

<<服务力1.0>>

图书基本信息

书名：<<服务力1.0>>

13位ISBN编号：9787515803449

10位ISBN编号：7515803444

出版时间：2012-11

出版时间：中华工商联合出版社

作者：翟勇

页数：214

字数：240000

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>

## 前言

这是一个服务的时代“这是一个最好的时代，这是一个最坏的时代。”英国著名作家狄更斯在其著作《双城记》的开篇中这样写道。

当今的市场，纷乱熙攘，竞争不断，赚钱更难。

面对诸多的挑战和机遇，如何走出困境，以什么来支撑企业的发展 and 个人的进步？

摆在我面前的这部书稿，给了我们全新的答案——服务力。

在本书书稿付梓前，我有幸通读了全书，掩卷而思，感同身受。

书中的每一句话、每一段文字，都能让我感受到作者翟勇那种强烈渴望服务更多人的决心，字里行间折射出来的点点精华让人受益匪浅。

作为世华智业投资集团的创始人和董事长，我见证了翟勇每一步的成长经历，感受到他内心的坚毅和强大。

大学一毕业，他就走进世华，从一线销售人员起步，4年就晋升为世华智业集团最重要的区域上海世华公司的总经理；一个腼腆的小伙子，在不到三年的时间里就成长为业界优秀的企业培训讲师！

这一蜕变的过程，离不开他与生俱来的对家人、对朋友、对同事、对客户、对股东、对社会的服务力。

关于“服务”，人们提得多，也讲得多，但是对于“服务力”这个概念，却很少有人提及。

诚然，读了十几年书，没见过一所学校专门开设有关“服务力”的课程；去任何一家公司应聘，也不会有人对你的“服务力”强弱进行专业的测试与评估。

但是，很少提及并不代表它不存在。

何谓服务力？

在我看来，对于个人来说，服务力就是一个人所具备的服务他人的能力；对于企业来说，服务力是企业通过服务满足市场需求的能力，是企业赢得客户的吸引力，是企业战胜对手的竞争力，更是企业整合资源为客户创造有效商业价值的转化力，是企业实现持续盈利的关键能力！

可以毫不夸张地说，服务力是个人成长为领袖的根本核心，服务力是企业发展的生命力。

无论是高科技人才，还是普通工人，无论是大型跨国企业，还是几个人的小公司，每个人每个企业每天都在为他人服务，同时也接受着他人的服务。

服务无处不在，无孔不入。

这，就是一个服务的时代。

服务时代，需要每个人提升自己的“服务力”，更需要企业加强自身的“服务力”。

当然，人人都希望得到最优质的服务，但是想要得到别人的服务，首先得学会服务别人。

而服务远远不止一个微笑、一句问候那么简单，服务力是一种系统的能力提升；提升服务力不仅仅是服务好客户，更重要的是服务好企业，服务好同事，服务好身边的人，甚至是服务好自己。

这正是本书所要阐述的核心思想。

阅读书中一段段发人深省的文字，品味蕴含其中的经验智慧，相信读者朋友们必然也和我一样，有所感，有所悟，最终有所得。

我想，这也正是本书的价值所在。

## 内容概要

为什么有的员工能力尚可，却不思进取，价值得不到最大彰显？

为什么有的员工有了一点点功劳，就居功自傲，想跟公司讲条件？

为什么很多新进员工开始很认真，时间久了就开始有了小聪明？

为什么有的员工工作受了一点点委屈，就情绪低下，准备辞职走人？

为什么部门与部门沟通不畅，时间都浪费在解决冲突中？

为什么偶尔有点所谓的“不公平”，员工就认为公司很黑暗，开始负面横生？

为什么公司员工打工的心态那么重，主人翁的意识那样淡薄？

为什么很多员工总是把工作做完就觉得完成任务，而不是做好拿到成果？

为什么年终奖少发，有人不满意；多发，还是不满意？

为什么总是上司行动力强，员工的执行力却跟不上？

.....

为此，我们损失了太多的机会，浪费了太多的人才，放弃了太多的订单.....你被困扰了多久？  
你还要继续这样下去吗？

冠军永远属于努力并找对方法的人。

走近服务力，探究服务力，修炼服务力，拥有服务力，你将缔造一线竞争力！

## 作者简介

翟勇

企业服务力管理系统

创始人

世华智业投资集团

董事

上海世华企业管理咨询公司总经理

世华集团长青学院

副院长

世界华人总裁协会上海秘书长

北京华夏管理学院

客座教授

畅销书《成果彰显尊严》联合作者

翟勇老师，四年大学管理专业研究，八年企业咨询实战经验，从一线销售起步，四年晋升为世华智业集团最重要区域上海公司总经理！

翟老师主要致力于“企业服务力”的研究和探索，他认为：企业的综合竞争力取决于企业的综合服务力；综合竞争力看四大维度：团队、客户、运营和财务；综合服务力看四大对象：同仁、客户、社会和股东。

历经800余场的现场演讲，直接受众达100000余人；2007年被授予世华智业集团“最具开辟奖”！

2010年荣获“中国品牌讲师”称号！

被众多企业家尊称为“企业服务力管理系统首席导师”、被业界誉为“中国管理咨询界新生代杰出代表”！

咨询方向：企业常年内训式咨询” “企业服务力管理系统咨询”

主要课程：“总裁执行风暴”、“成果彰显尊严”

“服务力营销策略”等服务力系列课程；

服务过的企业：

中国电信、用友软件、浦发银行、玛雅房产、中科智控股集团、科宝博洛尼、金丝猴集团、车友租车、全聚德集团、永达集团、伊诺尔集团、中华人民共和国上海打捞局、玛萨国际美容、浦江物业、香港D&E珠宝、欧路莎卫浴、欧通电动车……

## <<服务力1.0>>

### 书籍目录

推荐序1  
推荐序2  
前言  
服务力研习地图  
序章 服务力  
竞争力  
服务力  
竞争力决定服务力  
服务力八字箴言：利他、担当、付出、成全  
第一章 思想生发：服务力的6个维度  
高度——放眼未来，立足长远  
深度——注重细节，从小事抓起  
厚度——博观而约取，厚积而薄发  
宽度——全面思考，全局把控  
细度——提高标准，追求极致  
精度——专注于特长领域，精益求精  
第二章 梦想激励：服务力的内在驱动  
服务他人之前，先服务好自己  
同心：与公司同舟共济  
同力：成为“服务型”组织的核心  
工作第一要务——服务领导  
服务同事即是服务自己  
下属的成功也是自己的成功  
第三章 付诸行动：服务力的自我修炼  
第一项修炼：自动自发  
第二项修炼：审时度势  
第三项修炼：策划与组织  
第四项修炼：选准方法  
第五项修炼：强效执行  
第六项修炼：一诺千金  
第四章 拿到成果：服务力的外在彰显  
认清使命，担当责任  
累积学识，增长才干  
保证成果的好习惯  
高效率的时间管理  
出成果是最好的服务  
砥砺意志，百炼成钢  
第五章 立体升级：服务力成就领导力  
杀伐决断成就“权威”领导力  
团结协作成就“关系”领导力  
绝对信任成就“成果”领导力  
感恩回报成就“培育”领导力  
精神激励成就“精神”领导力  
个人魅力成就“领袖”领导力  
终章 内在升华：服务力的惯性养成

<<服务力1.0>>

拥有服务他人的意愿  
磨练服务他人的能力  
懂得服务他人的艺术  
后记

## 章节摘录

有位哲人曾经说过：“人的思想是万物之因。”诚然，思想是人类所有财富、成功、物质利益、发明创造和伟大成就的源泉。思想决定行为。没有思想的内在推动力，就没有行为与反应，无论是好的或是坏的。莎士比亚说：“原本没有好坏，是思想使其然。”巴伯利卡说：“播什么种子，收什么果子。”讲的就是这个道理。同样，评价一个人也要从感知他的思想开始。一个人脑中想些什么，自然会通过外在行为表现出来什么，而且通常都会在不知不觉中表现出来。有一位项目经理在向总经理请示工作时，递交了一份极具可行性的策划案，但却出人意料地被毙掉了。

总经理为此还大发雷霆，挑了许多毛病，并训斥了他一顿。这位经理本来就瞧不起总经理，认为他是靠关系提拔上来的，没真才实学。此事发生之后，他更是觉得总经理嫉贤妒能，不可理喻。一次偶然的机，当他向好友提及此事，并出具那份策划书时，才明白个中缘由：全文共有30处地方该用敬语“您”，而“你”却占了17处；很多建设性的建议本该委婉地向领导提出，而他却采用了诸如“我认为”、“我决定”此类非常强硬的表述方式；引用案例时，充斥着炫耀、卖弄的语气与论调……个人所呈现给外界的行为表现都是由其主导思想决定的。这位项目经理打心眼里就瞧不起总经理，在他的思想深处，他始终认为自己的水平远在总经理之上，进而在行为上，自然而然地就表露出高人一等的气势。如果他在撰写策划案时，怀有敬畏之心，具备服务领导的思想，那文案便不会如此糟糕，结果必定也不会如此悲惨。

从这一点上来讲，具备服务他人的思想，方能成就强大的服务力。服务他人的思想是多元的，它们构成了服务力的6个维度：高度、深度、厚度、宽度、细度、精度。具备以上任何一项或几项服务思想都不足以成为一个完整的服务力思想体系，只有具备了所有的服务思想，才能使服务力发挥最佳的效能。本章我将结合自己的亲身经历，分6个维度来分别阐述多元服务力。

高度——放眼未来，立足长远 服务力第1条宣言我们都是带着责任、使命与荣誉来到这个世界上的。任何一个人，只有当他能够担负起自己所肩负的责任，始终践行自己一生所负有的使命，毕其一生为荣誉而战，那么他才算得上是一个高尚的人，一个有价值的人，一个有益于他人的人，一个拥有强大服务力的人。

一个人从呱呱坠地起，就开始了自己的人生旅程。人最宝贵的是什么？相信很多人都会不假思索地回答“生命”。宝贵的生命对人来说能有几次？人们都会异口同声地说“只有一次”。人的一生是不可逆的，也是极其短暂的。然而，环顾我们的周围，有太多太多的人在混日子，有太多太多的人在消磨自己的人生！扪心自问，你是否也是他们中的一员？中华英才网曾做过一项关于工作态度的专题调查，有72%的受访者表示，在公司里混日子的现象极为常见。曾经有一位学员向我诉苦：“我都三十几岁的人了，要说没什么压力，那是不可能的，但我现在始终找不到努力工作的动力。我每天早上上班，晚上下班，就盼着月底领薪水的那一天，我这一辈子估计也就这样混下去了！”其实，日子终究是要一天一天过的，很多人之所以混日子，是因为他们总想着自己还年轻，总觉

<<服务力1.0>>

得自己的人生还很漫长，还有足够的时间供自己享用。

人们都习惯于往大处想问题，而忽视了事物的细节。

仔细想想，真的是这样吗？

我们不妨来做个简单的数学运算。

中国人的平均寿命是75岁，假设你能活到80岁，细算一下，你一生能活多少天？

$80 \times 365 \text{天} = ?$

答案是：29200天。

对于这个数字，你作何感想？

我想，绝大多数的人都会惊叹：不会吧！

我这一辈子也就不到3万天，这太可怕了！

不用置疑，事实就是这样残酷：你每活完一天，你的生命就消逝一天；你每“混”一天，你就浪费了一天的生命！

“什么样的心态，造就什么样的人生”，如果一个人始终抱持着“混日子”的心态消磨人生，生命的意义何在？

人生的价值又何在？

试想一下，当你渐渐老去，步履蹒跚，每天出门都得拄着拐杖走路，每天都得扶着楼梯栏杆上下楼时，你会不会因虚度年华而悔恨？

你会不会因碌碌无为而羞愧？

每个人都不应该消磨自己的人生，而应当站在生命的高度来审视自己的人生，以放眼未来的眼光来规划自己的人生。

也就是说，我们应以责任、使命、荣誉为出发点，赋予自己的生命更崇高的意义。

P18-20



#### 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>