

# 《物业保洁员服务礼仪》

主讲：祝文婷

## 课程背景：

在现代社会中，物业保洁管理相当于其他行业来说，看似简简单单搞卫生、收拾房子，实际不然，近几年来，由于一些物业公司提供的保洁服务不到位或者保洁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。保洁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，提升物业企业保洁员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
  - ◇ 什么是礼仪
  - ◇ 礼仪对工作产生的影响
- **塑造良好职业形象**
  - ◇ 仪容规范
  - ◇ 仪表规范
  - ◇ 仪态规范 (站姿、走姿、蹲姿、鞠躬)
  - ◇ 着装规范
  - ◇ 表情修养
- **交谈的艺术**
  - ◇ 距离、表情、应答
- **工作礼仪**
  - ◇ 礼让和行礼
  - ◇ 敲门礼仪
  - ◇ 手势礼仪
  - ◇ 应询礼仪
  - ◇ 称呼礼仪
  - ◇ 电梯礼仪
  - ◇ 打扫时的礼仪
- **服务沟通技巧**
  - ◇ 礼貌用语
  - ◇ 服务禁语
  - ◇ 电话礼仪
- **工具使用注意事项**
  - ◇ 工具的保养

- ◇ 工具的摆放
- **细节决定成败**
  - ◇ 关注卫生环境细节
  - ◇ 养成良好习惯（工具整理、垃圾清理）
  - ◇ 按照顺序打扫