

《物业服务礼仪》

主讲：祝文婷

课程背景

在现代社会中，物业管理相当于其他行业来说，看似简简单单搞卫生、收拾房子、维修和处理业主日常事务，实际不然，近几年来，由于一些物业公司提供的服务不到位或者物业人员的沟通方式和礼貌、礼仪存在问题，从而引发的业主投诉的现象日益增多，导致业主更换物业公司的情况屡有发生。目前，国内市民投诉较多的几大行业中，物业管理行业位居前列。服务质量代表公司的形象，服务质量的好坏直接影响着公司的声誉。随着社会的发展，市场竞争日益激烈，提升物业企业的礼仪水平和服务质量是企业发展的必经之路。

培训收益：塑造专业服务形象、关注服务细节、提升客户满意度和服务质量

课程特色：突出服务关键点进行培训，与实际工作结合紧密、挖掘问题、形成共识的实务性培训

培训方式：理论教学、互动教学等方式

适合对象：企事业单位

培训用时：1天

课程提纲：

个人职业形象

- 塑造良好职业形象对于你的意义
- 你就是企业的形象代言人
- 职业形象对企业意味着什么
 - ◇ 你的个人形象构筑企业公众形象的基石
 - ◇ 礼仪对工作产生的影响
- **形象与气质**
 - ◇ 形象与气质的关系
- **塑造良好职业形象**
 - ◇ 仪容规范
 - ◇ 仪表规范
 - ◇ 表情修养
- **养成良好行为与习惯**
 - ◇ 优雅仪态的培养：站、坐、行、蹲
- **物业管理中的日常交往礼仪**
 - ◇ 称谓礼仪
 - ◇ 介绍礼仪
 - ◇ 握手礼仪
 - ◇ 名片礼仪
 - ◇ 接待礼仪
 - ◇ 拜访礼仪
 - ◇ 出行礼仪
- **物业服务沟通礼仪**
 - ◇ 交谈礼仪
 - ◇ 演讲礼仪
 - ◇ 电话礼仪
 - ◇ 电子通信礼仪

- **物业管理办公室礼仪**
 - ◇ 办公环境的布置
 - ◇ 物业管理办公室人际交往礼仪
 - ◇ 物业管理办公室人接待礼仪
 - ◇ 物业管理办公室应用文书礼仪
- **物业管理公关活动礼仪**
 - ◇ 危机处理礼仪
 - ◇ 会议礼仪
 - ◇ 宴请馈赠礼仪