

<<微笑经济学>>

图书基本信息

书名：<<微笑经济学>>

13位ISBN编号：9787212056605

10位ISBN编号：721205660X

出版时间：2012-9

出版时间：安徽人民出版社

作者：汪洋

页数：250

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>

<<微笑经济学>>

前言

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。

它可以创造出难以估量的财富。

正如一位哲人所说：“微笑，它不花费什么，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，微笑更是不可或缺的。

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，心的微笑，又是其中的关键。

很多人将别人的微笑所带来的温暖。

称做是“如沐春风”。

服务行业人员的微笑应该是甜美、真诚、友善、亲切、大方、自然，给人一种愉快、舒适、幸福、动人的好感。

微笑，不仅仅是一种愉快表情的展示。

还是一种特殊的语言，更是一种感情！

微笑可以在几乎所有的社交场合下，为有声的语言及行动起到“互补”作用，可以用来表达对对方的尊重、亲切和友善的情绪。

但微笑不能只是停留在表面，因为没有人喜欢职业化的微笑，只有发源于内心、渗透着自己的感情，而且毫不装饰的微笑才有感染力。

人们往往把微笑和服务连在一起，虽然服务不只是微笑，但服务却离不开微笑。

也有人这样说：“微笑是人际交往的魔力开关，只要你轻轻一笑，就胜过万语千言。

”因为微笑中包含着平等、热情、诚恳和纯真，充满着神奇的魅力。

因为这微笑背后传达的信息是：“你很受欢迎，我喜欢你，你让我快乐，我很高兴见到你。

”世界上最伟大的推销员乔·吉拉德曾说：“当你微笑时，整个世界都在笑。

一脸苦相没有人愿意理睬你。

”当你面露微笑的时候，别人会知道你是友好、热情和坦率的。

微笑是非常简单的一件事情，但微笑的魅力却是无穷的，而且微笑是热情和自信的人必不可少的一个有力工具。

尤其是对服务人员来说，微笑是给对方留下好印象的第一策略。

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！

<<微笑经济学>>

内容概要

微笑服务是一种力量，它不但可以产生良好的经济效益，而且还可以创造无价的社会效益。微笑不需要成本，却能够创造出许多价值。本书旨在指导读者如何将微笑转化为效益。

作者在书中用平凡人的小故事指引读者看到微笑产生的能量，告诉读者微笑代表着真诚、付出，让人愿意亲近、接受，一步步指导读者如何发挥这一能量，创造美好的生活和出色的工作。

<<微笑经济学>>

作者简介

汪洋，著名管理咨询专家，中国企业成长研究中心主任，北京工商大学副教授，长年跟踪研究海尔。著有《财富征战》《企业管理》《营销实务》等作品。

<<微笑经济学>>

书籍目录

序言 微笑的价值

第一章 赢家的魅力武器

为什么要微笑

秀出你的最美形象

让你光芒四射的自信秘诀

第二章 沟通的强大力量

好口才走遍天下

当灵魂开始说话

闭上嘴，然后用心去听

第三章 用激情创造奇迹

燃烧吧，小宇宙！

信任将你我紧紧相连

客户即上帝

第四章 向未知的困境发出挑战

告诉世界你能行

赞美的神奇魔力

从抱怨中吸取经验

第五章 打开心灵的窗户

你对客户了如指掌吗？

真诚的关怀永不嫌多

完美的服务永不过期

<<微笑经济学>>

章节摘录

版权页：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；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，得到它的人会因此更加富足，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，却留下永恒的回忆。

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。

你的微笑可能会化解客人的些许苦闷，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，使他有个好的心情。

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。

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。

<<微笑经济学>>

媒体关注与评论

对一个要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) 著名推销员 原一平“满足顾客”是第一、也是需要永远铭记的一种心态与行为……—— (美) MBNA银行总裁 查尔斯·考利收入可以以其他形式出现，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，甚至会带着朋友前来。

—— (美) 麦当劳创始人 雷·克罗克

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>