

<<快乐服务>>

图书基本信息

书名：<<快乐服务>>

13位ISBN编号：9787506447768

10位ISBN编号：7506447762

出版时间：2008-3

出版时间：中国纺织

作者：常丹

页数：147

字数：71000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<快乐服务>>

内容概要

面对工作的压力，很多人感到迷茫、无奈，不知道如何解决。

其实解决这个问题很简单，那就是态度。

本书中的主人公凯瑟琳用她近二十年的工作心得给大家讲述了这个问题：工作是一面镜子，你想从中看到什么样的自己由你做主。

这本书通过凯瑟琳一天的工作，真实地再现了一个快乐的服务者。

每一个读此书的人都会在不知不觉中受到凯瑟琳的感染和鼓舞，她让我们学会了热爱工作、热爱生活

。

<<快乐服务>>

书籍目录

热忱：Passion你拥有对工作的热忱吗？
知道它是快乐之源吗？

“热忱”一词在希腊语的原始意思是“乐在其中”可见热忱必须从自身做起。
当你沉浸在热忱当中，那些围绕在你身边的人就会无可避免的反映出同样的热忱来，于是，这种良好的互动一旦建立，工作也可以变成一种享受。

当人对工作充满热忱时，就会对工作有所期待。
于是会产生一种想做点什么的冲动，并对此充满兴趣，结果自然会有意外的收获。

当你用期待的心情来看待生活时，生活会变成你所期待的样子。
工作其实在某种程度上说是一种责任，热忱的投入就是对责任的担当。
不是为薪水而工作。

而是为事业而工作。
快乐服务日记之一——一笑值千金 微笑是一种愉快心情的表现，也是一种礼貌和涵养的表现。

今天对客人微笑，明天成功就会对你微笑。
自信：self_confidence在工作中拥有自信吗？

知道它是工作成功的信念吗？
我们给了生活多少自信的流露，生活就会还给我们多少收获的果实。
如果你相信你是一个平凡的人，那么你一定一生平凡；如果你相信你会成为一个与众不同的人并为之努力，那么你最终会脱离平庸。

每一件工作中都蕴涵着重要的意义。
热爱它、挖掘它、成就它。
这才是工作的意义，而这个过程需要保持着充分的自信。

自信在某中意义上是一种热爱、投入，也是一种努力和坚持。
要相信自己，相信自己所从事的行业，坚持下去，最终会找到自己的位置。

拥有工作的自信，不要轻易看低你的每一份工作。
快乐服务日记之二——用肢体语言赢得顾客的信任 多照照镜子，看一看自己的每一种表情都在传达哪一种信息。

服务人员的举手投足都代表着一种含义。
也许在你未开口之前顾客已明白了你的意思。

坦诚：candor你对待顾客像朋友一样吗？
知道坦诚会赢得顾客的信任吗？

要赢得顾客的信赖就要做到对顾客坦诚，要真实地面对自己的工作，把顾客的利益放在第一位。
把顾客当成自己的朋友。

与顾客建立信赖感就是要学会倾听。
在服务的过程中，不要让顾客有任何的压力和紧张感，用你诚实的语言和真诚的行动让整个过程简单而惬意。

快乐服务日记之三——“祝贺你，你很幸运”。
(别忘了称赞你的顾客) 在服务过程中千万不能吝啬那几句赞美的语言——这几句简单的赞美的话会让顾客充满信心，在接受服务的过程中心情舒畅，记住的不是自己买了什么产品，而是享受到了一次鼓励和感动。

个性化：Individuation你了解每类顾客的要求吗？
知道个性化服务是对顾客最大的尊重吗？

凯瑟琳的记事本——让老顾客安心。
个性化区分——新顾客放心。

由于性别的不同而导致需求的不同，从而要求我们要提供不同的服务标准；由于职业的差异，顾客在选择产品和所需要的服务时也是不一样的，年龄的差异也会导致顾客其消费的心理有很大的差异。

<<快乐服务>>

把例行的服务提升到用心的服务。

快乐服务日记之四——缺憾的补救 能力：Capacity你的能力可以胜任工作吗？
你在工作中如鱼得水吗？

注重每一个细节，让我们的服务过程完美无缺。

服务本身就是一项细节性工作，服务得越细致入微顾客就越能感到体贴和受到尊重，这样的服务就难以让人忘怀。

用心聆听，用心体会。

把“对”留给顾客，留住顾客的心。

语言的妙用——变被动为主动。

快乐服务日记之五——简单的问候可以加深感情 服务其实是一个持续的过程，但是这个持续性需要我们服务者加以维持。

别忘了你的顾客，与他们保持联系，也许简单的问候就会加深彼此的感情，让我们的服务更加持续化。

坚持：Persistence你愿意真心的把你的工作当成兴趣坚持下来吗？

你知道兴趣可以变成娱乐吗？

要对你从事的工作感兴趣。

只有感兴趣了你才能够投入，投入进去了才能享受到快乐。

如果我们把工作当成一种娱乐，或者是工作中能找到快乐，那么我们的工作就会变成另一种样子。

把工作当做一种创造性活动，看做一种自我满足，一种艺术创作。

全身心的投入，不懈的坚持，任何人都能从中得到快乐。

很多人在工作中找不到快乐，毛病就出于他们只求结果。

快乐服务日记之六——用倾听打动顾客 努力的去倾听顾客说了些什么。

顾客由我们的表情判断我们给予他们重视的多少，所以也会更加的重视我们所给予他们的重视，也因此更重视我提供给他们的服务。

服务人员的注意力高度的集中，就能倾听到顾客的弦外之音，感受到顾客的真实想法，这样就会给他们提更好的服务。

家：Family工作中有你的兄弟姐妹吗？

知道家的温暖会让人幸福快乐吗？

同事都是朋友 仅靠一个人的力量不可能办到的事情，通过相互协作，可能轻而易举取的胜利。

家和个人的关系就像是水和鱼的关系。

家的精神就是具有大局意识、协作精神和服务精神。

它使所有员工齐心协力，拧成一股绳，朝着一个目标努力。

其实是一种很简单的精神——做好能做好的一切。

在工作中，有时为他人做嫁衣也会让人持有一份成就感，这种精神的最高境界应该就是家的归属感了。

快乐服务日记之七——用快乐之心服务顾客 服务，服务，再服务。

这是我们为顾客提供最好的服务。

顾客在选购产品时，在很大程度上是选择了一种服务。

总结篇：Summary拥有一颗快乐服务心 做一名快乐服务者 Passion热忱：工作中热忱的投入度取决于对工作的理解度，并由此而产生承担工作的责任感 Self - confidence自信：坚信自己的工作对别人的重要的意义，工作才会变得有价值 Candor坦诚：顾客不是外人，而是朋友 Individuation个性化：为每一位顾客提供“舒适、便利、安全、超值”的快乐服务 Capacity能力：把“对”留给顾客，留住顾客的心 Persistence坚持：快乐的工作观在于“做好一件事的报酬就是做过了这件事”

Family家：家的精神就是具有大局意识、协作精神和服务精神

<<快乐服务>>

章节摘录

热忱：Passion你拥有对工作的热忱吗？
知道它是快乐之源吗？

清晨7点，凯瑟琳从甜美的睡梦中醒来，她从来不需要闹钟，她相信一个人要是带着愉快的心情期待着新的一天的到来，就会带着快乐的心情拥抱新的一天。

她毫不犹豫地钻出被窝，走进洗漱间，动作迅捷，所有的过程耗时5分钟。

然后她简单地化妆，接着推开房门走到户外的花园里呼吸新鲜的空气。

20分钟后回到屋内，准备吃早餐。

在进早餐前她先喝了一杯清水，这样有助于身体的正常代谢。

凯瑟琳的早餐很简单，但是很健康：新鲜的色拉、水果和松软的面包。

吃完早餐，凯瑟琳换上工作装打算去上班，这时是8点。

凯瑟琳现任一家跨国公司的客服经理，她的工作是为所有顾客解决所有的问题。

这是件令人头痛的差事，但是凯瑟琳却在这个岗位上一干就是20年，而且乐此不疲。

从她那丝毫不见懈怠的眼神和举止中你就能发现她是多么爱她的这份工作，并享受着这份工作给她带来的快乐和满足。

看到今天的凯瑟琳谁也不会把她跟二十年前的凯琳想象成同一个人。

<<快乐服务>>

媒体关注与评论

什么是成功，做到哪个职位上才算成功？

我觉得成功没有一个确切的标准，只要每天都很开心，每天都有进步，这就是成功。

——SGS公司国际认证部中国市场推广负责人邹凤贤 伊利集团“快乐工作观”认为：“快乐同样是企业的生产力。

因此，伊利集团需要懂得快乐工作的人，也致力于让员工在工作中持续体会到不断向上的快乐。

”——伊利集团总裁潘刚 快乐主要由两部分构成，即和谐的生理理念和卓越的生活品质，注重企业文化传播，引导员工建立健康一致的价值观，注重生活与工作的平衡。

让大家在快乐的氛围中享受工作并乐于将这种快乐传递给他们的客户。

——明基企业的“快乐”理念 有这样一个观点：快乐工作固然重要，但更重要的是，一个要有快乐的能力。

——哲学家周国平 无论是为了物质追求，还是为了让工作开展得更顺利一点儿，请让自己快乐一点儿，把工作当做一种享受，至少你的人生会开心不少！

——人力资源师林少山

<<快乐服务>>

编辑推荐

《快乐服务》主要内容：快乐服务可以是一种人生哲学，也可以是一种工作态度。

拥有一颗快乐服务心，成为一名快乐服务者。

对于管理者来说，《快乐服务》是关于企业文化的管理书，可以教会企业在服务领域应该采取的态度和方法，利用快乐生产力开辟企业的价值源泉；而对于服务人员来说，《快乐服务》也是关于人生规划的励志书，可以教会个人在工作中应采取的态度和方法，拥有快乐一生的能力。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>