

PLT 普乐邑传媒
media & communication

当代中国企业家文库

潘若乔 著

亚洲服务女神潘若乔
不可思议的人生
超越极限的服务

超越极限的
SERVICE
服务

光明日报出版社

PLT 普乐通传媒
media & communication

当代中国企业家文库

超越 极限的 服务

潘若乔 著



光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

超越极限的服务 / 潘若乔著. — 北京 : 光明日报出版社, 2011. 8

ISBN 978-7-5112-1453-9

I. ①超… II. ①潘… III. ①企业管理: 销售管理—商业服务—经验—中国
IV. ①F274

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第173573号

超越极限的服务

著 者: 潘若乔 著

出 版 人: 朱 庆

责任编辑: 高 迟 毛文丽

责任校对: 傅泉泽

封面设计: 张 鹏 王 倩

责任印制: 曹 诤

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街5号, 100062

电 话: 010-67078248 (咨询), 67078237 (发行), 67078235 (邮购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E - mail: gmcbs@gmw.cn maowenli@gmw.cn

法律顾问: 北京市华沛德律师事务所张永福律师

印 刷: 北京联兴盛业印刷股份有限公司

装 订: 北京联兴盛业印刷股份有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 690×975 1/16

字 数: 150千字

印 张: 16

版 次: 2011年8月第1版

印 次: 2011年8月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5112-1453-9

定 价: 39.80元



▲ 与亚洲首席超级演说家、亚洲超越极限集团主席梁凯恩老师合影



▲ 与亚洲超越极限集团副总裁、我生命中的“贵人”林佳焯合影



▲ 向全球畅销书《心灵鸡汤》的作者
马克·韩森学习



▲ 马克·韩森亲自为潘若予
写下中文名字



▲ 与学员一起在马克·韩森的世界大师班结业



▲ 向世界第一领导力大师
约翰·麦斯威尔学习



▲ 与世界第一领导力大师约翰·麦斯威尔的夫人合影



▲ 向美国四星上将鲍威尔将军学习



▲ 向世界第一的两性关系大师约翰·格雷

致 谢

很高兴，终于完成了这本关于服务的书，这是我一个目标的实现，也是我一个心愿的表达。

在完成此书的过程中，我得到了数不清的亲人、朋友、甚至陌生人的帮助。没有他们的帮助，就没有今天这本书的诞生。

在此，我要感谢所有帮助我的人。

我要感谢我生命中的贵人——林佳桦。是亲爱的佳桦妹妹，在我的职业规划中，几次给予帮助。她对我最大的帮助，是指引我加入最杰出且我深爱的企业——超越极限。

我要感谢我的人生导师——梁凯恩。是听过梁老师的超级课程之后，我的心灵开始受到触动。是梁老师，改变了我人生中很多重要的观念。是梁老师，带我走上超越自我的心路。是梁老师，给了我勇气和信心，让我将这本书创作完成。

我要感谢超越极限的许伯恺老师、陈霆远老师和其他所有老师，是他们的帮助，让我可以更顺利地完成这本书。

我要感谢超越极限优秀的学员们，是他们为我见证，是他们鼓励我。他们是：李小丹、祝精隆、成立珍、谭红、沈春桃、朱广云、赵利平、褚津海、赖敏竑、韩杰、高银江、杨朝龙、刘军、胡献忠、潘维洲、苏培伟、徐国凤、孙大刚、王天马、杨海广、蓝俊雄、甘翊宏、沈骁寅、伍达志、黄其焕、丁旭、程浩、程浩然、祝晓军、潘艳玲、张淑彦、

夏恭涛、邵珠鹏、罗云龙、步广波、陆维祖、许晓明、李玲玲、孙莉、王艺陶、卢东、孙青锋、赵孝瑞、张丽琼、张军、洪俊龙、何彬利、万芊芊、邓正宏。

我要感谢我的妈妈。是妈妈生养了我，影响了我，让我从小与人为善，慢慢建立了付出的概念。妈妈一直在帮我照顾女儿，我虽然因工作原因鲜有时间陪伴她们，但是女儿今天这么优秀，我今天有如此小小成就，我想说一句：大恩不言谢！妈妈！我爱你！

我要感谢我的姐姐。是姐姐一直在支持着我，帮助着我，她买下我销售生涯的第一单，给予我的鼓励，给予我的力量，无以言表。

我要感谢我的两个女儿。是女儿，在我人生最低潮的时候，给了我生活的勇气和力量。是我的女儿，体谅我这个没多少时间陪她们的妈妈，自由茁壮地成长，从来没让我有所担心，让我可以将更多精力用在工作上，从而达到今天的服务成就。

我要感谢马克·韩森、乔·吉拉德、鲍威尔将军、约翰·格雷、约翰·麦斯威尔等世界大师。从他们身上，我有所听、有所看、有所思、有所悟，并将之用于服务，提高我的服务水准。

我要感谢梁凯慧、罗建霞、张南希、姜帆、吕亚楠、葛蕊这几位学习秘书，以及超越极限的同事张鹏、孙驰飞，他们为我新书的准备工作付出了很多的劳动与心血。

最后，我再次感谢，所有为我的新书出版付出辛苦的人。是你们，让我这本书可以这么顺利的出版发行，为我圆上一个梦，也为中国的服务业献上一捧甘泉。

感恩的潘若乔

2011年6月15日子夜于上海

推荐序 这本书最少要反复看三遍

亚洲首席超级演说家 超越极限集团董事长 梁凯恩

我们所创办的超越极限在2007年9月份正式登陆上海滩，一直以来都非常顺利地发展。四年来，我们已经成功举办上海的五万人演讲，也在美国跨栏上市，同时我们的电影《下一个奇迹》已经拍摄完毕。之所以到上海能够那么的顺利，都是来自于我们的先发部队，他们在2006年的年底就到上海帮我们布局了一切。我常说，成功就是要这样的布局、造势和摆平。

到底是谁在我们进上海之前就把我们的超越极限布局得这么完整呢？在这里，我要非常的感谢、感恩、感激两位生命中很重要的贵人，她们就是我们的林佳焯副总裁以及本书的作者潘若乔小姐。她们在我们进入上海之前就已经帮我们培训市场都完全地了解了，并且她们到上海参与了许许多多的训练，认真地当好学生并且认识了许多企业家同学。

刚开始，超越极限在上海滩完全没有知名度。我相信所有的企业家都了解您到上海开公司那个风险究竟有多么的惊人。上海是全亚洲竞争最激烈的市场之一，如果您没有万全的准备您怎么能够到上海顺利的成功呢？而本书的作者潘若乔小姐，她是我这辈子所遇见的所有人中最懂得服务精神的人。她的整颗心都以对方为考量，凡事以服务为出发点。

记得刚开始在台北的时候，超越极限当时的大客户就是很多行业

业务的高级主管。当我们到上海来发展的时候，我们决定集中我们的焦点来服务于高端客户。我常说，一个人要成功，一定要先当好学生，然后再当好业务员，最后成为一个好的领导者。而潘若乔小姐本身就是一个好学生，她非常热爱学习，不断地改进，调整自己。而且，当我在11年前认识她的时候，她就已经是在台湾寿险界最闪亮的MDRT的保险巨星。所有接触过她的人，购买她保单的人，他们共同如是说：不是这张保单的价值有多少，而是他们这一生能够认识潘若乔小姐有多么的荣幸。所以，潘若乔小姐不仅是一个好学生，更是一个顶尖的业务员。她同时更是一个好的领导者。

超越极限进入上海，从2008年创办富布斯导师商学院，3年的学习，几十万的学费。一个企业家的改变就是整个企业的改变，而整个企业的改变会影响到数百个家庭，数千个家庭以及数万个家庭。而我们现在富布斯导师商学院人数已经正式突破800人。在这么多高端企业家客户当中也不乏一些重量级、超重量级的企业家，包括科宝博洛尼的蔡先培、蔡明父子，味千拉面的创办人潘慰潘总，众泰汽车的创办人应建仁夫妇，中国养猪第一名的河南郑州雏鹰集团创办人侯建芳先生，新疆百富集团的创办人王俊岭先生，还有众汇集团创办人祝精隆董事长，爱国者的冯军冯总以及味之都的创办人齐大伟齐总……还有太多太多的这些重量级的企业家。他们之所以这么喜欢富布斯导师商学院，除了商学院的内容能够帮助他们个人及企业成长之外，最重要的是，他们都异口同声称赞潘若乔小姐的服务。她不仅替我们做富布斯导师商学院企业家的个人学习服务，以及高端主管的服务，她也让整个超越极限所有的同仁在服务的理念跟服务的质量上面获得许多的成长。

如果在这本书里面您可以学到潘若乔小姐十分之一的服务精神，那我相信，您的企业就会有三倍的成长；如果您能学到潘若乔小姐一半

的服务精神，那么您的企业就会有十倍的成长；如果您能完全复制到潘若乔小姐的服务精神，那么您的企业就会有一百倍的成长！

超越极限的发展越来越大，企业家越来越多，在这里我也非常感恩潘若乔小姐。她愿意成为一个好学生，一个好业务员，一个好领导者，服务于富布斯导师商学院以及中国企业家商会。

在这里，最后再说一次，这本书要反复地最少看三遍。相信您把这本书看懂了，看懂它的精髓，您就能像潘若乔小姐一样，以爱、以服务来融化您所有的客户。

推荐序 超级服务源于爱

亚洲超越极限集团创办人、副总裁 林佳烨

现代市场各行业竞争白热化的激烈，如何在市场中赢得生存与发展的机会，已经不仅仅是提供优质的产品那么简单。服务竟然是制胜的关键法宝！任何一个没认识到服务重要性的企业家都是短视的，任何一个还没有对服务有深刻认识并行动的企业，今后的生存与发展都面临危机丛林。

例如：

真正优质的服务一定是源于内心对客户的爱和感恩。潘若乔小姐的高端客户服务，是我见过的最好的超级服务。她对客户是有感情的，内心出于爱的超级服务，看不到任何做作，任何抱怨。记住，你的任何负面情绪客户都会感觉得到，即使你强颜欢笑。潘若乔小姐服务过的客户，对她都有发自内心的感激反馈，相信，他们都接受到了她真诚的爱和帮助。

本书以生动真实的服务案例作为小故事讲给读者听，配合若乔姐服务语录，具有很强的启发性。请别把它当成一本教科书，因为服务本来就不是教科书所能教给你的，你必须用心去体会每项服务的起源，客户满意和增加价值才是最重要的。

作为她的同事和最好的朋友，我也心存感激，感谢她多年来为超越极限做出的卓越贡献，我也常常在她身上发现并学习很多的闪光点，也常常佩服她把一件工作做好的决心和信心。作为好姐妹，这份情谊

会永存下去。

如果有机会，你能被她服务到绝对会爱上她，并且幸福得不像话!!

最后，把这句最适合她的话送给她：当销售结束的时候，她的服务才刚刚开始!

推荐序 小心！您会被若乔姐融化

亚洲潜能激发大师 超越极限集团执行长 许伯恺

2011年7月是我加入超越极限满七年又八个月的时间。在这七年八个月的时间当中，在我跟随超越极限的创办人、魔术派的掌门人梁凯恩老师的过程当中，我深刻体会到，超越极限这四个字，其定义就是不断地超越极限。

每一个人都有感觉到人生达到极限的时候。然而，在您感觉到您真正达到极限的时候，原来上面还有空间可以再成长。过去的七年半，我们就在这一次又一次的成长当中，从台湾一个只有五个业务员的小公司，一直到今天可以在美国纳斯达克挂牌上市，甚至于在过去四年，我们在上海成为全上海最大的教育培训机构，甚至于，我们平均每一年刷新一个行业内的记录，并在2010年在上海办成了五万人演讲，我们拍摄完《下一个奇迹》这部电影……这每一个里程碑，都是我们在不断地刷新自己的记录，在挑战每一次的极限，挑战个人的极限，挑战团队的极限，也挑战实现梦想的能力及极限。

我深深地感受到，要在超越极限里面生存下去是不容易的，因为每一个人的标准都如此之高。本书的作者潘若乔小姐，她是我在加入超越极限的时候就认识的人。她跟梁老师认识已经超过十年以上的时间。我充分地感受到梁老师口中那句话：在我认识她的时候，她已经是全台湾寿险业界的超级巨星。

我曾经听过她的演讲，她的人生也是有起有落，有高有低。但

是，即便在她最低潮的时候，她的人生信念也是绝对维护她的诚信。这一点让我相当震撼。因为，一个人不管怎么超越极限，人品都是最重要的。

在我认识潘若乔小姐之后，我充分地感受到她身上有一股神奇的魔力：任何人，不管是认识她的人，还是不认识她的人，都能够在接触她不到三分钟之内对她产生一种莫名其妙的好感。您只要跟她相处十分钟以上，您就会感觉到您整个人仿佛都被融化了。您有过被融化的感觉吗？只要您见到潘若乔，您立刻就会知道什么是被融化的滋味。

她仿佛是邻家大姐那般的亲和，她又仿佛像一个至亲至爱母亲一样的关怀，她又仿佛跟您没有任何的距离，即便是第一次认识她，也可以在短短几秒钟时间您就会感觉她好像是您似曾相识的亲人、邻居或是朋友。您已经搞不清楚，但莫名其妙您就会觉得开始爱上她。这是一种天生的特质吗？我相信这是她多年努力来的结果。她就用这样的能力成为台湾保险业务界的天王巨星。

不知是哪里修来的福分，竟然我们会在同一家公司共事至今。在过去五年当中，我深刻地感受到所谓成交的最高境界就是感性的升华、理性的淹没。所谓感性的升华就是让人能够极致地感受到一种莫名的感动。在我跟随梁老师的过程当中，由于我们都是开创型的人，因此我们南征北讨，每天披荆斩棘打造市场、开发市场。对于后勤服务，一直以来我们都靠着潘若乔小姐在帮我们照顾。自从有她加入公司，整个公司的服务品质大幅提升。

我相信，超越极限是一家超越极限级的公司，他的客户也是超越极限级的客户，每一个人都拥有自己极高的标准。在这事业上我有金字塔最顶端的高标准的客户，他们都善于创造奇迹，而我们要服务的就是这样一群人。而这群人都有属于自己独特的特性以及特殊的习惯，要服

务好这些人，那真的是难上加难。在我的认知里面，大部分人看到问题都是反方向飞奔而去；大部分人遇到麻烦，遇到抱怨那就是赶紧推卸责任，推得一干二净；大部分的人一旦遇到客户有所不满的时候他总是把责任推得很远，而且有多远推多远。但之所以超越极限现在的服务品质可以被所有的客户称赞，那就是因为若乔姐遇到任何的问题总是迎难而上，并且用她那神奇的、温柔的、可以融化人心的能力瞬间融化每一个客户的心。她不只是能够替公司创造出最好的服务，并且她总能让一些客户在见到她之后仿佛就把问题抛到九霄云外，为公司不断建立战功。

在我入行19年的今天，我深深相信，一家公司要能够开创，它必须要有极强的开发能力、销售能力。但是当公司建立到一定程度，服务能力才是造成公司所有一切成本下降、转介绍率大幅提升的至关重要的关键。当您的公司具有最好的服务品质的时候，您的客户将为您疯狂。

《服务圣经》这本书说到，当您的公司能够建立服务系统的时候，开发的成本立刻会降低20倍。我坚信这本书是若乔姐多年来，自己靠着实战的经验累积下来，所有的每一个故事，每一件事情都是她亲身经历，我绝对坚信她能够代表超越极限的服务品质，让所有最超越极限级的客户都满意。这些经验，一定会对您的公司有巨大的帮助。

让我再说一次，这是超越极限的保证，也是超越极限的品质。我坚信，从您翻开这本书的那一刻开始，您会无数次的感动，无数次的震撼，您会想要让每一个员工人手一本，您会发现当每一个人都深读这本书让这些理念进入骨髓的时候，您公司就会莫名其妙的开始有客户疯狂为您转介绍业务。

最后我要说的是，您千万不要轻易的来认识潘若乔。因为只要一接触她，您就会有最神奇的感觉，那就是瞬间被融化！