

<<今天，你微笑了吗>>

图书基本信息

书名：<<今天，你微笑了吗>>

13位ISBN编号：9787111310761

10位ISBN编号：7111310764

出版时间：2010-6

出版时间：机械工业

作者：严家明

页数：204

字数：137000

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>

<<今天，你微笑了吗>>

前言

“今天，你微笑了吗？”

这是很多企业和机关团体挂在墙上、落实在工作中的一句话，也是我们在工作和生活中经常听到的一句话。

这句话成了当今社会流行的问候语。

世界上最珍贵的礼物是什么？

是微笑。

世界上最动人的表情是什么？

是微笑。

微笑是世界上最美丽的语言，是人际交往的润滑剂，是快乐生活的添加剂。

在经济学家眼里，微笑是一笔巨大的财富；在心理学家眼里，微笑是最能说服人的心理武器。

微笑是销售工作中投资最少、收效最大的武器，广为各个企业和机关团体所重视、提倡、应用。

所以，很多公司在招聘员工时，以面带微笑为第一条件，他们希望自己的员工脸上挂着笑容，把自己的产品推销出去。

在服务行业，微笑是服务人员最美的“名片”……

<<今天，你微笑了吗>>

内容概要

微笑不仅仅是一个简单的面部表情，它更是一个人内心世界的生动写照。

一个经常在脸上挂着微笑的人，在任何场合都是极易受到欢迎的人。

在经济学家眼里，微笑是一笔巨大的财富；在心理学家眼里，微笑是最能说服人的心理武器；在服务行业，微笑是服务人员最美的“名片”…… 本书通过生动有趣的案例，告诉我们微笑的重要性——你的微笑价值百万！

读故事，品人生。

阅读本书，既充满情趣，又发人深省。

<<今天，你微笑了吗>>

作者简介

严家明，管理学博士，毕业于复旦大学，曾先后任职于公司市场部总监、总经理助理、总经理。现为绍兴文理学院副教授、上海复锐企业管理咨询咨询公司首席咨询师、培训师，上海销能营销咨询有限公司总经理，浙商杂志《浙商财富快车》、浙江省工商局《企业大讲坛》特约讲师。

近

<<今天，你微笑了吗>>

书籍目录

前言第一章 带着微笑去工作 1.微笑是优秀员工必备的职业素养 2.会微笑的人处处受欢迎 3.带着微笑去工作 4.掌握微笑这门世界通用语言 5.微笑是通往成功的捷径第二章 真诚微笑暖人心 1.微笑是最好的服务 2.微笑服务暖人心 3.今天，你对客户微笑了吗 4.你的微笑价值百万 5.让微笑成为你最好的名片 6.用微笑和诚意为自己解围 7.微笑，是企业提升竞争力最廉价的资源第三章 开发幽默感，笑着去工作 1.幽默能够改善组织内部的生产力与士气 2.幽默可以使你保持轻松心情，减轻工作压力 3.幽默使你更聪明且更有创造力 4.幽默可以化解工作中的冲突 5.幽默可以消除工作中的困窘 6.用轻松的幽默制造微笑目录今天，你微笑了吗第四章 工作再苦再累也要笑一笑 1.别把工作当苦役 2.工作再苦再累也要笑一笑 3.调整心态，笑对挫折和失败 4.用微笑去面对困难，用智慧去摆脱困境第五章 别把坏情绪带到工作中 1.不要把坏情绪带到工作中 2.控制情绪，无论何时何地 3.培养自制力，用理智驾驭情绪 4.控制自己的情绪，将怒气转化为工作动力第六章 点燃工作的激情，开心工作每一天 1.工作的热情比能力更重要 2.用你的热情感染所有的人 3.热情能让你拿到别人拿不到的订单 4.激情是工作的灵魂 5.充满激情去工作 6.激情是成就事业的砝码 7.培养你的工作激情第七章 张弛有道，轻松化解工作压力 1.找到你的压力源，走出压力的沼泽 2.微笑是化解工作压力的良药 3.摆脱职场抑郁症的纠缠 4.适时宣泄疏导心理压力 5.换工作不如换一种心情 6.患得患失少一些，压力自然减一些 7.将压力转化为工作中的动力第八章 快乐工作，每天享受好心情 1.让工作快乐起来 2.把工作当成一种乐趣 3.在厌倦的工作中寻找快乐 4.告别抱怨，才能享受工作的快乐

<<今天，你微笑了吗>>

章节摘录

1.微笑是最好的服务 微笑是最简单、最省钱、最可行，也是最容易做到的服务。第一流的微笑就是第一流的服务，它为企业带来的将是第一流的效益。

笑，是人人天生就会的。

微笑，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。

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。

在服务市场竞争激烈、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。

事实上，微笑服务是服务工作中一项投资最少、收效最大、事半功倍的措施，是广为各个服务行业和服务单位所重视、提倡、应用的。

所以，很多公司在招聘员工时，以面带微笑为第一条件，他们希望自己的员工脸上挂着笑容，把自己的公司推销出去。

2008年，美国联合航空公司被两家亚洲旅游刊物评为“北美最佳航空公司”。

联合航空公司宣称，他们的天空是一个友善的天空、微笑的天空。

的确如此，他们的微笑不仅仅在天上，而且从地面便已开始了。

有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘，她没有什么明显的优势。

最后她却被录取了，这其中的原因是什么呢？

那就是因为珍妮小姐脸上总带着微笑。

令珍妮惊讶的是，面试的时候，主试者在讲话的时候总是故意把身体转过去背着她，这位主试者不是不懂礼貌，而是在体会珍妮的微笑，因为珍妮应聘的职位是通过电话工作的，是有关预约、取消、更换或确定飞机航班次的服务。

那位主试者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了，你最大的资本就是你的微笑，你要在将来的工作中充分运用它。让每一位顾客都能从电话中体会你的微笑。

”虽然可能没有太多的人会看见她的微笑，但他们通过电话，可以知道珍妮的微笑一直伴随着他们。

一个大公司的人事经理曾说道：“我宁愿雇佣一个没上完小学但却有愉快笑容的女孩子，也不愿雇佣一个神情忧郁的哲学博士。

因为微笑是工作人员的基本要求，也是公司最有效的商标，比任何广告都有力，只有它能深入人心。

”在现实生活中，没谁会轻易拒绝笑脸，微笑在人际关系交往中最具神奇魔力。

特别是在服务行业中，微笑是最好的财富，微笑是最简单、最省钱、最可行，也是最容易做到的服务。

微笑服务是服务态度中最基本的标准，是把握服务热情度最好的外在表现形式，微笑给人一种亲切、和蔼、礼貌的感觉，加上适当的敬语会使客户感到宽慰，微笑也是尊重客户的一种极好的方法。

全国劳动模范、北京王府井百货大楼售货员张秉贵，他站了一辈子柜台，接待过几百万顾客，他的“一团火”精神受到人们的交口称赞。

他除了有娴熟的服务技术外，更有一颗火热的心，他全心全意为顾客服务，他的微笑温暖着每一位顾客，不仅使顾客买到了称心如意的商品，同时还获得了可贵的精神享受。

有一次，有个上级领导想了解一下实情，他来到柜台前，张秉贵主动问：“请问，您要点什么？”领导做不悦状，回答说：“我要的东西多了，你能给吗？”

张秉贵仍然满面笑容，接着问：“您买点什么？”

领导又假装不高兴地回答：“我不买东西看看还不行吗？”

张秉贵一看自己的问话有漏洞，又改口道：“请问您看点什么？”

领导满意地露出笑容。

张秉贵始终像一团火，温暖着千万人的心。

微笑是沟通人与人之间情感的桥梁，对于服务行业而言，更是至关重要，客人总是因为看到服务

<<今天，你微笑了吗>>

人员温和的微笑，判断对店铺的整体印象和办事态度，有时候，无声的微笑比语言更有力量。在生活中，再普通不过的一个微笑，若融入服务行业之中，将它演绎为一种工作态度，一种生活方式，那就能带来众多的商机和不可估量的经济效益。

沃尔玛的创始人山姆·沃尔顿曾说过这样一句精彩的话：“我们的老板只有一个，那就是我们的顾客，是他付给我每月的薪水，只有他有权解雇上至董事长的每一个人，道理很简单，只要他改变一个购买习惯，换到别家商店买东西就是了。

” 美国一位老太太在一家日杂店购买了许多商品后遇到了店老板，老太太说：“我已经12年没到你的店来了，12年前，我每周都要到你的店买东西。

可是，有一天，一位店员满脸冰霜，态度实在糟糕，所以我就到其他店购买商品了……”老板听完，赶忙道歉。

老太太走后，老板算了一笔账：如果老太太每周在店里消费25美元，那么，12年就是1.56万美元，按照最保守的估算，他至少损失了1000美元的利润，而这仅仅是因为缺少了一个微笑。

不懂得微笑服务的员工使顾客避之唯恐不及。

从中我们可以看出，服务工作的优劣，经济效益的高低就体现在微笑服务里。

微笑服务如此重要，一个员工如果连起码的微笑服务都做不到，又怎能得到广大客户和社会的信任与支持呢？

只有把微笑服务贯穿到整个工作过程中，才能使其发挥更好的服务作用。

一个微笑的招呼、一句微笑的问候都能拉近我们与顾客之间的距离，使顾客感觉到心贴心的温暖，感到我们是用心在为其服务，从而起到稳定客户、提高销量的作用。

放眼世界，展望未来，在未来社会的竞争中，每个企业微笑服务，将以崭新的姿态与大家见面。我们的企业、我们的公司、我们的员工如果能在经营和服务过程中，见人就微笑以待，讲话则微笑相伴，如此还怕做不好服务，还担心顾客不满意吗？

总之，微笑是永不过时的通行证，任何时候都少不了它。

微笑服务应该成为服务行业员工甚至所有工薪人员的座右铭，并将它切实贯彻于自己的职业行为之中。

。

<<今天，你微笑了吗>>

媒体关注与评论

微笑是最简单、最省钱、最可行也最容易做到的服务，更重要的是，微笑是成本最低、收益最高的投资。

——“旅馆大王”希尔顿 笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。

——成功学家戴尔·卡耐基 微笑能在一切人际关系中(商业上或私人之间的)，帮助你走向成功。

它已成为唯一的最有效的交际方式。

——国际交际礼仪专家罗杰E.阿克斯特

<<今天，你微笑了吗>>

编辑推荐

微笑是一盏引航灯，给人希望，给人力量。

微笑是我们精神状态的最佳写照，是人与人之间的最短距离。

在当今激烈竞争的环境中，在工作、生活节奏不断加快的今天，我们只有真正把微笑作为企业竞争和发展不可或缺的手段，才能为企业的发展提供永不衰竭的力量源泉。

工作和生活中离不开微笑，工作和生活中不能没有微笑。

本书通过生动有趣的案例，告诉我们微笑的重要性。

愿我们每个人在每一天下班的时候，都能问一问自己：“今天，我微笑了吗？”

”

<<今天，你微笑了吗>>

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>