

<<深度服务>>

图书基本信息

书名：<<深度服务>>

13位ISBN编号：9787506455817

10位ISBN编号：7506455811

出版时间：2009-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：华之田

页数：244

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>

<<深度服务>>

内容概要

《深度服务》为了改善服务，人们总结出了许多规律、原则、要点、要求、宗旨等，如服务要有主动积极的态度，要热情周到，要耐心细致，做足细节，还要做到个性化服务、人性化服务、专业化服务等等。

这些都是经验之谈，但也存在局限性，即它们都是对服务的某一个面、某一个点的要求，没有一个高屋建瓴的总结，更没有体现出现代服务的大趋势。

那么，有没有这么一个全面而凝练的总括呢？有的，那就是，服务要有深度！

顾客需要服务有深度，平庸老套的服务顾客不感兴趣，企业努力做到主动积极、热情周到、耐心细致、做到、个性人性化等，都是为了把服务做得有深度，服务的种种规律、原则、要点、要求、宗旨等，几乎都囊括在“深度”一词之中了。

<<深度服务>>

书籍目录

1 细节藏在更深处螃蟹点滴见精神宁死不屈的鱼眼希尔顿的小题大做航天员的“女替身”别让圆珠笔闯祸用细节打造招牌岗位找零找到了感觉少说一句全盘皆输自行车也能坐公交车捂热听诊器暖人心沉甸甸的14美分美国市长的中国助理德国警察非请莫入王永庆的差异化服务远光灯差点演成警匪片2 便捷需要深功夫在亚马逊购物：退货很容易优质服务嫉慢如仇松下销售商品就像嫁女儿爱普生的“闪电式维修”美国的“送赔上门”因撞“得福”天边比眼前维修还快送钱像赚钱一样积极享受奇迹般的服务退货就是折腾人绕圈等于踢皮球车险理赔“兜转”记车主成了保险公司跑腿的3 用创新深化服务“任何事都要做到最好”日立电梯遥监系统欢迎到星巴克办公星级打包盒“秤出来”的称心如意改变售后服务“鸡肋”10公分的感动电老虎变孺子牛老公章新用法电子眼下的行政服务4 服务增值客情深为业主巧赚两平方米把大头让给客户“你喜欢吗”比“你买了吗”更重要火锅的另一种味道英国老人“不认栽”日航的“超越飞行”服务精神快乐缴税“错时办公”就对了好管家节省60万令人头疼的W.C5 解决问题是进步投诉是我们的大课魔法冰淇淋引出的问题只找原因不找理由多齿梳的带动效应解开50克的结化解通向台湾的“6800”废支票复活记口彩抚平惊心故障流血的“白雪公主”“福尔摩斯·陈！”

”顾客的面子比票子更重要多此一举叫醒一次是不够的不要找理由战胜顾客培训是减少问题的法宝6 人性化服务深得人心“你要是疼，就握住我的手”亲切呼唤暖人心人性化服务是医院的“软件”为住院患者佩带“腕带”病人的权利高于一切用人间天堂留住生命医院先治自己的“病”免费洗车不是目的美国住店可以不辞而别飞机的特殊润滑剂人性化理念与时俱进两句话留住客人铁老大走向人性化服务“城管”还是“诚服”人性化赢得更多客户的心从细节上服务大众7 专业化就是深度允许客人写错不允许自己洗错小字惹“火”上身土专家的营救建议好心导致的“二次伤害”国际救援教官的考题推轮椅的技术含量博士管理自助餐水立方“保姆”服务生摇身一变成专家鸟巢上空有没有雨8 个性化魅力无穷比利时老板金榜题名电工的“阿拉伯飞毯”小型无线呼叫皆大欢喜呼叫鸭的妙用个性化服务感动总统去向007讨教吧涉外宾馆的中药服务当毛驴闯进酒店大堂紧急关头启动特殊渠道深度体现个性的自选车牌奥运会的个性化服务成为榜样主题餐饮在深度服务中异军突起餐饮业深度服务的一些做法个性化服务要建立在个性需求的基础上“护顶”要护对人深度服务还是骚扰赔了旗袍丢了客太平洋酒店个性化服务案例金都的个性化服务案例9 柔性化消除盲区300元不是跳高的杠杠以柔克刚冷暖知心人鱼翅“飞跃险关”5美元换来完美服务不要对乘客说没有素食逗孩子也是工作半只蹄膀顾客笑了问好问得人烦日本客人的尴尬在“钉子小区”收管理费服务要好关键在巧适度比热情更重要10 差异化延伸价值“白辛苦一场”也值得店外服务换来253个房间热情为对手的客人服务“来了就是客”“用我的钱先垫”借手机接下了生意不简单的叠衬衣海信与神七的故事在日本丢手机后小小宝石找遍美国“忘了是在卖家具”11 服务背后看品德服务生一夜变成CEO“得罪病人”好医生看病就像当了回高干值得表扬的“破坏分子”深夜紧急执行为了母亲的泪老农考车商怪异需求以诚相待冒险私入民宅12 团队的整体前移半卷卫生纸风波一人失误人人有责每个成员都是大管家团队第一棒：北京欢迎你团队第二棒：帕特蕾畅游西安团队第三棒：帕特蕾情系江南团队第四棒：帕特蕾醉心杭州游每一颗珍珠都是完美的

<<深度服务>>

章节摘录

1 细节藏在更深处 大家都知道细节决定成败的道理，尤其是服务的细节。但细节在哪里呢？

细节往往不在事情的表层，而是藏在深处，只有往深处做，才会发现细节，做深才能做足细节。粗浅的行为谈不上是服务的本质，只做表面文章不是真正的服务。

如果不知道如何做足细节，你就抱着一个坚定的想法：往深处做，细节自然精彩。

螃蟹点滴见精神 在日本历史上有一个关于石田将军的传说。据说石田未成名之前，在一个观音寺谋生。

有一天，幕府将军丰臣秀吉口渴到寺中求茶，石田热情地接待了他。

在倒茶时，石田奉上的第一杯茶是大碗的温茶；第二杯是中碗稍热的茶；当丰臣秀吉要第三杯时，他却奉上了一小碗热茶。

丰臣秀吉不解其意，“先生，你这是……” 石田解释说：“这第一杯大碗温茶是为解渴的，所以温度要适当，量也一定要大；第二杯用中碗的热茶，是因为已经不会太渴了，稍有品茗之意，所以温度要稍热，量也要小些；第三杯则纯粹是为了品茗，所以要奉上小碗的热茶。”

丰臣秀吉被石田的体贴入微深深打动，于是将他选为自己的幕僚。

后来，石田成为一代名将。

从因果关系来看，可以说是三杯茶铺就了他的将军之路。

在日本留学的大连小伙秦志刚，非常佩服日本人注重细节的精神。

在服务上，日本人尤其细致入微，秦志刚第一次有这样的感受是在渔港海鲜市场买螃蟹。

螃蟹又肥又大，但价格很便宜，折合人民币不到10元一斤，而国内的阳澄湖大闸蟹，据说要卖到一百多元一斤。

日本售货员先从水中将螃蟹捞出放入纸袋，递给顾客，由于买蟹的人多，要等候过秤。

前面的人称完后，难免从纸袋中渗出一些水于称盘中，秤蟹人每次接过一袋蟹后，不仅把称盘中的水倒干净，而且不厌其烦地把纸袋打开，将其中的水抖出，然后再称螃蟹分量。

即使纸袋中和秤盘中水再少，卖蟹人也绝不马虎，一定要倒净余水。

就那么几滴水的细节，却赢得了顾客信任。

宁死不屈的鱼眼 有这样一个故事：有位厨师做得一手好菜，他的绝活是烹活鱼。

别的厨师烹的活鱼端上桌后鱼顶多动几下，而他烹的活鱼味道鲜美，吃得只剩骨头，用筷子敲敲鱼的鳃，竟然还能动。

人们都很好奇，他到底是怎么做的呢？

终于有一天，他透露了他的秘诀。

原来，他做鱼的方法和书上写的、师傅教的并没有什么区别，只是，每次做鱼时他都要亲自去集市挑鱼。

大家不解，问他：“都是活鱼，你能看出什么不同吗？”

“表面上没有什么区别，但你蹲下去，多看看，就会发现，即使是活鱼，它们眼神是不同的，我要的鱼一定要有那种宁死不屈的眼神。

这种鱼最有生命力。

”厨师回答。

这真是一个聪明的厨师。

他善于开动脑筋，全心投入，重视细节，所以他做的鱼与众不同，可以动到最后。

新加坡航空公司领班陈小姐感慨颇深，在与中国空中乘务员交流经验时说：同样的航班，为什么有的乘务员可以做得尽善尽美，有的却做得差强人意？

同为一个学校毕业，一起经过乘务员职业训练，有的乘务员没多久便当上了服务明星，有的却屡屡遭到旅客的投诉。

这其中是否也如同“烹活鱼”一般？

会做不难，做出彩却不容易，凡是优秀的乘务员都像那位厨师一样，用心发现细节，用心对待细节。

<<深度服务>>

那么，在飞机上的客舱服务中如何来体现细节呢，有人会说，不就是为看报的旅客打开阅读灯，为睡觉的旅客关上通风口、盖上毛毯，为小旅客送上小画书和玩具。不错，这些都是细节服务的一种体现。

但还有一些细节不知你注意到没有，当旅客面前的餐食纹丝未动，旅客面带愁容，你知道是什么原因吗？

用心的乘务员会问，是不是餐食不合口味？

是不是身体不适？

是不是有什么困难？

当婴儿哭闹不止，年轻的父母手足无措，或当一个孕妇或一个病人出现在客舱，你会怎么做？

用心的乘务员会及时送上关怀和问候，并在随后的工作中给予关注。

登机时，当旅客拥堵在舱门口，你又会怎么做？

用心的乘务员不会只是简单地问好，她还会逗一逗母亲怀里婴儿，夸一夸背着小行囊的小朋友，称赞旅客买的土特产。

不要小看这些细节，一来缓解了旅客的焦虑，二来引开了旅客的注意力，三来营造了一种轻松的氛围。

这些都需要乘务员既有敏锐的观察力，又有娴熟的服务技巧，既不省略服务程序又不落痕迹地提供温情的个性化的服务，让旅客感到贴心、满意。

在这个竞争的年代，细节决定成败，做好细节服务，就是从小事做起，就是对“简单”的重复，并持之以恒。

而做什么事情如果只会做“规定动作”，只满足于和别人做得一样好，没有竭尽全力超越别人，争创一流做到极致的意念和行动，就难以从如林的强手中胜出，在激烈的角逐中夺魁。

希尔顿的小题大做 海归人士朱艳艳在美国留学时，曾在希尔顿打过工，给朱艳艳留下印象最深的有两个细节。

谈起这段经历她总是感慨不已。

第一天上班，每个同事来上班时都显得精神抖擞，大家面带着真诚的微笑，人人都相互道声“早上好”。

这使你情不自禁地觉得：生活充满着生机与希望。

朱艳艳在更衣室里惊讶地发现，衣架上竟挂着几套袖口烫印着她名字的工作服——好感动啊！

这不是一般的印染，而是更近了一步：用烫印的工艺做成的，显得很高档，很有分量。

希尔顿酒店对员工的体贴入微可见一斑。

第二个细节是“白袜子事件”——一位刚从南美移民的女同事，因没有按照酒店着装规定穿白色的袜子，而是按自己的习惯喜好穿白底红花袜子，当天就被炒了鱿鱼。

很快这件事登上了《纽约时报》，被称为“希尔顿的白袜子事件”。

似乎这有点小题大做，但管理层说，希尔顿酒店正是用服务细节打动了每一位客人的心，谁忽略了细节就等于给这块金字招牌抹黑。

其实，酒店在经营上没有使什么高招、怪招，他们绝不在规定的服务水准面前停滞不前，而是进一步挖掘，抓住大量别人不在意的、不起眼的细节，坚持不懈地把服务延伸到方方面面，落实到点点滴滴，不遗余力地推向极致。

由此可见，他们靠比别人更胜一筹的服务，赢得了顾客的心，酒店创造的奇迹也就不奇怪了。

航天员的“女替身” 在神七任务中，科研训练装备多、训练内容多、操作复杂且有一定危险性。

于是，训练中心选拔出一支模拟航天员队伍，主要由教员、试训员和科技人员组成。

先要考核装备，之后才是试训教员，在相关装备得到充分检验、教员试训摸索出一套行之有效的训练程序和方法后，才开始进行航天员训练。

这是一支特殊的航天服务队伍，他们的专业名称叫“飞船工程师”，飞船工程师在美国、俄罗斯被称为“随船工程师”，在中国给飞船工程师起了个很生动的绰号：航天员“替身”。

神舟七号有一位航天员女“替身”，女工程师名叫俞进。

<<深度服务>>

俞进已经有14年从业经历，由于长相年轻，有人羡慕地说：“刚毕业就担任这么重要的工作，太幸运了。”

”当俞进进入工作状态时，大家立即意识到，这是位专家。

每次进入飞船舱前，俞进都要穿上橘黄色的工作服，把一头长发盘起来，戴上专用的帽子，取下包括戒指在内的身上所有金属物品，还要给眼镜系个束缚带。

“我必须十分小心，稍不慎就会碰坏设备，即使是不经意掉了一滴汗珠在船上，都可能引起意想不到的故障。

”进舱的第一件事是加电、开灯，仪表依次亮起来后，就按测试模式一步步做。

短则两小时，长则4个小时以上。

俞进自己的工作就是为航天员服务的，这种特殊的服务，不允许有一点差错，所以，每一次出舱后她都会提出一些细节性的改进建议，上级根据飞船工程师的意见，在神舟七号飞船内也做了一系列改进：原来金属色的座椅变成了浅灰色，原本裸露的庞杂线路和设备已经用新型阻燃材料遮挡起来，舱壁的颜色也用浅咖啡色和深咖啡色区分出“天”“地”的感觉。

为了验证神七任务中航天员出舱程序，一项水下出舱程序验证试验在水下展开。

航天员进行的所有训练，教员都率先体验，将操作的动作规范化并形成教材，再教给航天员。

遇到有危险的训练时，教员更是亲力亲为，先行示范，在确保动作安全可靠后才教给航天员，哪怕冒着生命危险也在所不惜。

该项训练复杂性高、难度大，接口关系多、现场人员多，必须处处时时细心谨慎。

每一次训练前几天都要认真进行“双想”，每一个环节、每一个动作都要思考斟酌再三，把问题消除在萌芽状态。

任何一个细节失误，都可能是灾难性的。

美国挑战者号飞船的失事，主要原因就是一个不起眼的垫圈烧毁而导致的。

俞进每一次都叮嘱自己：任何一点疏忽都可能造成不可想象的后果。

正是每一个细节百分之百的正确，才使得我们的航天工程每一次都完美成功。

.....

<<深度服务>>

编辑推荐

服务做深做透，就有顾客忠实地跟着你。

深处才有细节，深处才能发现顾客更重要的需求，深处才能体现人性魅力，而且，大量的本质问题也藏在深处。

《深度服务》从字面上广义地理解，主是设身处地站在消费者立场上，本着关心关怀的态度，去满足他们的服务需求。

但是，随着金融危机的蔓延，市场变得更加苛刻，销售一直在下降，于是乎，深度服务就有了更深一步的含义。

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>