

<<搞掂麻烦顾客>>

图书基本信息

## <<搞掂麻烦顾客>>

### 前言

多美好的一天啊!你知道, 如果我今天没有别的事情可做, 我就将去捉弄一下那些可怜的小职员们。

麻烦顾客, 这是世界各地人们最喜欢讨论的话题。

每天, 我们在全国各地的食堂、餐厅和卧室里都可以听到麻烦顾客的故事。

每当谈起他们, 人人都感到愤怒, 他们行事荒唐, 置人性道德于不顾, 来折磨无辜的销售人员和客户服务代表, 一个个故事听起来令人恐怖。

他们如同吸血鬼, 抽干了我们旺盛的热情, 积极的干劲, 取而代之的是, 使我们感到悲观沮丧, 怒火冲天和饱受伤害。

你一定知道我指的是哪些人, 不是吗?他们早晨醒来, 伸个懒腰, 自言自语: “多美好的一天啊!你知道, 如果我今天没有别的事情可做, 我就将去捉弄一下那些可怜的小职员们。

”然后他们起床, 喝上一碗凉粥, 精心地策划, 按计划地操作, 把你的一天搅得一塌糊涂。

这些人是谁?他们究竟怎么想?他们为什么要这样做?他们为什么会对我们的生活施加如此巨大的影响?更重要的是, 我们应该怎样对付他们? 过去几年来, 我有幸和成千上万来自各个行业的人打过交道, 此外, 我举办过几百场讲座, 每次都有人问: “你如何应付那些难缠的顾客?” 每次直到我解答完这个问题, 才会有人离开。

不久前, 一位在国营文具连锁店做兼职工作的年轻女营业员痛苦地向我描述了一次可怕的经历。

她叙述得很详细: 一位男士来到商店, 因为可移动式座椅不够而大发雷霆。

他恶毒地咒骂她, 声嘶力竭, 不论这位营业员怎么解释似乎都无济于事。

当时的情景那位女营业员一直历历在目, 甚至能精确地描绘那位男士的长相、着装、声音, 还有他身上科隆香水的味道。

她可以一字不差地重复他们之间说过的每一句话。

说起当时的情景, 她的声音逐渐颤抖, 肩膀也开始抖动。

我凝神静听, 同时注意到她仿佛又重温当时的情绪状态。

那个顾客似乎又出现在她面前, 并且又要糟蹋她美好的一天, 看来她的精神受到了极大的刺激。

我认为最令人烦恼的是, 她向我描述的这件不愉快的事发生在6个多月以前, 在这6个月里, 她见过的顾客少说也有几千位, 而愉快的销售经历又有多少呢?然而, 一次不快依然历历在目, 就如同粘在鞋底的口香糖一样挥之不去, 不仅影响她的工作动力, 而且也妨碍了她每天的业绩。

我怀疑任何一个在销售或客户服务行业工作了一个月以上的人, 都会有类似的经历, 都会受到同样的伤害。

我听说过的有些事情甚至会让久经沙场的营业员都感到为难。

其实, 尽管我不愿承认, 但是曾经有一段时期我的确没有重视类似的事件, 忽视了麻烦客户对我们身心健康造成的伤害。

过去, 我曾想当然地认为“麻烦顾客的数量不到所有顾客的千分之一, 我们难道不应该把注意力集中到另外99.9%的通情达理的顾客身上吗?” 自从女营业员告诉了我那件事情后, 我开始意识到, 尽管麻烦顾客仅占有所有顾客的一小部分, 可是这一小部分人深深地影响我们的自信心, 也会严重影响我们与其他顾客交往的态度。

麻烦顾客基本上可以归为两类: 一类是顾客的需求得不到满足, 另一类是无理取闹。

第一类顾客, 当他们积极的期望得不到满足, 或者是他们不希望看到的结果出现时, 他们就会感到不满。

第二类顾客, 他们向你提出你根本达不到的期望, 或者是与他们自己的行为表现不相配的一些期望。

当这些愿望得到满足——或者没有满足, 情况常常是这样: 由此产生冲突时, 不满意或无理取闹的顾客会采取一系列行动, 使我们不知如何应付。

有人好斗、骂人、撒谎、得寸进尺; 有人说脏话、哭哭啼啼、缺乏耐心; 还有人浪费你的时间、摆出一副屈尊降贵的姿态、喋喋不休等等。

大多数麻烦顾客给人的第一印象是不可理喻。

不过, 随着本书探讨的深入, 你会发现, 顾客做出某些不可理喻和不恰当的行为并不完全是因为他们

## <<搞掂麻烦顾客>>

蛮不讲理。

作为服务人员。

我们看到顾客举止不当，往往是因为他们在某些方面感到不满。

你看，大多数麻烦顾客与我们没什么两样。

他们不是从地狱来的魔鬼，也不是故意来找茬儿，可能他们平时举止优雅，而你恰好看到了他们最糟糕的一面。

难道你从没做过后悔的事，从没说过后悔的话吗？究竟谁才是麻烦顾客呢？下次，当你经历了倒霉的一天后，回到家看看镜子里的自己便知道了，此时的你也成了麻烦顾客。

这些顾客究竟在想什么呢？可能他们只是觉得自己是受害者，而非故意针对你。

可是为什么麻烦顾客会对我们产生如此巨大的影响呢？对于新人而言，销售和客户服务是一个充满挑战的职业。

在一个普通商店，如果你一天工作8小时，那么每年你就要同20000~50000个顾客打交道；如果你是办公室接待处的人员，每天你会同100个人接触；如果你是一个专业销售代表，或许你正同一位重要客户打交道，也许能为公司挣得几百万美元。

如此庞大的数字对任何人而言都是巨大的挑战，因此不难理解，如果有人故意突然给你施压，那么将超出你能承受的限度，从而对你产生巨大影响。

心理作用也有巨大影响力。

我们的行为和情绪往往取决于我们关注什么。

在我们的一生中，如果把注意力集中到那些积极的事情上，那么我们会快乐；反之则会感到不快。

当然这是简化了的说法，然而却是千真万确的。

不幸的是，如果让人们选择是把注意力集中到积极的事情还是消极的事情上，人们往往会倾向于选择后者。

我们总是格外关注例外的事情，而对符合常规的事情熟视无睹。

如果你不相信我，不妨做这样一个试验。

选择一天晚上抓住一个人——朋友或爱人均可——让他举出那天遇到的5件反常的、消极的、应该能做得更好的事情。

不到一两分钟，他就列出来了，而且很可能多于5项。

然后，再让他列出那天遇到的5件正常的、积极的、愉快的事情。

你会发现这次他所需的时间长得多，或许第二项任务根本无法完成。

新闻媒体早已对人类的这一癖性了如指掌，而且多年来一直加以利用。

大叠大叠的报纸曾试图报道“好消息”，却发现好的新闻很快就被人们遗忘，这就是人类的天性。

这一点也不令人惊讶，因为只有让人们感到痛苦的坏消息才会被牢牢地记住。

这是否说明人性恶的一面呢？我并不这样认为。

出于某些原因，坏事件更让我们印象深刻。

可是为什么呢？为什么麻烦顾客同样令人们难忘？为什么当我们面对他们时会焦虑不安？为什么会使我们感到巨大的压力？答案就是经验，也就是说缺乏经验就会害怕麻烦顾客。

大多数人从不需要、也从没机会学习如何妥善地应对麻烦顾客。

不妨想一想，在你的成长过程中，父母是否花费了大量时间教你如何与人分享、尊重别人、爱人和关心人？在学校，老师是否竭尽全力教育你要有团队合作精神和责任感？在工作中，老板是否不厌其烦地告诉你要面带微笑？大多数情况下，只有当我们需要时，才会去学习如何积极应对，妥善处理各种情况。

我们在不断失败、不断尝试中学习如何解决冲突，所以，在学习过程中，屡试屡败在所难免。

有人已经学会反击、逃避或者怒目相向，有人狂呼高喊或进行反驳。

实际上，我们当中的大多数人从来都没有真正学会以积极的态度解决冲突的方法。

我们缺乏的是以积极的态度来应对麻烦顾客的实际经验。

同样，我们不习惯从一个低人一等的角度去与人谈判——除非在球场上你总被人欺负。

麻烦顾客和恃强凌弱者一样，他们脑海中的想法与我们完全不同。

## <<搞掂麻烦顾客>>

他们的目标往往是“赢”——既要在精神上打败你，又要在物质上有所收获。而我们的目标是使顾客满意，因此当麻烦顾客提出不合情理的要求，而我们却要竭尽所能使他们满意时，我们就会觉得像吃药一样难受。

与麻烦顾客争斗，你是不会赢的——这根本就是不可能的，当然你也肯定不想输。幸运的是，在绝大多数情况下，我们往往也能够战胜麻烦顾客——也就是说把问题解决得令双方都满意。

这个答案可能比你想像的要简单得多，不过要提醒你，尽管原理十分简单，但操作起来并不容易。你需要调整自己的情绪，加强积极的倾听技能，培养自己主动积极地与他们周旋的语言本领。

在《搞掂麻烦顾客》这本书中，我会介绍一些应对尴尬局面或麻烦顾客的已经经过实践检验行之有效的方法。

不过在我切入正题之前，我想也许有必要先明确一下本书的独到之处。

我们的战略与很多其他已经开发出来的解决冲突的战略不同，我们认为解决冲突的依据不单单是个人性格的问题。

在其他书籍与计划当中提及的很多技巧注重与你发生争执的顾客所表现出来的各种不同的行为方式，并且针对每种行为方式提供解决办法。

根据性格特征把顾客分成几类，每一类都取个名字并提供一套战略。

当然，毫无疑问，性格在冲突中扮演着重要的角色。

因此，精确把握人们的个性特征是至关重要的。

在“环境”冲突中，了解对方个性显得尤为重要(比如同事之间的冲突)，可是我觉得在其他的环境中，比如在顾客与营业员打交道时，还有很多因素需要我们关注，性格只是其中之一。

此外，当与顾客争得面红耳赤时，几乎无人能飞快地根据对方的行为判断个性类型，再按其类型恰到好处地采取措施。

尽管本书的目标在于帮助你更好地应付尴尬局面与麻烦顾客，然而书中的原则、技巧与忠告等同样适用于其他场合。

尽管我主要针对从事销售和其他要与顾客打交道的职业(我称之为“服务人员”)，可是书中提到的交流技巧不仅可以用于解决冲突，也同样适用于其他场合。

本书着重阐述六大步骤，只要运用得当，就能帮助你解决大多数艰难困境。

而每一步骤中所涉及的技巧也同样能解决家庭、朋友和生意伙伴中出现的问题。

对于某些无法用6个步骤解决的特殊情况，本书也提出了解决方案，不过我想你会发现那样的情况和顾客很少见。

最后，请记住，只有不断地、积极地实践及演练各种技巧，这些技巧才能生效。

此外，你还要认真地、诚实地审视自己，发现自己的性格缺陷，尽量避免冲突。

我可以向你保证，书中的原理都是有效的，而它们的效果如何则取决于你要改变自己解决冲突的方法的决心与毅力。

## <<搞掂麻烦顾客>>

### 内容概要

《搞掂麻烦顾客:企业生存手册》主要包括：尖刻吝啬的魔鬼上司，挑头剔脚的难缠顾客，令人头疼的问题员工，压抑、冷漠、倾轧、窥度……职场就像一个泛着霉晦腐臭、光怪陆离、无丑不有的垃圾桶，不管你是经理还是雇员，总会麻烦一大堆，问题穿成串，恼人的情绪像嘤嘤嗡嗡的苍蝇没头没脑地缠着你，弄得人筋疲力尽、垂头丧气。

不过现在有救了——你以为遇见了最恐怖的魔鬼上司？

那好我们教你战胜他的制胜法宝；你以为碰到了最棘手的麻烦客户？

那我们就教你搞掂他的独传秘计；你以为赶上了最糟糕的问题员工，就让我们为你传授捋顺他的特效方略。

跟着我们走，整蛊专家教你“职场整蛊”，洗脱晦气，轻松胜出！

<<搞掂麻烦顾客>>

作者简介

## <<搞掂麻烦顾客>>

### 书籍目录

引言浴火重生／1 第1篇 通往地狱的路并非荆棘丛生 第一章 顾客及顾客的期望／3 第二章 自我反省：给自己打预防针／22 第三章 销售人员的使命／33 第四章 控制自己的情绪／56 第2篇 叩开地狱之门 第五章 应对麻烦顾客六步骤(LESTER)／71 第六章 倾听顾客的心声／75 第七章 附议／93 第八章 与顾客产生共鸣／101 第九章 向顾客表示感谢／107 第十章 备选方案评估／112 第十一章 达成双赢结果——对场面做出反应／123 第3篇 真相大白 第十二章 无理的顾客／133 结语 不要让对方看出你紧张／155 关于作者／157 整蛊派送 搞掂魔鬼上司／161 搞掂问题员工／175





## <<搞掂麻烦顾客>>

### 后记

好了，要说的都说完了。

我们已经讨论了大多数麻烦顾客，甚至还提到了如何才能避免让自己成为其中的一分子。

我们谈到当顾客感到不满时，如何运用LESTER方法使他们成为自己的忠实客户；我们谈到行为不合理的顾客有哪几类，以及对付每一类的技巧。

当然，我们不可能涉及麻烦顾客的方方面面，但让我们直面现实——奇怪的人无所不在。

即使我们知识丰富，准备充分，在整个职业生涯中，也难免会感到惊讶，因为总有人会做出新的、创造性的举动来给我们惹麻烦。

客户服务的对象是人，生活中我们不时地与人打交道。

成功和失败往往只在于交际能力的强弱。

与顾客打交道，这个职业的妙处就在于让我们有机会每天磨炼与人交流的技能。

我们学习如何与他人建立人际关系，如何让别人对他们自己满意，如何与顾客、对手和上司在工作中和睦相处。

我们明白了一个人会对其他人的生活造成多大的影响。

有效地解决不快和冲突既是一种交往技巧，又是一种生活方式的选择。

面对冲突，你只有3种选择：尽量解决、试图战胜、尽快逃避。

本书致力于第一种方法。

在前几章中，我曾问过这样一个问题：“什么才是最重要的——结束战争还是赢得战争？”这个问题很重要，请坦率地回答，说出你的真心话，因为不同的选择所需要的技能大相径庭。

我可以向你保证，学会解决冲突的方法将使你终生受益。

当你把这些技巧运用自如时，你就赢得了别人的尊重、信任和信心。

没有人会说：“天哪，我讨厌那个人，因为他总能平息冲突。

”我相信，如果你能静下心来把书读完，你一定愿意试一试书中提到的这些技巧。

而如果你尝试了，就会发现生活中难以应付的局面越来越少。

当少数你确实感到难以应付的局面出现时，请记住歌舞杂技时代留下的一句名言：不要让对方看出你紧张。

## <<搞掂麻烦顾客>>

### 编辑推荐

尖刻吝啬的魔鬼上司，挑头剔脚的难缠顾客，令人头疼的问题员工，压抑、冷漠、倾轧、窥度……职场就像一个泛着霉晦腐臭、光怪陆离、无丑不有的垃圾桶，不管你是经理还是雇员，总会麻烦一大堆，问题穿成串，恼人的情绪像嘤嘤嗡嗡的苍蝇没头没脑的缠着你，弄得人筋疲力尽、垂头丧气。不过现在有救了——你以为遇见了最恐怖的魔鬼上司？那好，我们教你战胜他的制胜法宝；你以为碰到了最棘手的麻烦客户？那我们就教你搞掂他的独传秘计；你以为赶上了最糟糕的问题员工，就让我们为你传授捋顺他的特效方略。

跟着我们走，整蛊专家教你“职场整蛊”，洗脱晦气，轻松胜出！

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>