

物业投诉处理与物业沟通技巧

当前物业行业集中化步伐加快，市场竞争日益激烈。各物业企业面临全新挑战，如何提高物业管理的标准化、系统化，有效提升企业组织能力显得尤为迫切，但许多物业企业对此苦于没有抓手和方法，非常焦虑和困惑。

2015 年开始物业行业进入了新的科技时代的物业管理，但是，这些发展是建立在强大而结实的基础管理之上，提高服务水平获得业主高满意度。但是，万变不离其宗，沟通是物业人、物业企业最基本的功底。

本课程将通过行业内标杆人士的实战解析，重点解决上述问题，使学员有针对性的认识物业的沟通不简简单单是一般人的沟通。做好企业良好的沟通渠道才是物业沟通的关键。

【课程收益】

- 1、最干货：**重点讲解案列，通过不同的案例，懂得如何提高自身、团队、公司的沟通水平。
- 2、最实战：**课程重在讲解龙湖内部管理的关键节点，讲解沟通的体系化管理，对服务品质的影响。
- 3、最专业：**讲师在龙湖工作期间，以一名从事物业管理 20 年企业管理者的身份体验龙湖企业管理的方方面面，总结出龙湖企业内在的管理逻辑，深入浅出的使学员掌握，沟通的方法。
- 4、最超值：**通过标杆学习取得系统突破的物业企业，其投资回报率都在普通物企的三倍以上。学员都反映汪老师的讲解听得懂、看得见回去就能用。
- 5、案例最经典：**讲师用自己亲身经历的案例，解析龙湖管理体系如何落地

【授课对象】

- 1、各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、运营总监、项目经理、管理部、运营部、品质部及物业企业中高层管理人员等。
- 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；资产经营管理公司等。

【课程设置】

物业投诉处理与物业沟通技巧	
<p>第一章：沟通概述： 沟通的含义</p> <p>一、 物业管理过程中沟通的情景分类</p> <ol style="list-style-type: none">1、 物业公司内部沟通2、 物业公司与业主沟通3、 物业员工与业主沟通4、 物业公司与合作方沟通5、 物业公司员工与合作方沟通6、 物业公司与地方政府主管部门沟通7、 物业公司与周边资源的沟通 <p>二、根据沟通工具可以沟通划分类</p> <ol style="list-style-type: none">1、 语言沟通	<p>第三章、 良好的沟通在物业服务中的应用</p> <ol style="list-style-type: none">一、 沟通失败的原因二、 高效沟通的三原则三、 物业管理体系中如何提高与业主沟通水平 <ol style="list-style-type: none">1、 物业管理体系指导与业主沟通的原则2、 员工手册中的沟通3、 礼仪行为规范4、 物业服务作业指导书5、 物业服务考核标准6、 如何进行提高员工沟通能力的培训

<p>2、非语言沟通</p>	
<p>第三章：物业常见的沟通障碍</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 个人因素 2、 地位的差异 3、 来源的信度 4、 认知的偏误 5、 过去的经验 6、 情绪的影响 	<p>第四章、用客户服务关键触点“MOT”理论处理与业主的沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、服务关键触点 <ul style="list-style-type: none"> 什么是关键触点？ 二、服务关键触点 <ul style="list-style-type: none"> 服务的内涵 三、服务关键触点关键时刻的行为模式 四、龙湖物业在管理中应用 MOT 服务关键时刻提高服务沟通能力解析
<p>第五章、知己知彼与不同性格的人应变沟通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 学员测评沟通性格类型 2. 如何快速测评顾客类型 3. 与孔雀型的顾客如何沟通 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 孔雀类型人员的表现 ◇ 如何对孔雀类型人员的分析 ◇ 如何与孔雀类型人员的沟通 4. 与老虎型的顾客如何沟通 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 老虎类型人员的表现 ◇ 如何对老虎类型人员的分析 ◇ 如何与老虎类型人员的沟通 5. 与卡拉型的顾客如何沟通 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 卡拉类型人员的表现 ◇ 如何对卡拉类型人员的分析 ◇ 如何与卡拉类型人员的沟通 6. 与猫头鹰型的顾客如何沟通 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 猫头鹰类型人员的表现 ◇ 如何对猫头鹰类型人员的分析 ◇ 如何与猫头鹰类型人员的沟通 	<p>第六章、物业沟通管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、如何对业主进行分类（以龙湖客户分类为例） <ol style="list-style-type: none"> 1、分类原则 2、分类的意义 二、如何根据业主分类管理我们的沟通 <ol style="list-style-type: none"> 1、表达 <ol style="list-style-type: none"> 1) 一般表达过程中所犯错误的列举 2) 如何解决表达问题 <ul style="list-style-type: none"> 如何与不同类型业主表达问题 2、倾听 <ol style="list-style-type: none"> 1) 各类业主沟通中倾听的特点 2) 如何倾听不同类型业主的表述 <ol style="list-style-type: none"> 1) 反馈、赞美 2) 反馈的重要性 3) 如何反馈、 4) 如何管理反馈 5) 赞美的威力 <ul style="list-style-type: none"> 赞美在与不同业主沟通的应用

	<p>对员工赞美也是一种沟通</p> <p>案例：龙湖物业如何与员工成功沟通创造物业服务正能量</p>
<p>第七章、 服务沟通的心理学技巧</p> <ol style="list-style-type: none">1、见面三分情2、学会让业主欠人情3、不要为自己的错误作任何辩解4、多在第三者面前赞美他人5、不要轻易承诺 -- 冷热水效应6、模糊拒绝7、以人为本8、学会使用苦肉计	