姜... III. 销售—商业心理学  
IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 142936 号

**责任编辑 / 吴超莹**

**封面设计 / 蒋 宏**

**责任出版 / 刘林琦**

出版发行 / 世界知识出版社

地址电话 / 北京市东城区干面胡同 51 号 013051060485

E-mail: chaoyingwu@yahoo.com.cn

邮政编码 / 100010

经 销 / 新华书店

印 刷 / 北京小红门印刷厂

开本印张 / 640×960 毫米 1/16 印张/16.375 字数/210 千字

印 次 / 2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 7-5012-2738-1/F·144

定 价 / 28.00 元

**版权所有 翻印必究**



## 姜岚昕简介

世华集团总裁

亚洲疯狂演讲开创人

亚洲八大名师之一

中国培训业新坐标人物

中国教育训练联盟论坛发起人

他学习中外最前沿的思想观念和运作策略，与海内外顶尖大师像彼得·圣吉、博恩·崔西、安东尼·罗宾、乔·吉拉德、舒尔茨、科特勒、海尔现象专家团、格兰仕专家团等面对面对话交流并吸收其核心思想。

他亲身经历过当推销员、中层经理、合股人、到独自创业等过程，非常了解每个职位阶段人的心理变化和思想动态，他所领导的世华集团每年以300%的速度持续增长。他的营销思路与策略针对性强，易于操作执行；

他曾在全国38座大中城市发表过1300余场演讲培训，学员来自上万家企业代表，听众达65万人次以上，仅副总以上级别人士就有6万余人，已开办过100余期高端总裁班课程，他真正了解不同企业家的需要，所说必定是“刀下见菜、针针见血、直指要点”。

中央电视台、陕西电视台、西安电视台、江苏教育电视台、《人民日报》、《中国改革报》、《南洋商报》、《华商报》、《三秦都市报》、《重庆青年报》、《上海商报》、《扬子晚报》、《成功》杂志、《企业家》杂志、《市场周刊》杂志、北京前沿讲座、阿里巴巴网站、新智网等70余家媒体对他做过专访和报道，影响巨大，这一切都源于他演说的魅力与效果。

**如需与姜岚昕老师联系敬请致电：**

021-61107868 （上海）

029-87436986 （西安）

0571-87235990 （杭州）

网址：[www.semcc.cn](http://www.semcc.cn)

邮箱：[jianglanxin@yahoo.com.cn](mailto:jianglanxin@yahoo.com.cn)

拿起就不要放下，拿起来是奇迹，放下也是奇迹，因为这是一部流传已久的演讲稿，已帮助数百万人改变了命运。

听完美岚昕的演讲有人感叹：“姜岚昕不演讲是罪恶，不做销售与服务类的演讲是最大的罪恶！”看完姜岚昕的演讲稿又有人感叹：“姜岚昕一日不出书是罪恶，一日不出销售与服务类的书是最大的罪恶！”



2005年4月30日在主题为  
“如何创造快乐双赢的人脉关系”千人大会上发表演讲



2005年6月30日在主题为“如何成为行销冠军”  
有5000人参加的演讲会上演讲



2004年12月13日在中国西部有2500人参加的  
励志演讲会上发表演讲



与第七期“总裁管控风暴”全体学员毕业留念



与第十三期“疯狂演讲”全体学员毕业留念



“中国教育训练业联盟”论坛发起人合影



2005年7月16-17日在马来西亚  
“亚洲八大名师演讲会”上演讲



2005年7月16-17日在马来西亚  
“亚洲八大名师演讲会”颁奖典礼上



与第十期“总裁执行风暴”  
全体学员毕业留念



姜老师接受中央电视台的专访



各大媒体对姜老师及他举办的课程的报道和评论



与第十期“创富思想风暴”全体学员毕业留念



在阿里巴巴网站做访谈



2005年9月2日参加江苏电视台  
《名师面对面》访谈节目



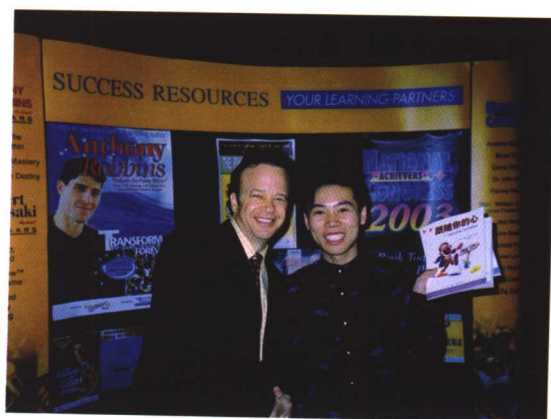
2005年9月26日在北京“前沿讲座”栏目上演讲



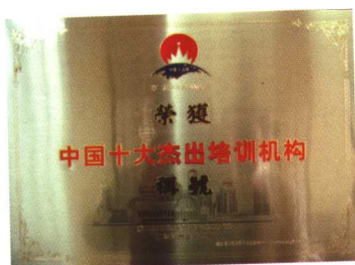
姜老师与“现代营销之父”菲利普·科特勒合影



和被誉世界上最伟大的推销员乔·吉拉德亲密接触



和畅销书《跟随你的心》的作者  
安德鲁·马修斯在一起



世华集团2004年被评为  
“中国十大杰出培训机构”



姜老师2004年被评为“中国培训界十大领袖”



姜老师被评为“中国培训业新坐标人物”

# 自序 .....

各位亲爱的朋友，大家好！特别感谢各位能给我一次用文字表达的机会，与大家分享我生命中最宝贵的且实用有效的服务理念与策略。在我这七年的演讲生涯中，累计做过 1300 多场的演讲，仅客户与销售类的课题就讲过 285 场，每一场我都把它当成我生命中惟一的一场，每一场我都要重新设计演讲稿，全力以赴、精益求精地准备与分享，因此，每一场演讲都撼动着听众的心，并使他们的绩效迅速递增。

当每次课程结束的时候，很多学员都意犹未尽地问我，有没有我写的这方面的书，不仅自己需要，还要为朋友捎上几本。当没有书的时候，他们也要买下几本其他作者的书让我签名。面对这么多热爱我的听众的期待，我一直想把我演讲的精髓汇总成书，可由于我的演讲一场接着一场，每个月的正式演讲就有十五至二十天的时间，后经出版界朋友的再三催促，让我承诺最后的出稿期限，才终于将我孕积了多年的心得与实战体会与大家分享。

2005 年 9 月 2 日我受江苏电视台邀请，去南京做一期《名师面对面》的节目。做完节目后，我和几个朋友一起去一家酒店吃

饭。当时是晚上，那家酒店灯火通明，装修得非常漂亮，门口站着两个非常可爱的迎宾小姐，我们刚到门口时，她们就非常热情地向我们鞠躬，并有礼貌地说道：“欢迎光临！这边请。”这给我们的感觉非常好。

当我们吃完饭出来时，依然还是那两位门迎小姐，可情景是天壤之别。两个人在那儿聊天，连看都没有看我们，更别说是微笑、打招呼、感谢之类的事情了。当我走出店门以后，出于我帮助别人的习惯，我又走了回去，我面对两个正在聊天的服务人员说道：“都已经深夜一两点了，你们还在服务顾客，我代表所有的顾客向你们深深鞠上一躬，表示最衷心的感谢。”两个女孩子不好意思地说道：“对不起，应该是我们向你说谢谢！”我说：“那你们刚才在我们走的时候为什么没有向我们说谢谢，好像全然没有看见的样子。是不是你觉得我们已经消费了、钱也付过了，就不用像来的时候那么热情了。”对方立刻说道：“不是这样的，不是这样的。”我继续说道：“是不是你们迎宾在概念上就没必要送宾。是不是公司也没有要求送宾的重要性，我要告诉你，送宾比迎宾往往更重要，因为迎只代表这一次，而送宾可能决定着下次来不来、多长时间来、多少人来、带着什么心情来……买卖的完成不是服务的结束，而是服务的开始。”经过我教育后的两个服务小姐，鞠躬向我连声说：“对不起，谢谢！”摆出“请”的手势把我送出大厅，在大厅外，冒着小雨目送我上车离开酒店。我由此感叹：没有经过服务培训的员工是企业最大的浪费、破坏和隐形的成本。

各位朋友，不仅是这家酒店如此，我随处都可以看到类似的服务方式，来时视如亲人，走时形同路人，更有甚者，有些商场来时有门迎小姐，你乘上电梯购物，当你买好所有的商品，准备乘电梯下楼时，不仅没有门迎小姐，而且你发现电梯停下了，你只有自己走下去了。像这样的商场或超市，我建议你以后就不要再第二次了。同时，我建议所有的门市，一定要让客户感觉到：走时比来时更好。也许你的客户不会像我一样直接提出建

议，可是他会跟我有类似甚至更糟的感觉，他没有跟你说，他会跟自己说：“再也不去了。”并且他会把这种负面的情绪传递给更多的人解气，以求得心理的平衡。各位朋友，你能接受我的建议吗？那就是：买卖的完成不是赚钱的结束，而是赚大钱的开始。买卖的完成不是服务的结束，而是服务的开始。

南京之行的故事还没有结束……当晚我吃完饭回到所住的南京希尔顿大酒店后，发生了一件给我印象更为深刻的事情，晚上我看电视发现一个台屏幕不清晰，我拨通了服务热线，对方热情地告诉我五分钟后工程部的人员就到我的房间来看。过了五分钟的时间，人没有来，我房间的电话却响了起来，对方说道：“姜先生，你好，现在方便到你房间看一下电视机的状况吗？”我回答说：“当然可以，我不是刚刚通知你了吗？”对方回答说：“是这样的，姜先生，我们维修人员已经在你房间的门口，因为你房间显示的是‘请勿打扰’，所以我们的人员没有敲你的门，所以我特意给你电话，请问现在方便进吗？”就这么一个小小的细节，就深深地打动了，我心想希尔顿不愧为饭店大王。我带着感动的心，按下了‘请勿打扰’去为工作人员开门。当我送走服务人员的时候，我向他致谢时说道：“感谢你的服务，我能充分感受到你们对客户的用心与尊重，我下次来南京，我一定还会住你们酒店。”这不是一句简单的客套话，而是我发自内心的承诺。为什么同在一座城市，做着类似的行业，对已经发生购买行为的顾客持有不同的服务态度，让顾客因服务带来的感受与定义却大大不同，从而引发了完全不同的评价与结果。所以，我想特别提醒朋友们的是：没有好客户，只有好服务，不要因为销售而服务，因为服务得好而自然销售；真正的销售在于售后，用心服务胜过所有的销售方法。

我要跟各位分享一段关于我自己的故事，这个故事影响着我整个人生，我的演讲之所以引起那么大的反响，帮助了数以百万的人群，能在任何时间、任何地点、面对任何人演讲时激情投入，忘我付出，用尽全身心的力量去帮助我遇到的每一个人生命

品质的改变与提升，因为我一直带着“舞台就是我的生命，台下的听众就是我的国家”的使命感与民族责任感，用心而非用嘴去服务遇到的每一个人，所以我把书名定为《用心——服务用嘴不如用心》。

我在2000年10月份去延安演讲时，回来的路上我专门到了黄帝陵去祭祖。在我祭拜的时候，工作人员给我介绍说这里毛泽东主席、周恩来总理、十大元帅、邓小平总书记、江泽民总书记、李鹏总理、朱镕基总理、香港的董建华先生、澳门的何厚铨先生等都来过……我心里想：“这些为民族做出过卓越贡献的伟人都来过这里，今天我也来了，我是谁？我发现：我什么都不是！”就在那一刻的时候，就在我要跪下去的那一刻，我想我也是一个中国人，我也是炎黄子孙，我能够为华夏儿女做点什么呢？可以在祖先面前发下什么誓言，可以跟他们做什么样的对话，什么样的交流，我有热情、有智慧、有能力，我可以透过我的演讲分享我的知识、我的思想，帮助更多人，我可以为所有华夏儿女的富强做出我的努力和服务。当时我就跪倒在地上，叩击九下钟声，并发下誓言。我说：“我愿意为全世界华人的富强做出我一生的努力和服务，祖先请你相信我。我今天会记住我说的话，我会记住我的诺言。”

2001年元月份我注册公司的时候，当时就想了两个名字，一个叫做世华，一个叫做华世，我想如果世华没有被注册就太好了，如果注册了怎么办，如果世华被注册了，华世若能注册也很好，我心里在想：“如果连华世都被人注册了怎么办？用什么合适的名字能体现我这种‘为世界华人的富强而努力和服务’的心境呢？”那个时刻我的心在剧烈地跳动，内心在颤抖，我闭着眼睛把预审单递进去了，没过五分钟这个预审单就出来了，然后我看到世华这个名字被通过的时候我非常激动，当即流下了滚烫的泪水，我高举着预审单大声地欢呼，同时我的内心也在大声地呐喊：“感谢上帝给我一次机会，感谢祖先给我一次机会，不管能不能达成这样的愿望、使命和心境，可是我愿意去努力，无论未

来遇到多大的困难、多大的挫折，我都愿意为这个使命去奉献我毕生的精力而无怨无悔！”

当世华公司 2001 年成立之后，到现在历时将近五年的时间，我走过一座又一座的城市，面对了一群又一群的听众，礼拜六礼拜天从来没有休息过，都是在飞机上、汽车上、课堂上度过的。2001 年我到广东湛江去演讲，他们带我到湛江的东海，我骑着骆驼来到大海深处，朋友们怕我被海浪卷走，在我的腰上系了一条绳子拉住我，在大海里我大声地呐喊：“我要成为中国最优秀的演讲大师，我要帮助更多的世界华人走向富强，我愿做出我一生的努力和服务！”我请书法家为我题写“为世界华人的富强而努力和服务”的使命，挂在我的办公室里，五年多的时间我至少看过十万遍以上，我带着公司的经营理念“把成功的智慧结晶用爱心奉献给渴望改变的人群，并让其获得成长、快乐和财富”，承诺终身“为世界华人的富强而努力和服务”。

在这五年的时间当中，每一次走上舞台，我都把舞台当成我的生命，把台下的听众当成我的国家，我全力以赴，我每次演讲的时候把更多的笑容、更多的快乐和美好的感觉、更多生命中的激情都撒向我的舞台，都留给我的听众，课程结束的时候把痛苦留给自己，把手酸、腰酸腿痛留给自己。五年多来，不知道付出了多少汗水，经常为学员演讲到深夜，即使是四天五夜的课程，长达 60 个小时依然站在舞台上疯狂地演讲，没有坐在椅子上讲过一分钟，甚至曾多次通宵达旦地演讲，自始至终，我都无怨无悔。学员问我为什么能坚持下来，我说：“是靠使命感和责任感。”可能有的人一辈子都体验不到这种心情，都感受不到这种心情。感受不到、体验不到什么叫做使命。

冯小刚有本书叫《我把青春献给你》，那么我想说的是我把青春献给了听众。在这五年中我有一大半的时间都留在了会场，都留给了舞台，没有留给我的母亲，没有留给我的父亲，以至于在我父亲去世的时候，我还在舞台上，在西安交通大学面对 2000 多名学员，那天晚上的演讲，我没有取消；更没有留给我的