

从业主视角检验工程质量—验房知识实战分享

一、课程特色

本培训采用“课堂教学+现场实操+体验分享”三种方式相结合进行训练，课堂教学主要针对知识点讲解学习，现场实操主要针对操作性的技能训练，体验分享学习主要是对知识和技能进行“打桩加固”的作用，并酿造一种互动式竞争学习的氛围。

二、培训目标:

为了逐步超越客户的期望，关注过程精品，本验房培训从业主视角，对物业及客服骨干人员进行专业的第三方验房培训，提高物业及客服人员的技术水平，培养“第五专业”（客户关系管理）人才，共同为“交一套业主心中的好房子”而努力，以期达成以下目的：

- 1) 将“业主视角”前置到日常工作中。通过训练使其习惯从业主的视角看问题，更多的关注业主需求，关注业主体验，提高业主满意度，进而提高客户忠诚度；
- 2) 将“业主体验”的相关知识二次传播。对物业及客服骨干人员进行专业培训,并使其回到工作岗位以后对相关知识进行二次传播，承担以“业主体验”为核心的客户服务的引领者角色；
- 3) 提高“一次性收楼率”。针对交付环节业主的核心触点 - “陪验人员”进行强化训练，使其具备“专业工程师”+“专业客服”双重身份的复合型工作能力。

三、培训方式： 课堂教学+现场实操+体验分享

四、课程对象： 适合于工程部、客服部、物业管理等相关部门骨干人员，尤其是交付陪同验收人员。

五、培训时间： 需提前一个月沟通确定；为期3天

课程内容：

验房培训

一、验房知识培训

- 1、施工工艺<工艺流程\操作工艺>
- 2、质量验收要求<主控项目\一般项目>

3、装修房常见质量通病<现象\原因分析>

装修房工程项目：抹灰工程；吊顶工程；门窗工程；饰面板（砖）；涂饰工程；木作业工程；强弱电工程。

二、验房案例分析及验房实务

1、房屋质量常见问题

2、验房案例分析

3、验房现场图片展示

4、验房问题点现场描述

5、验房问题点标注

6、验房问题点的化解答疑

三、验房工具使用及现场演练

1、工具明细

2、工具使用技巧

3、工具使用注意事项

四、验房现场实践技能培训（一对一指导）

装修房查验项目及验点、技术标准、查验方法

五、验房理论考试及验房实践技能考核及颁证

交付培训

一、交付设计

1、交付定向

(1) 交付目标

(2) 交付组织安排

(3) 交付考核

2、交付动线

3、流程要点

(1) 七个岗位：礼宾岗、引导岗、接待岗、验房岗、交费岗、签约岗、专家岗、快修岗

(2) 四个要点：基本任务、基本动作（“接口”）、注意事项、异议焦点

[案例分享]：时代城交付案例；中海橡园国际交付案例

4、体验式交付解决方案

(1) 环境体验

(2) 服务体验

(3) 产品体验

(4) 交付资料风险案例分享

二、交付执行（流程要点）

1、七个岗位：礼宾岗、引导岗、接待岗、验房岗、交费岗、签约岗、专家岗、快修岗

2、五个要点：工作规范、基本任务、基本动作（“接口”）、注意事项、答疑口径

3、交付顾问服务 5 步骤（如何进行小环节大策划）

接待（目标：友好）→ 带客（目标：满意）→ 陪验（目标：认同）→ 送客（目标：感动）→ 整改回复（目标：传颂）

[强化业主居家体验的方法与技巧]：房屋使用及维护技巧；居家解决方案：选购技巧、布置方案及主要尺寸

[练习]：交付顾问服务 5 步骤演练

三、交付引导

◆ 教练式发问技巧在交付引导中的应用

(1) 融洽关系

建立关系→ 了解情况→ 恰当赞美

[练习]

(2) 确认需求

发现顾虑→ 明确需求

[练习]

(3) 影响选择

把握标准→ 施加影响→ 强调特色

[练习]

(4) 促进交付

消除担心→ 促进决策

◆ 影响客户感觉 3F 技巧：感觉--感到--发现

◆ 创造体验的联想三步曲：感觉--想象--体验

四、陪验答疑

1、缺陷答疑

(1) 物业服务类：

① 相关费用；② 维保修。

(2)、环境配套类：

① 交通；② 银行；③ 医院；④ 餐饮；⑤ 学校；⑥ 商场（菜市场）；⑦ 停车场；

⑧ 人性化设施（会所、儿童及老人娱乐场所）；⑨ 周围影响设施（电厂、垃圾场、庙宇、公路）

(3) 销售承诺类

① 报纸广告；② 宣传单

(4) 合同附件类

① 装修标准；② 平面图

(5) 法律文件类

(6) 设计缺陷类

(7) 房屋质量类

2、亮点说辞

(1) 规划及设计亮点

(2) 材料及施工亮点

(3) 物业管理亮点

(4) 生活便利性

(5) 区位价值

3、信息答疑

4、答疑原则

5、客情维护

(1) 抓住一个“话事人”

(2) 专注一个“心上人”

(3) 挖掘一个“关注点”

五、投诉处理

(1) 处理投诉重要性

A、认识我们的上帝？（对服务需求的变化）

B、处理客户投诉的核心价值是什么？（客户体验的 3 个价值）

C、为什么顾客会投诉？

(2) 如何处理投诉

A、客户投诉心态

B、客户投诉方式

C、客户投诉类型

D、处理投诉的原则

(3) 投诉处理方法

◆ 投诉处理黄金七步骤

[案例分享]：海底捞的故事

六、客服人员的自我修炼

1、服务人员应具备的素质

2、十种服务客户的好习惯

3、平息顾客不满的技能

4、服务的禁言

5、事关紧要的措辞

