

现代写字楼经营管理与服务

讲师：李豪

课程简介：现代写字楼的档次越来越高，入驻客户的档次和要求也越来越多。在激烈的市场竞争中，通过服务提升、经营管理能力提升，赢得客户认同就是赢得市场和写字楼的品牌。

课程时间：1天

课程对象：写字楼物业管理公司全体员工

课程收益：

- 1、认识和掌握现代写字楼的特点以及现代写字楼客户的需求特点；
- 2、学习和掌握现代写字楼的服务理念、服务技巧和服务创新；
- 3、学习和掌握通过增值服务提升写字楼服务质量和增加营业收入；
- 4、学习和掌握如何提升写字楼服务团队的服务意识、服务技巧以及客户沟通技巧。

课程大纲：

- 1 关于现代写字楼的定位
 - 1.1 现代写字楼的特征
 - 1.2 写字楼的档次分类
 - 1.3 写字楼的发展趋势
 - 1.4 现代写字楼的客户定位
- 2 现代写字楼服务的理念
 - 2.1 写字楼客户普遍关注点
 - 2.2 不同行业客户需求
 - 2.3 甲级写字楼目标客户特点
 - 2.4 写字楼服务“六字”方针

- 2.5 写字楼服务基本理念
- 3 现代写字楼环境的管理
 - 3.1 写字楼整体布局与环境规划
 - 3.2 大楼环境布局管理
 - 3.3 内、外交通规划管理
 - 3.4 电梯与消防通道管理
 - 3.5 消防设施管理
 - 3.6 卫生间管理
 - 3.7 裙楼规划管理
 - 3.8 公共部分规划管理
 - 3.9 景观、绿化、外立面管理
- 4 现代写字楼创新服务
 - 4.1 现代写字楼创新服务的理念
 - 4.2 写字楼的管理/服务创新方向
 - 4.3 管理/服务模式创新
 - 4.3.1 管理层与操作层分离
 - 4.4 设备管理创新
 - 4.5 安全防范创新
 - 4.6 环境管理创新
 - 4.7 服务流程创新
 - 4.8 管理/服务手段创新
- 5 现代写字楼增值服务
 - 5.1 什么是写字楼增值服务
 - 5.2 增值服务的作用和意义
 - 5.3 现代写字楼 9 种增值服务提升
- 6 写字楼服务团队提升
 - 6.1 服务团队服务意识树立
 - 6.2 服务标准和流程打造
 - 6.3 服务考核制度建设

6.4 服务创新激励

6.5 服务沟通技巧提升

6.5.1 服务沟通模式

6.5.2 服务沟通技巧

6.5.3 有效解决客户纠纷