

<<用心>>

图书基本信息

书名：<<用心>>

13位ISBN编号：9787501227389

10位ISBN编号：7501227381

出版时间：2005-12

出版时间：世界知识

作者：姜岚昕

页数：229

字数：210000

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>

<<用心>>

内容概要

拿起就不要放下,拿起来是奇迹,放下也是奇迹,因为这是一部流传已久的演讲稿,已帮助数百万人改变了命运! 听完姜岚昕的演讲有人感叹:“姜岚昕不演讲是罪恶,不做销售与服务类的演讲是最大的罪恶!

”看完姜岚昕的演讲稿又有人感叹:“姜岚昕一日不出书是罪恶,一日不出销售与服务类的书是最大的罪恶!

”这本书带给您的将是全新的思想,将告诉您什么是销售与服务,如何做好销售与服务,这是一本不止是市场人员要读的书,是所有人要读的有关于如何在困境中与不可能的状况中创造奇迹的书!

## 作者简介

姜岚昕，世华集团董事长；世华企业管理咨询有限公司创办人；上海坐标企业管理咨询有限公司总裁；香港中领国际经济管理学院首席导师；2004年度中国培训业坐标人物；被誉为亚洲“疯狂演讲”开创人；“神奇行销”教练；中国培训业十大领袖；亚洲八大名师。

他曾经穷

书籍目录

自序引言第一章 优秀的服务人员应该具备的五大特质 一 微笑 二 问候 三 开放式的肢体语言 四 眼神交流 五 不断地致谢第二章 做好客户服务的八大好处 一 降低顾客的流失率 二 减少顾客不确定的购买因素 三 增加顾客的信赖感, 扩大购买量 四 增加顾客重复购买的频率 五 引发转介绍 六 减少负面的传播 七 扩大正面的传播 八 增加顾客的满意度和忠诚度第三章 全面提升服务品质的八大观念 一 买卖的完成不是服务的结束, 而是服务的开始 二 每个客户都是我们终生的伙伴和一大片市场 三 客户买走的不仅仅是产品, 更是服务上带来的享受和感觉 四 客户的问题就是我们工作的主题和价值 五 销售就是服力, 服务就是爱 六 铺心经铺货更重要, 用心服务是最好的销售 七 客户是明星, 市场是上级 八 忘利润, 开始服务第四章 用心服务客户循环图 一 服务客户十字诀 二 让服务成为风景线 三 超强亲和力的培养 四 帮助客户解决问题 五 迅速响应客户需求 六 始终以客户为中心 七 设身处地为客户着想 八 持续提供优质的服务 九 为客户提供个性化服务第五章 降低客房抱怨、投诉的八大策略.....第六章 处理客户投诉的五大观念和八大步骤第七章 如何永远赢得客户的心“六道” 后记岚昕成长俱乐部会员表世华集团简介

## &lt;&lt;用心&gt;&gt;

## 章节摘录

各位朋友，为什么这么简单的一种习惯、一种品质竟然会排在第一位呢？因为它实在是太重要了。

我认为，微笑是人际交往的通行证，微笑是最好的见面礼，微笑的本身就是动听的语言。

可是我们很多朋友却很难做到。

我想提醒大家注意的是，如果你只把这一点做好了，你的服务品质就会有巨大的改变，客户就会对你有很大的认可度和满意度。

我跟大家分享一个非常顶尖的营销大师，他叫夏目志郎，也是我非常尊敬的老师和好朋友。夏目志郎是一个中国人，后来去了日本发展，刚到日本时十分潦倒，他从身无分文、无处安身，到连续获得六次世界冠军推销员的荣誉，现在他拥有巨大的产业。

他是如何做到这一切的呢？各位一定想知道他成功的秘诀，对吗？夏目志郎曾经在一本书中写道：“拜访客户首先不要拜访客户的办公室，而要先去拜访客户的洗手间。”

“为什么要先拜访客户的洗手间？我跟各位分享一个他拜访客户的故事，你就会明白了。”

有一次，夏目志郎约好去拜访一个客户，他到了客户的办公楼层，果然先拜访客户的洗手间。

只见他到了洗手间之后，放下公文包，踢踢腿弯弯腰，然后就拿出双手，开始对着镜子不断地微笑，不断地用双手往上推自己的脸，而且还一边推一边说：“笑得越来越灿烂啦！笑得越来越可爱啦！笑得越来越有影响力啦！笑得越来越有魅力啦！”他就这样不断地一边激励自己，一边练习自己的微笑，这个过程中有很多的人曾从他的旁边经过他都毫不在意，不顾他人的存在，继续练习。

当他和客户约定的时间马上就要到了，便停下来看着镜子中的自己。

当他觉得自己有一流的状态、有一流的热情、笑得最有魅力时，便拿起资料开始去敲客户办公室的门。

当他敲开客户办公室的门时，客户好像正在等他，看到他进来，客户立刻站起来笑着对他说：“你好，请问你是夏目志郎吗？”他说：“是的。”

“客户对他说道：“夏目志郎先生，你真是太棒了！你在电话里说的事情我决定合作了，我现在立刻跟你签单！”哇，夏目志郎听到后吓了一跳，他心想：“这位老板有没有搞错，我们还没见过面，我还没有对产品做任何的解说，没有做任何的沟通，你为什么愿意立刻和我合作，立刻签单呢？”于是他说道：“某某先生，非常感谢你对我的支持，我还有更重要的内容和更详细的部分，在电话里可能跟你解释得不够清楚，我现在当面再为你解说一遍，你看好吗？”客户说：“不用了，夏目志郎，我已经决定立刻跟你签单。”

“夏目志郎说：“某某先生，你可能对产品情况还不是十分了解，如果我现在和你签单是对你不负责任，你一定要了解清楚，你跟我签单才不会后悔。”

““我跟你签100%不会后悔的！”客户继续说道，“你知道我为什么要跟你签单吗？非常简单！刚才我去洗手间，看见你在那里练习微笑，我又连续去了四次，我不是去洗手间，就是去看你在干什么，而你每一次还是跟我第一次去洗手间一样地练习微笑，你笑得太棒了，笑得太灿烂了，笑得更有魅力和感染力了。”

我曾经看过你写的一本书说，你在书中说拜访客户首先要拜访客户的洗手间，把自己的微笑练习到最佳状态，然后再去拜访客户，我发现你言行一致，我相信你所说的一切，所以我要减少跟你谈判的时间，增加跟你沟通、交流、学习的时间！所以我们立刻签单吧！”

<<用心>>

媒体关注与评论

岚昕是以身示范、言行一致的人，用自己大量的事实证明着知识的力量，他说的是他所做的，他做的就是按他所说的在执行，相信追随其学习的朋友无不受益良多。

--"共和国演讲家"、中国四大演讲家之一 彭清一 岚昕是真正把想法变成决定，把决定上升为承诺，并为承诺没有任何借口去找解决方案的讲师。

--世界第一名潜能大师安东尼·罗宾 岚昕是一位特别善于规划生命、快速达成目标的高效率人士，他有着深刻的思想和系统的销售策略，是一位杰出的实战销售专家。

--世界第一名效率提升大师博恩 岚昕是一个积极学习并且专注投入的人，他永远不断地在学习、转化与分享，他凡事准备到最佳状态，是相当用心的培训大师。

--实践家知识管理集团董事长林伟贤 我从事教育训练业八年，感受到岚昕是最有激情、最有活力、成长最快的导师，他对培训业的执著和敬业堪称当代典范。

--"学习型中国--世纪成功论坛"总策划 刘景斓

## 编辑推荐

历时一年半的时间，我终于写完《用心——服务用嘴不如用心》、《感觉——卖产品不如卖感觉》这两本书。

期间几易其稿，最近定稿前每次都是修改到凌蛄晨三点钟，有时到凌晨四五点钟，中途会打瞌睡，困了睡一会，起来洗把脸来继续改；有时口干舌燥，饥肠辘辘，冲杯水，咬块饼干，伸伸懒腰，踢踢腿，然后坐在电脑前继续敲打着我切身证实有效的用心服务的体验。

静静的夜，我并不孤单，我觉得好很多人在陪我，好多人在等我的作品出来。

只有当我拿出来的是最高品质的作品，未来的读者朋友在阅读时，我才会欣慰地安然入睡，否则我会惊慌得夜不能寐…… 姜岚昕于2005年9月20日凌晨 岚昕是以身示范、言行一致的人，用自己大量的事实证明着知识的力量，他说的是他所做的，他做的就是按他所说的在执行，相信追随其学习的朋友无不受益良多。

——“共和国演讲家”，中国四大演讲家之一 彭清一 岚昕是真正把想法变成决定，把决定上升为承诺，并为承诺没有任何借口去找解决方案的讲师。

——世界第一名潜能大师 安东尼·罗宾 岚昕是一位特别善于规划生命、快速达成目标的高效率人士，他有着深刻的思想和系统的销售策略，是一位杰出的实战销售专家。

——世界第一名效率提升大师 博恩·崔西 岚昕是一个积极学习并且专注投入的人，他永远不断地在学习，转化与他唐朝，他凡事准备到最佳状态，是相当用心的培训大师。

——实践家知识管理集团董事长 林伟贤 我从事教育训练业八年，感受到岚昕是最有激情、最有活力、成长最快的导师，他对培训业的执著和敬业堪称当代典范。

——“学习型中国——世纪成功论坛”总策划 刘景澜

<<用心>>

#### 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>