

<<一切从微笑开始>>

图书基本信息

书名：<<一切从微笑开始>>

13位ISBN编号：9787561345689

10位ISBN编号：7561345682

出版时间：2009-4

出版时间：陕西师范大学出版社

作者：汪洋

页数：248

字数：230000

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>

<<一切从微笑开始>>

内容概要

笑，乃是人类的天性使然，人皆会之。

微笑服务，则是一个人内心真诚的外露，它具有难以估量的社会价值，它可以创造难以估量的财富。

正如一位哲人所说：“微笑，它不花费什么，但却创造了许多成果。

它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。

它在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。

”生活不能缺少微笑，对于从事服务行业的人员来说，微笑更是至关重要的。

微笑服务是一种力量，它不但可以产生良好的经济效益，使其赢得高朋满座，生意兴隆，而且还可以创造无价的社会效益，使其口碑良好，声誉俱佳。

在金融市场竞争激烈，强手林立的情况下，要想使自己占有一席之地，优质服务是至关重要的。

而发自内心的微笑，又是其中的关键。

微笑不需要成本，却能够创造出许多价值，所以努力微笑吧！

微笑是世界上最美丽的语言，请不要吝惜你的微笑！

<<一切从微笑开始>>

书籍目录

第一章 挡不住的魅力 你的无价之宝 1.今天你微笑了吗？

2.用幽默制造微笑 3.笑着为自己解围 影响深远的效应 1.从首因效应想到的 2.从外表尊重客户 3.

从举止体现素质 散发自信的光彩 1.以相信自己为基础 2.战胜一切的诀窍 3.时刻绽放自信风采

第二章 沟通的哲学 说话的艺术 1.出色的口才 2.配合“上帝”说话 3.让不想喝水的马先吃盐 4.非凡的

亲和力 5.与客户同步 6.刻下客户的名字与面貌 举手投足皆语言 1.“立体”语言 2.身体在说话 此

时无声胜有声 1.发挥耳朵的作用 2.有技巧地聆听 3.请等客户说完 4.倾听从心开始

第三章 真诚的力量 释放你的热忱 1.永远保持激情 2.用热情服务客户 3.切忌过犹不及 信任赢得一切 1.信任不可

或缺 2.真诚打动人心 3.诚实赢得信赖 客户绝对至上 1.客户永远是对的 2.维护客户的尊严 3.决不

与客户争辩

第四章 付出才有收获 勇于承担责任 1.从失败到成功 2.决不推卸责任 赞美你的客户 1.

真诚赞美客户 2.及时感谢客户 真诚接受抱怨 1.正确对待抱怨 2.欢迎客户抱怨

第五章 理解万岁 熟悉客户的需求 1.深入了解客户 2.发掘客户需求 3.学会换位思考 细微之处见真章 1.关心不嫌迟 2.

以感情取胜 3.个性化服务 重视全方位服务 1.重视售后服务 2.正确处理投诉 3.营建永久性客户

<<一切从微笑开始>>

章节摘录

第一章 挡不住的魅力 你的无价之宝 1.今天你微笑了吗？

世界上最贵重的礼物是什么？

是微笑：世界上最美丽的东西是什么？

是微笑：世界上最动人的表情是什么？

是微笑。

微笑是令彼此愉快的面部表情；是直通人心的世界语言；是人际交往的润滑剂；是灿烂生活的添加剂。

微笑是人的天性，它比电便宜，却比灯更加灿烂，不仅照亮自我，更能温暖他人。

微笑是最奇妙的礼物，得到它的人会更加富足，给予它的人却不会因此变得贫穷。

微笑有着无穷的魅力，虽然只是短短一瞬，却能留下永恒的回亿。有一位从事销售行业的单身女子奥丽芙刚刚搬了新家，她发现隔壁住着一个寡妇和两个小孩子，是一户穷人家。

一天晚上，奥丽芙居住的那一带忽然停电了，她只好点起了蜡烛。

过了一会儿，隔壁邻居的小孩子来敲门，紧张地问：“阿姨，请问您家有蜡烛吗？”

奥丽芙心想：“难道他们家穷到连蜡烛都没有吗？”

千万别借给他们，免得被他们赖上！

于是，对孩子吼了一声说：“没有！”

正当奥丽芙准备关上门时，那小孩露出关爱的笑容说：“我就知道您家一定没有！”

说完，竟从怀里拿出两根蜡烛，说：“妈妈和我怕您一个人住又没有蜡烛，所以让我带两根来送您。”

奥丽芙顿时被小孩子的笑容感动了，她深深地体会到了笑容的力量。在后来的工作中，她的脸上也出现了真诚的笑容，而且越来越多，同时她的业绩也随之越来越好了。

对于从事服务行业的人来说，微笑是一项投资最少、回报最大的资产。

微笑可以缩短人与人之间的距离，化解令人尴尬的僵局，沟通彼此的心灵，使人产生安全感、亲切感以及愉快感。

你的微笑可能会消除客人的些许苦闷，驱散客人一身的疲惫；可能会使客人感觉到你的诚心，原谅你的无意之失；可能会给客人带来愉悦，使他有好的心情。

因此，每一位服务人员都要树立微笑意识，将微笑贯穿于接待服务的全过程。

此外，也一定要牢记，只有真诚、友善、亲切、大方、自然，才会给客人一种愉快、舒适、幸福、动人的好感。就像下面这个故事中的女孩一样。

艾莱儿是个普通的美国女孩，既无背景，也无技术专长。

当美国联合航空公司招聘员工的时候，艾莱儿抱着试试看的心态，带着她的微笑走进了面试间。

面试开始了。

但是令艾莱儿不明白的是，主考官是背对着她说话的。

即便如此，她还是自信、愉快地回答了所有提问。

最后，主考官转过身对她解释说，她所要从事的工作需要借助电话来完成，包括订票、取消、更换或确定航班等事宜。

他之所以背对着她，不是因为无视她的存在，而是为了清楚地知道她的声音里是否加进了微笑。

当然，艾莱儿很顺利地通过面试被录用了。

从这以后，艾莱儿在自己的岗位上通过电话让顾客们感觉到她的微笑一直伴随着他们，让他们有如沐春风的感觉。

同样是不能看到说话的人、需要通过电波传递微笑的，还有广播。

奇宾·当斯，美国电台主持人，喜欢他的人不仅遍布底特律，甚至遍及全美国，所以他的节目收听率极高，他更是底特律地区最受欢迎的电台主持人之一。

有人曾经做过调查，内容是“为什么喜欢收听他的节目”。

有的听众说，他的声音带着微笑；也有人说，仿佛能透过他的声音看到他的微笑。

<<一切从微笑开始>>

曾经有一位听众要求见见奇宾·当斯，以证实他们的想象是否属实。

当然。

这位听众如愿以偿了。

当声音和面部微笑如一的奇宾出现在眼前时，这位听众兴奋地说：“奇宾，你的微笑和我们听你的广播时所想象的一模一样。

”奇宾也说，他从这份发自内心的、能够穿透声音的微笑中收获了意想不到的快乐。

世界各个著名的饭店管理集团都有一条共有的经验，那就是微笑的力量——一切服务程序的灵魂与指导。

美国著名的麦当劳快餐店老板也认为：“笑容是最有价值的商品之一。

我们的饭店不仅提供高质量的食品饮料和高水准的优质服务，还免费提供微笑。

”众所周知，康拉德。

希尔顿是美国旅馆业的巨头，他的“旅店王国”如今已发展到全世界，资产数十亿美元。

希尔顿一贯坚持的经营哲学是“严一流设施，一流微笑”。

同时他也十分重视培养员工的微笑服务意识，他的员工都知道那句名言：“你今天对客人微笑了没有？”

”1930年是美国经济萧条最严重的一年，全美旅馆80%倒闭了，希尔顿的旅馆也严重亏损，一度负债多达50万美元。

然而，希尔顿并没有灰心，他向每一家希尔顿旅馆的员工特别交待和呼吁：“虽然现在是旅馆亏空靠借债度日的时期，但我们一定要强渡难关。

因此，我请各位记住，希尔顿的宗旨万万不能忘，无论遭遇怎样的困难，希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远属于顾客。

”经济萧条刚过，希尔顿旅馆就率先进入了又一个繁荣期，并引进了第一流的设备。

此后，希尔顿到每一家旅馆召集全体员工开会时都会问这样的问题：“我们的旅馆已新添了第一流的设备，你们觉得还必须配合哪些第一流的东西来赢得客人呢？”

”员工们各抒己见，但希尔顿并不满意他们的回答，他说：“请你们想一想，如果旅馆里只有第一流的设备而没有服务员们第一流的微笑，那些旅客会认为我们供应了他们全部最喜欢的东西吗？”

如果缺少服务员的美好微笑，就好比花园里失去了阳光和春风。

假如我是旅客，我宁愿住进地毯有些残旧，但处处可以见到微笑的旅馆，也不愿住进只有一流设备而不见微笑的地方……”所以说，微笑是宾客感情的需要，也是服务行业经济效益的需要。

英国诗人雪莱说：“微笑，实在是仁爱的象征，快乐的源泉，亲近别人的媒介。

有了笑，人类的感情就得以沟通。

”保持微笑的人，走到哪里都会受到欢迎，谁都喜欢同其打交道。

这是因为，当你向别人微笑时，实际上就是以巧妙、含蓄的方式告诉他，你喜欢他，你尊重他，他是一个受欢迎的人。

这样你在给予别人温暖与鼓励的同时，也就容易博得别人的尊重与喜爱。

美国某家百货公司的HR曾经说过，她宁愿雇佣一个没读完小学但性格开朗的女孩，也不愿雇佣一个不苟言笑的哲学博士。

相由心生，这个道理人人都懂，不要让自己的心情影响了自己的面容。

每天花一点时间，在镜子面前检查自己的面容能否给人愉快的感受。

即便有时遇到不如意的事，也要迅速地让自己愉快起来，强迫自己微笑。

如果你是单独一个人，可以强迫自己吹口哨或唱一曲，暗示自己很快乐，那你就容易快乐起来。

只要肯去做，任何人都能拥有“开朗的笑容”。

威廉·怀拉是美国推销寿险的高手，年收入高达百万美元。

他的秘诀就在于拥有一张令顾客无法抗拒的笑脸。

那张迷人的笑脸并不是天生的，而是长期苦练出来的。

威廉原来是全美家喻户晓的职业棒球明星，40岁时因体力日衰而被迫退休，而后去保险公司应征推销员。

<<一切从微笑开始>>

他自以为以他的知名度理应被录取，没想到竟被拒绝。人事经理对他说：“保险公司的推销员必须有一张迷人的笑脸。”被拒绝后，他每天都在家里放声大笑上百次，邻居都以为他因失业而发疯了。为避免误解，他干脆躲在厕所里大笑。

经过一段时间的练习，他再一次去见经理。可经理仍然说：“不行。”

威廉不泄气，仍旧继续苦练。他搜集了许多公众人物迷人的笑脸照片，贴满屋子，以便随时观摩。他还常常假设各种场合与心理，自己面对镜子，练习各种微笑时的面部表情。过了一阵子，他又去见经理，经理冷冷地说：“好一点了，不过还是不够吸引人。”

威廉不认输，买了一面与身体等高的大镜子摆在厕所里继续练习，因为笑必须从全身出发，才会产生强大的感染力。

有一天，他散步时碰到社区的管理员，很自然地笑了笑跟管理员打招呼，管理员说：“怀拉先生，你看起来跟过去大不一样了。”

这句话使他信心大增，立刻又跑去见经理，经理十分满意。

此后，威廉始终将真诚的、发自内心的微笑带入工作之中。在进入别人的办公室之前，他总是停下片刻，想想他必须感激的许多事情，露出一个大大的、宽阔的、真诚的微笑，然后当微笑从他脸上消失的刹那，走进去。

这张价值百万的迷人笑脸为威廉创造了一笔又一笔的财富。

有人说，生活就像一面镜子，当你对它展颜欢笑时，它所回报给你的，一定也是醉人的笑容。

微笑是接待、服务人员在与宾客的交往中神态、举止的面部表情，是面部略带笑容，轻微的笑，不显著的笑，不出声的笑，给人以亲切、温柔、自然，有舒心的感觉。微笑可以反映出一个人内心的喜悦情绪和状态，下面是它的基本表现形式和练习方法，不妨参考一下。

<<一切从微笑开始>>

媒体关注与评论

对一个进行直接访问的推销员而言，创造一个与准客户齐声大笑的场面，是破除隔阂的绝招之一。

——（日本）原一平 销售前的奉承，销售后的服务，这是制造永久顾客的不二法门。

——日本“经营之神”松下幸之助 满足顾客足第一、也址永远的一种心态与广为……是一种每一天、每一分钟的执著。

——美国MBNA银行总裁 考利 对于推销人员来说，热情是无往不利的。

当你用心灵、灵魂信赖你所推销的东西时，其他人也必定能感受得到。

——美国“化妆品皇后”玫琳·凯 收入可以其他形式出现，其中最令人愉快的是顾客脸上出现满意的微笑，这比什么都值得，因为它意味着他的再次光顾，甚至可能带个朋友来。

——麦当劳创始人 雷·克罗克

<<一切从微笑开始>>

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>