

# 物业服务品质提升

---

## 【课程收益】

- 1、物业服务理念融入物业服务行为技巧之中
- 2、提升员工物业服务意识和物业服务水平
- 3、获得更高的顾客忠诚度
- 4、大大减少和客户的冲突

## 【课程大纲】

### 培训大纲：

#### **1 卓越物业服务——良好口碑的保证**

##### **1.1 案例导入**

##### **1.2 创新服务意识**

#### **2 人本化的服务理念——顾客满意的保证**

##### **2.1 业主为什么不满意我们的服务**

###### 2.1.1 行业发展不成熟导致业主缺乏物业服务消费意识

###### 2.1.2 非自愿消费导致业主不满意

###### 2.1.3 服务提供与业主需求不对等

###### 2.1.4 服务过分承诺导致没有兑现

###### 2.1.5 房地产消费的特殊性让业主不满

2.1.6 从业人员的现状让业主不满

**2.2 业主期望什么样的物业服务**

**2.3 设立以顾客为中心的服务理念**

2.3.1 中航物业——我们多努力,让您更满意

2.3.2 龙湖物业——善待你一生

2.3.3 万科物业——全心全意全为您

**2.4 采取人性化的服务方式**

2.4.1 关心客户感受

2.4.2 分析顾客期望

2.4.3 灵活运用顾客满意三要素

2.4.4 建立一站式的服务流程

2.4.5 提供及时有效的服务

**2.5 提供满足个性需求的个性化服务项目**

**3 职业化服务礼仪——服务质量的保证**

**3.1 礼仪=着装+佩饰+仪容+言行举止**

**3.2 物业员工仪容仪表要求**

3.2.1 物业员工着装的六个关键

3.2.2 男女员工头发、佩饰及首饰要求

**3.3 物业员工行为举止要求**

3.3.1 正确的站姿及坐姿

3.3.2 行走中的基本礼仪

- 案例：万科物业两人成排、三人成列

3.3.3 指引礼仪

3.3.4 乘坐电梯礼仪

3.3.5 拜访客人及会客礼仪

3.3.6 握手礼仪

3.3.7 介绍礼仪

**3.4 物业文明服务的五个要求**

**3.5 物业服务电话接听礼仪**

**3.6 特约服务礼仪**

**3.7 物业服务其他礼仪**

**4 高效的投诉处理渠道——客户忠诚的保证**

**4.1 建立平等畅通的服务沟通渠道**

4.1.1 沟通的重要性

4.1.2 渠道的重要性

**4.2 有效服务沟通的原则**

4.2.1 畅通的沟通方式

4.2.2 适宜的沟通氛围

4.2.3 快乐的沟通过程

### **4.3 有效物业服务沟通技巧**

4.3.1 营造良好沟通氛围

4.3.2 热情、积极

4.3.3 认真倾听，让顾客发泄

4.3.4 表决心、给客户信心

4.3.5 征求客户意见

4.3.6 积极响应客户意见

4.3.7 提出解决方案

4.3.8 必要时让领导参与

### **4.4 业主投诉处理技巧**

4.4.1 业主投诉原因分析

4.4.2 把投诉看成建立客户忠诚度的良机

4.4.3 感谢投诉我们的客户

4.4.4 建立成功的投诉体系

4.4.5 投诉的类别

4.4.6 业主投诉处理九大步骤

## **5 五星级物业管理服务**

**5.1 提供精细化的物业服务**

## **5.2 英式管家服务的本土化**

## **5.3 减少顾客抱怨的五星级物业服务**

### **5.3.1 酒店式金钥匙服务标准**

### **5.3.2 一站式管家的一线通服务**

### **5.3.3 铂金管家服务的 188 项内容**

## **5.4 案例：蔚蓝卡地亚项目服务内容**

## **6 知名物业服务企业案例分享**

### **6.1 案例：万科物业 BI 手册及未来发展**

### **6.2 案例：卓达物业“追求卓越，德达天下”**

### **6.3 案例：龙湖物业“满意+惊喜+幽默+乐趣”**