

<<服务是一种魔幻沟通>>

图书基本信息

书名：<<服务是一种魔幻沟通>>

13位ISBN编号：9787506037303

10位ISBN编号：7506037300

出版时间：2010-4

出版时间：东方出版社

作者：（美）贝伦鲍姆，（美）拉金 著，胡涛 译

页数：182

译者：胡涛

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>

<<服务是一种魔幻沟通>>

前言

与客户进行交流看似简单，但事实并非如此——因为我们谁也不能确定它会在何时出现。接电话的时候，如果你的声音非常愉悦，会让对方心情舒畅，觉得你很愿意接这个电话；当有人走进你的商店，你应该正视对方的双眼并报以真诚的微笑，向他致意……这一切看上去并不难。可是为什么这些场景却总像是一些例外，而不是常例呢？

巴克敏斯特·富勒(Buckminster Fuller)是美国一位著名的空想家、设计师、建筑师和穹顶结构发明者。就是这样一位伟大的人物，有一次，他要在一个巨大的礼堂里为上万名观众举办一场讲座。可是在讲座开始前十分钟，他却悄无声息地消失了。

最后，有人在公共洗手间里找到了他。

他正在收拾地上的垃圾、擦拭水槽上边的台面。

找到他的那位仁兄问他：“富勒先生，你在干吗呢？

你十分钟之后不是要做讲座吗？

”他回答说：“哦，我在清理我的洗手间。

”这是谁的世界？

谁又有义务把它变成我们期望中的样子呢？

富勒意识到了他自己的责任。

我们也应该看到我们自己的责任。

富勒的行为能否成为模范？

我们认为是可以的。

我们之所以撰写此书，正是因为我们的人际关系充满兴趣。

我们相信，积极地对、待他人，一定会让对方如沐春风。

每一次人际交往都应当着眼长远，致力于与对方构建长期的联系。

这样做能够给企业、给个人带来什么？

这个问题非常值得探讨。

这似乎很简单。

我们也都确认为它不难。

本书为你介绍了大量的常识、便于实践的想法和工具，使你能够给客户(或者任何人)留下深刻的印象——用我们的话说就是，让你能够做到“MAGIC”(Make A Great Impression on the Customer英文缩写)。

在提供了长达25年之久的人际关系培训和咨询服务之后，我们认为现在是与更为广泛的听众分享我们经验的时候了。

而我们的出版商乔西一巴斯公司也有同样的想法，这令我们兴奋不已。

我们希望书中的观点能给你提供一些帮助和启发。

结果很重要，但过程同样不可或缺。

在本书中，我们将为你勾勒出一个井然有序的、能够产生直观结果的逻辑过程。

让每一次交流都能给人留下深刻的印象，我们保证，如果把这些理念运用到自己的日常经营和人际交往中去，你一定会变得非常出众。

随着对优质服务标准意识的逐渐提高，你会发现，日常生活中原来有这么多微小的细节能够让你发生改变；你还会发现，如果自己能够处理得更好一些，你是可以抓住更多机会的。

我们的目标是创造一次重大的变革，让“MAGIC”成为新的标准。

当你发现交流对象和你一样致力于给对方留下深刻印象时，我们的目标就实现了。

希望你能拥有一个愉快的旅程。

我们会在旅途的终点见面。

真的，它很简单。

黛安娜·贝伦鲍姆(Diane Berenbaum)汤姆·拉金(Tom Larkin)2007年1月于康涅狄格州西港

<<服务是一种魔幻沟通>>

<<服务是一种魔幻沟通>>

内容概要

与客户进行交流看似很简单，其实不然。因为我们无法确定它会在何时、何地，以及如何发生，也很难预测沟通的效果如何。积极的客户沟通是需要技巧的，比如，接电话的时候，如果你的声音非常愉悦，对方也会心情舒畅；如果你在会谈中能够跟客户时不时地进行眼神交流，对方也会非常满意。

如何用最简单的方式达到最有效的沟通效果如何让客户对你印象深刻结合自身20多年的客户关系培训经验，美国两位专家在此与你分享他们的成功经验。正如他们所言，每一次人际交往都应当着眼长远，致力于与对方建立长期的联系。因此，对每一家企业，每一位营销人员来说，不仅要重视结果，更要关注过程。了解并掌握他们的MAGIC沟通模式，你的沟通技能将会实现质的飞跃，从而实现沟通效果最大化。

<<服务是一种魔幻沟通>>

作者简介

作者：（美国）戴安娜·贝伦鲍姆（美国）汤姆·拉金 译者：胡涛

<<服务是一种魔幻沟通>>

书籍目录

序	
引言	
第一章 MAGIC的要素	
第一节 MAGIC到底意味着什么	
第二节 MAGIC能带给你什么	
第二章 MAGIC——你的选择	
第一节 释放你的MAGIC式思维	
第二节 为MAGIC营造环境	
第三章 构建MAGIC	
第一节 第一印象	
第二节 理解的重要性	
第三节 帮助客户建立信心	
第四节 MAGIC式的语句和用法	
第五节 Tragic式的语句和用法	
第四章 表达MAGIC责任	
第一节 语音留言	
第二节 倾听	
第三节 掌握要点	
第四节 行动起来	
第五节 达成共识	
第六节 你给对方留下了什么样的印象	
第七节 处理抱怨和困境	
第五章 MAGIC的世界	
第一节 优质服务的企业文化	
第二节 MAGIC教练	
第三节 面对面交流	
第四节 销售过程中的MAGIC	
第五节 收账和欠款谈判的方式	
第六章 真实生活中的MAGIC	
第一节 个人故事与生活经历	
第二节 一些最后的想法	
致谢	

<<服务是一种魔幻沟通>>

章节摘录

比尔：超出自己的工作义务范畴到目前为止，我们一直在用MAGIC指代真正积极的、值得回忆的客户体验。

而且在某种程度上，我们也提到了这一概念所指涉的意义。

现在让我们来分析它具体的含义。

前面提到过MAGIC是让客户印象深刻(Make A Great Impression on the Customer)几个英文单词的首字母缩写。

这是一个直观的概念，每个经营者都希望同客户建立积极的联系。

你希望他们对你的所作所为感到满意，你希望这种感受能够说服客户，让他们在今后的合作中不再犹豫——当然他们肯定会再次与你合作！

你的个人生活同样也会面临类似的问题。

如果你觉得和某个人的关系不错，你自然会希望将这种关系延续下去。

但使客户印象深刻不只是一要建立积极的关系。

它还需要管理个人的看法。

有人曾说，美来自于观察者的双眸，这一道理应用在你和他人的交流过程中再合适不过了。

交流——无论是与客户、朋友还是家人——交流的质量事实上是由与你进行交流的对方来评判的。

你必须做出选择——选择管理他人的看法，创造良好的交流品质，并对他人产生积极的影响。

如果你的选择是对的，那么你的行为也会因此而生色。

意识到选择的重要性，是掌握MAGIC这一理念的关键——这一点你会在阅读本书的过程中反复感受到。

也许证明选择的重要性的最佳途径是首先来看一则这样的故事：圣诞节前四天，我遭遇了一次小小的紧急事件。

我倒车时撞到了一块石头，所以需要尽快把车修理好。

保险公司帮不上什么忙，他们一点同情心都没有。

所以我找到了本地的一名机械师——比尔。

从他那里我得到了前所未有的体验。

他不但修好了我的车子、清理了所有的划痕，而且还亲自在圣诞前夜把车开到了我家的大门口。

问题的关键在于：我并没有要求他这么做。

他对此并没有想得太多，只是简单地说：“我不希望你圣诞节时没有汽车用；而且我知道你会拜访客人，所以我就把车给你送来了。

”比尔出众的服务和为客户着想的态度，反映出了他对他人的尊重和责任，这一点让我备感温暖。

我敢说，如果下一次我的汽车出现了故障，我会毫不犹豫地去找比尔，而不是其他任何人。

在这个故事中，比尔完成了所有他应当做的事情。

他修理了客户的汽车，而且做得很棒。

即便他就此打住，客户也可能会再次光顾。

但是，由于比尔选择了更高的目标——超出了他的工作义务范畴——直接接触客户，所以毫无疑问，如果这位客户的汽车以后再出问题，他一定会直接找到比尔。

比尔正是选择MAGIC的完美范例。

所以，选择的关键在于超越别人的预期，而不是满足于遵守既定规则。

这种选择是有效交流的核心，尤其是在面临困难或糟糕的处境时。

在工作中，人们常常需要掌控不利的局面并把它扭转过来。

除了“被动地接受其他方案”或者“失误在所难免”这样的话，你还可以选择改善局面。

你可以选择如何回应：是勃然大怒，还是本着想要理解的态度耐心地倾听。

例如，假设有个客户因为对某事感到不满，他不喜欢你的回应。

于是他大发脾气并且对你恶语相加。

这时候，你就需要选择了。

<<服务是一种魔幻沟通>>

你可以针锋相对，给他火上浇油；或者，为了改善这一局面，你也可以做出另一种选择，真心实意地倾听并仔细分析他的看似不理性的行为，诚恳地了解他情绪背后的原因，努力去帮助他。

很多人之所以不能成为有效的交流者，是因为他们选择相信没有其他可行的办法。

在这本书里，我们会向你展示，无论在什么情况下，你的选择都不是只有一个。

MAGIC理念的另一个特征是用尊重和负责任的态度来对待别人。

在与客户进行交谈时，你绝不可以扭曲或者夸大事实，而是应当把为客户寻找解决方案作为唯一目标。

在与客户进行思想交流的过程中，你应当采取合作的方式，而不应采取对抗式思维——发出“我们VS你们”这样的信号。

采用对抗式思维的人常常会试图援引政策、程序和公司纪律来回应客户，希望以此解决燃眉之急。

你显然也曾听说过这种对抗式的语言：“这种做法不符合我们这里的规定！”

” “你应当遵守规则！”

” “你干吗要这么做？”

！

” “你要是一开始就把表格填对，就不至于出现这种问题了。”

” “我们没有错，错的是你！”

” P3-5

<<服务是一种魔幻沟通>>

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>