

<<最狠的服务>>

图书基本信息

书名：<<最狠的服务>>

13位ISBN编号：9787550210578

10位ISBN编号：7550210578

出版时间：2012-12

出版公司：北京联合出版公司

作者：德老师

页数：192

字数：195000

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>

<<最狠的服务>>

前言

古人云：“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。

”此言诚不我欺。

或许有人会问，这本书不是讲“服务”吗？

服务就是付出，就是奉献，为什么也和“利”字扯上关系了？

其实，两者并不矛盾，服务既利己，也利他。

“利己则生，利他则久。

”中国文化，就是利他的文化。

“仁者爱人，己欲立而立人，己欲达而达人”说的是儒家的利他；“苦海无边，回头是岸，地狱不空，誓不成佛”说的是佛家的利他；舍己为人、先人后己，说的是英雄的利他。

一位成功的企业家，不仅仅是一个唯利是图的商人，同样也要利他。

我对企业家的理解是，企业家就是创办企业为大家的人。

企业，则是为客户解决困难，帮员工实现梦想，替社会分担责任，顺便为股东创造财富的综合体。

企业如何实现利他的宏伟目标呢？

这要从两个层面去阐释——产品与服务。

产品是企业的生命，服务是企业的寿命。

生命，意味着企业生存的权利和机会；寿命，则是企业生存的价值和意义。

二流企业卖产品，一流企业卖服务。

遗憾的是，在当下的中国，仍有许多企业还停留在卖产品的阶段，或者缺乏服务意识，或者有服务意识而行动欠佳，因此有识之士常感忧虑。

作为服务界的同行，谭志德老师和我有一个共同的心愿：将“服务”二字推广到人人心中。

德老师在企业服务领域已耕耘20余年，对“服务”二字颇有心得，并形成了一套较为完整的理论系统。

在多年的授课与实践中，他的服务理念与方法，让许多企业，特别是服务营销人员获益良多。

他在整个企业服务界享有很高的声誉。

《最狠的服务》是德老师多年服务心得的凝练。

书中所提出的“服务=帮人”的根本原则，高屋建瓴，振聋发聩，帮助企业同仁从根本上认清了服务的本质和意义。

书中对服务方法进行了精准有力的概括：对，即找对客户，而后辅以一系列后续跟进行动；列清单、贴墙壁，真正做到了服务落地；粘，即粘住客户，从初见的1分钟，1个小时，到长期的30年、50年，终生为其服务；狠，即打动客户，全面打入客户的工作、生活圈子，将客户变为朋友。

这几个绝招，可谓招招见血，招招制敌，具有极强的可操作性和可复制性。

在德老师看来，只要心存“服务”二字，那么无处不可服务，无事不可服务，无人不可服务。

吃喝玩乐是服务，给客户以独特的体验，同样也是服务。

而在企业自身发展方面，德老师概括出“永远留住干部”“选对最优秀的员工”的绝招，同样值得我们借鉴和思考。

关于本书的书名，更是在中国著名的华商书院的同学中，经过反复讨论确定下来的。

“狠”字，真正体现了谭氏服务的魅力与奥妙，再没有第二个字比它更合适了。

德老师在繁忙的工作之余，笔耕不辍，著成此书。

他把自己的服务智慧，无私地分享给更需要的人。

我真心希望，整个社会都能充溢着服务的气息。

人人争当“服务员”，个个争当“服务家”。

让“为人民服务”的精神照亮每个人的生活，照亮这个世界。

<<最狠的服务>>

内容概要

什么叫服务？

服务就是帮人。

那么如何才是真正帮人？

本书将通过服务中国商学院导师、聚成服务总顾问德老师12年的实战经历，告诉您在企业内部与外部服务过程中的真谛。

对于企业来说，客户不在于多，要用“粘性服务”粘住他；服务最优秀的客户才能赚到钱；永远留住干部，企业才会基业长青。

本书将让您在企业转型的浪潮中领悟服务带来的正能量。

<<最狠的服务>>

作者简介

德老师服务中国商学院导师，聚成股份服务总顾问。
拥有多年服务培训经验，成功帮助壳牌石化中国、五粮液集团、嘉实多机油、广东白云机场、广州白云的士集团等多家企业顺利向创新型、服务型的转化。
主要培训课程：董事长智慧、江南七客、服务赚钱、服务赚钱大师班，等等。

<<最狠的服务>>

书籍目录

推荐序 利他则久

自言一 为什么要服务？

因果法则

自言二 10 个读者，必有一个开奔驰

第一招 服务=帮人

服务就是帮人做事，正所谓“助人者，人恒助之；损人者，人恒损之”。

用真心去主动服务，是我们的企业灵魂。

第一节 名人对服务的理解

第二节 10 个帮人方法

第三节 帮人如何落地

第二招 对

山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵；客户不在多，找“对”则成。

每个“对”的客户都是你的金矿，每个“好”的客户都是你成功的开始。

第一节 李勤夫的故事

第二节 金矿服务

第三节 清晰标准

第四节 列清单

第五节 贴墙壁

第六节 德客22工具

第三招 粘

德老师最狠的就是创造了粘性服务，从客户看我们的第一眼开始，到未来50年中，我们都将粘下去。

生命不息，服务不止。

第一节 名字

第二节 1 个小时

第三节 1 个小时后

第四节 1 天

第五节 1 周

第六节 1 月

第七节 1 年

第八节 3 年

第九节 30 年

第十节 真的喜欢客户

第四招 狠

这里讲的“狠”，指的是服务客户的力度要狠，不是狠赚客户的钱。

狠是指服务客户不是一次，而是30

年，从客户第一次接触我们那一刻起，到未来30年，甚至是50年，我们已经作好了计划。

第一节 写信、送礼

第二节 小蜜蜂

第三节 进入朋友的工作圈子

第四节 进入朋友的生活圈子

第五节 110 靠山

<<最狠的服务>>

第六节 为客户祈祷

第五招 最优秀员工服务最优秀客户

俗话说“好钢用在刀刃上”，优秀的员工服务优秀的客户，收获的不仅仅是物质财富，还有另一种珍贵的经验。

第一节 超越13年最高业绩的故事

第二节 如何选择最优秀的员工

第三节 服务好最优秀客户并赚到钱

第六招 永远留住干部

古人云：“士为知己者死。”

战争的胜负其实不在战场之上，而在于战争以外对战士、对人心的较量。

聚成要想成为中国最好的服务公司，就一定要千方百计地留住公司的干部，留住最优秀的人才。

第一节 留人还是留心

第二节 选择对的员工有绝招

第三节 面子

第四节 生日会

第五节 1+12 荣誉

第七招 吃喝玩乐

“吃喝玩乐”总让人想到花天酒地、觥筹交错等词，但本文中的“吃喝玩乐”更多的是谈生意的一种形式，借助于它而非沉迷于它。

第一节 如何吃喝玩乐

第二节 大客户要什么

第八招 独特体验

独特体验是用我们的生命来验证事实，感悟生活，并在大脑中记录亲身感受过的生命历程。

我们为客户准备“独特体验”，把这种美好的感觉永远留在他的记忆里。

第一节 故事

第二节 日本独特体验

后记一 为服务中国加油

后记二 “弘扬雷锋精神”万人大会

<<最狠的服务>>

章节摘录

“服务”一词，在词典中的解释是“履行职务，为大家做事”。那么古往今来的名人，是怎样理解这个词语，并身体力行地实践这个词语的呢？让我们先来看看关于晋商的故事。

三晋大地，山河表里，纵横明清两代500年之久的晋商，曾在中国古代商业史上留下了辉煌的印迹。而晋商在清朝发迹的原因与他们对清政府不遗余力的服务是分不开的。雍正十五年，清政府为平定青海战乱，调集九省大军，一时间，来往于各地通衢官道上的尽是铠甲威严的将士和行色匆匆的探马。

在冷兵器时代，一旦开战，兵马未动，粮草先行。但清朝大军进入草原深处之后，由于战线过长，造成补给线过长，军粮供应岌岌可危。天子震怒，满朝文武大臣皆束手无策。这个时候，一位名叫范毓宾的山西商人挺身而出，慷慨陈词：“此事就交给我吧！”一个国家都很难做成的事，交给一个商人来做，其难度更是可想而知。范毓宾敢为天下人之不敢为，能担天下人之不能担的责任，可谓大胸襟、大魄力者。有一次，范毓宾运往前线的13万担军粮被叛军劫走，他几乎变卖所有家产，凑足了140余万两白银，从别处买粮补运，保证了大军免遭断粮之苦。

在康雍乾三朝，范毓宾及其身后的整个范氏家族，为清王朝输送军粮达百万余石，更慷慨解囊，捐助家财以支援军饷，为清政府节省费用600余万两白银。

青海战乱终于平息，范氏如此巨额的付出换来的是什么呢？

清政府把与西北游牧民族贸易的特权给了范家，一时间，介休(山西地名)范氏名满天下，亦官亦商，富可敌国。

晋商对清政府的服务可谓不遗余力、不计回报，而所得到的回报同样丰厚至极。因此，我们可以从晋商的故事中得出这样的结论：服务落地在商道上就是给予；给予，就是晋商的商道。

如果说封建时代的晋商不得不依附于皇权，范氏的所作所为，还有一点“富贵险中求”“货卖帝王家”的意思，那么雷锋同志的奉献精神，就更加难能可贵了。

雷锋同志出生于1940年，1962年因公殉职，年仅22岁。

他有一个特点，无论走到哪里都坚持做好事。

老百姓形象地说：“雷锋出差一千里，好事做了一火车。”

当时，战士每月津贴是6元钱，雷锋非常节省，一个月只花5毛钱。

一条毛巾用了很久，都洗出了洞；牙刷的毛掉了一半，还在用；搪瓷杯、搪瓷盆的瓷掉了不少；袜子补了两层，还舍不得扔！

在他当兵的几年间，省吃俭用，竟省出二三百块钱捐给公社和灾区。

他一门心思帮助他人，而且以此为荣，乐此不疲。

一天傍晚，天下起了大雨，雷锋看见公路上有一位妇女，怀里抱着一个小孩，手里拉着一个小孩，身上还背着包袱，在大雨中一步一滑地走着。

雷锋忙上前打听，才知道这位大嫂从外地探亲归来，要去十几里外的獐子沟。

这位妇女着急地说：“同志啊，今天雨都把我浇迷糊了，这还有孩子，我哭也哭不到家啊！”

雷锋把雨衣披在妇女身上，抱起那个大一点的孩子冒雨朝獐子沟走去。

他宁肯自己被淋湿，也不让她们受罪。

最后，走了两个多小时，才把母子三人送到家。

<<最狠的服务>>

后记

整理完这份书稿，新一期的服务赚钱课程又要开班了。

选在这个时候出书，很多老友和同事都为我担心，实体书的面世，会不会影响报名参加课程的人数呢？

毕竟在这本书中，集合了我此前讲授课程的大部分精华。

我笑着反问他们：“你会因为看了书就不来报班吗？”

他们想了想，全部摇头。

不到服务赚钱课程的现场，你永远无法亲身体会到几千人同声呼唤的巨大磁场；无法亲耳聆听伙伴们分享的一个又一个人生故事；无法结识那么多志同道合的好友；最重要的是，无法和德老师一起，再一次为服务中国加油。

在前面的书稿中，我已经不止一次地说过，在培训界，我只是一个资历浅薄的新兵。

前有陈安之、余世维等名师，旁有徐鹤宁这样的巾帼英雄，更有我的老师苏建诚教授、伙伴陈永亮总裁：他们每个人都有我无法企及的长处，也曾给予我无私的帮助，使得我能在短短两三年间，让广东的许多企业家知道了“德老师”这个名字。

对此，我只能大恩不言谢了。

另外要感谢每一位听过德老师讲课的学员，不管是亲临现场还是观看光盘，能够得到你们的支持和认可，是我继续前行的动力。

你们见证了我职业初期的青涩，也陪我一起不断思考与提高。

在粘性服务、长期服务等理论逐渐成形的过程中，你们是最宝贵的亲历者。

无论是我的老师、同行、学员、朋友、客户、家人，还是伙伴，我们都有一个共同的目标：通过自己的努力，让自己所处的这方土地，多一点善的、正面的力量，少一些恶的、负面的因子。

我所擅长的就是服务。

服务全中国，让更多的中国企业家能够接受我的帮助，这就是我此生最大的心愿。

曾经的中国被称为“礼仪之邦”，一举一动，一言一行，都能在历史和典籍中找到依据。

中国古代贵族和富人们享受过的服务，是我们无法想象的奢华。

但到了今天，中国的服务业却落后了。

我们能眼睁睁地看着这一切，却不去改变吗？

不，至少我不能，而且我知道，你也不能。

所以，让我们一起为服务中国加油吧！

为了你的再度腾飞和辉煌，我愿意付出我的所有。

<<最狠的服务>>

编辑推荐

企业在激烈竞争中争得一席之地的时候，企业家需要一份一往无前的勇气。
在企业发展到一定规模后，要取得更大发展的时候，企业家要有先进、科学、灵活的服务智慧。
完成由制造型企业向创新型及服务型企业的完美蜕变，这是企业基业长青的根本，也是社会大环境的生存之道。

《最狠的服务(服务赚钱的8个绝招)》由德老师所著，是中国企业管理和服务理念提升的上佳版本，是具有鲜活案例和实际操作技巧的精深之作，是德老师依据多年与企业家深度沟通的实战经验并结合自身培训功力所专门撰写的实用读本。

带着为他人服务的意识去读本书吧，你会获得更多的财富与成功。

<<最狠的服务>>

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>