

物业人员“优质客户服务”培训方案

讲师田甜

课程时间：1天

课程对象：物业人员

课程内容：

壹、建立职业化心态

- 1、建立职业化心态——心态是命运的控制塔
 - A、你在为谁工作？
 - B、赢利来自于为企业创造价值
 - C、追求卓越的工作品质
- 2、建立服务意识
 - A、什么是客户服务
 - B、为什么要有服务意识
 - C、顾客是怎样失去的
 - D、顾客要什么——服务的关键因素

二、物业人员“形象”礼仪

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、物业人员形象四原则
- 3、物业人员着装六不准
- 4、着装的场合及要素
- 5、女性物业人员的形象要求
- 6、男性物业人员的形象要求

三、物业人员“行为举止”礼仪

- 1、男性的标准站姿和坐姿
- 2、女性的标准站姿和坐姿
- 3、标准的走姿
- 4、优雅的取物姿态
- 5、男女标准的手位指示
- 6、握手5秒意味着经济效益
- 7、你的眼睛会说话
- 8、微笑的魅力
- 9、表情及动作的禁忌

四、物业人员“语言”礼仪

- 1、文明语言“三”要素
- 2、良好的声音控制
- 3、接听电话的礼仪
- 4、拨打电话的礼仪
- 5、挂断电话的礼仪
- 6、用顾客喜欢的方式去说
- 7、追求卓越的服务
- 8、常用服务用语及忌语

五、有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律

- 1、顾客的五种性格分析及应对技巧
 - A、老虎型
 - B、孔雀型
 - C、考拉型
 - D、猫头鹰型
 - E、变色龙型
- 2、尊重顾客的技巧
- 3、有效沟通的提问技巧
- 4、有效沟通的倾听技巧
 - A、倾听的好处
 - B、倾听的障碍
 - C、倾听的五个层次
- 5、准确的表达
 - A、坚持正面的表达
 - B、运用对方的语言
 - C、基于顾客利益的表达
 - D、坦陈自己的感受
 - E、怎样对顾客说“不”
 - F、用“你可以……”代替“不”
- 6、用业主喜欢的方式去说