

物业投诉处理与沟通技巧

课程背景

成本的提升、业主个性化需求的提高、员工职业价值认同的缺失、相关部门监管的不到位，共同形成了阻碍物业管理企业发展的“谜团”。在物业管理行业同质化红海竞争如此激烈的今天，我们如何抓住业主的痛点使其产生对物业公司的依赖？以业主为中心、一站式服务、五星级管家服务等各种概念可谓炒的热火朝天，模式更迭的背后，不变的是对业主满意度矢志不移的追求。物业服务企业如何采用有效的沟通方式、抓住业主痛点、真正解决业主投诉的问题？“物业投诉处理与沟通技巧”课程，与大家一起探索业主内心的“秘密”……

课程收益

1. 通过学习打破思维定式，帮助物业服务企业分析业主投诉的深层次原因；
2. 正确使用沟通技巧，形成业主对物业的相互依赖、全面降低投诉率、提高满意度；
3. 分析标杆物业的服务细节、流程设计，帮助物业服务企业在为业主服务时做到有的放矢；
4. 通过标杆物业案例分享，帮助物业服务企业认准行业发展新思路。

课程对象

1. 各房地产企业分管物业领导及物业服务企业总经理、副总经理、总监、区域总经理、市场总监、品质总监、人力资源总监及物业企业其他中高层管理人员、客户服务主管、管家；
2. 各企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事物业及后勤管理的负责人；
3. 资产经营管理公司中高层管理人员。

课程时长

1天，6H

课程内容

导入：你对自家小区的物业有哪些不满？

1 问题认知：业主投诉是提升物业服务的动力

1.1 业主对物业公司不满的七大理由

- 理由 1：业主不知道为什么要交物业费
- 理由 2：这不是我想要的物业公司
- 理由 3：我想要的服务你没有做到
- 理由 4：买房时说好的现在凭啥不兑现
- 理由 5：物业的开发商的售后服务部门
- 理由 6：物业公司员工一点服务意识都没有
- 理由 7：业主需求超出物业服务合同内容

1.2 物业管理常见问题处理的“六脉神剑”

- 神剑 1：业主拖欠物业费，物业断水断电——若要可为、不留痕迹
- 神剑 2：一层业主不坐电梯，拒交物业费——以法为据、不亢不卑
- 神剑 3：交了停车费，车辆受损索赔——事先规避、做好防备
- 神剑 4：业主家中物品丢失索赔——分析合同、层层梳理
- 神剑 5：房屋质量不合格导致业主集体不满——幕后操作、两不得罪
- 神剑 6：相关部门的缺位导致业主诉求的转嫁——物业江湖、有情无意

2 奠定基调：以业主为中心，提供“满意+惊喜”服务

2.1 何谓以业主为中心

- 以业主为中心服务的三个关键点

2.2 不满的业主需要什么

- 业主所期望的物业人角色类型

2.3 揭开以业主为中心服务方式的面纱

2.4 针对个性需求，提供个性化服务

2.5 案例：像龙湖物业学习，提供“满意+惊喜”服务

3 解决问题：建立高效的投诉处理渠道

3.1 建立畅通的业主投诉沟通服务渠道

- 正确沟通的顺序
- 训练：与业主沟通常用的三种语气
- 六种常见沟通服务渠道的应用要点

3.2 有效服务沟通的四大原则

- 认真倾听，让业主发泄
- 换位思考，用心沟通
- 用通俗语言沟通
- 学会记录与确认

3.3 业主投诉处理的九大步骤

- 第 1 步：投诉受理——受理渠道要畅通
- 第 2 步：投诉确认——区别有效投诉和无效投诉
- 第 3 步：投诉评估——评估投诉的性质和影响力
- 第 4 步：投诉调查——调查投诉产生的原因
- 第 5 步：投诉处理——尊重客户时间，处理要及时
- 第 6 步：投诉回复——关注客户知情权
- 第 7 步：跟踪关闭——确认问题已解决
- 第 8 步：投诉回访——形成利益和价值
- 第 9 步：信息反馈——流程更新与再造

4 完善跟进：抓住 MOT 关键时刻，设计业主满意的流程

4.1 何谓业主心目中的 MOT 关键时刻

4.2 标准化物业服务流程的设计思路

- 建立标准化服务形象
- 推行人性化服务流程
- 形成标准化质量管理体系

4.3 案例：中航物业服务流程解码

5 总结回顾：基于业主满意的物业服务顶层设计

5.1 警惕“业主、员工、物业公司三不满意”恶性循环圈

5.2 构建团队文化，实现员工价值认同感

5.3 深度挖掘物业公司核心竞争力

- 案例：X 标杆物业打造最具价值的公众类物业服务
- 案例：X 标杆物业打造全龄化社区养老模式

5.4 拓展思路：物管行业未来发展 3 维度

- 构建社区服务集成商
- 成为地产综合服务商
- 基于互联网模式，玩转社区 O2O

Q&A