
《物业最新理念及服务品质提升培训》

培训大纲

课程背景：

在地产开发领域，龙湖规模不是最大的，但却是业界最热门关注和研究的企业。龙湖接待过无数络绎不绝的参观团体，然而，这些组织在考察学习交流后，对于龙湖的产品、户型、甚至景观，没有觉得有什么特别不一样的地方，但却常常感慨龙湖的物业对于地产销售的支持，“我们不卖我们能造的，我们要卖客户想要的”，买房子买服务，龙湖地产到底是如何让龙湖的物业服务作为龙湖集团的战略支持？地产客服基于客户满意度和客户忠诚度，到底是基于产品研究还是侧重客户关系，客服关系侧重后期投诉处理技巧还是将客户服务前置到物业开始？龙湖式物业服务的精细化，龙湖业主的龙民式幸福之于龙湖的销售促进，到底有没有秘诀和方法？如何透过龙湖的“可望”，复制龙湖的精髓，真正实现龙湖式服务对于地产支撑的“可及”、“可用”、“可落地”，地产同行迫切需要龙湖局内人以局外人的视角给与龙湖式物业服务对于地产战略支持真正的解读，从龙湖服务细节到服务系统，抽丝剥茧，真正解密龙湖“满意+惊喜”的服务背后的逻辑，龙湖式服务到底是怎样炼成的？龙湖式服务品质到底是怎么全面提升的？

基于此，我们联合在龙湖工作 20 年，亲身经历见证龙湖从初创到全国化发展，亲身参与龙湖职业培训学校建立到运行，亲身实践龙湖在全国化发展中跨地域标准化复制、龙湖式文化传承，专职龙湖培训 15 年，致力于培养物业行业职业、自信、快乐、尊严的从业人员，担任龙湖物业集团高级培训讲师、龙湖职业培训学校教学运营，业内享有“龙湖林教头”盛誉的林老师，分享龙湖式服务对于龙湖集团战略支持背后的服务理念、服务逻辑、服务模式、服务设计。

课程对象：

地产客服版块服务类人员、管理人员，物业主管、管理处主任、项目经理、物业经理、副总经理、总经理，所有致力于学习龙湖式服务的企事业、机关后勤服务部门管理人员。

课程时间：

1天 (9:00-12:00 14:00-17:00)

课程收益：

1. 了解物业管理与服务的关系，工作中要做到寓管理与服务，寓服务与管理；
2. 了解到物业管理对于物业本身、企业、客户、员工的价值；
3. 了解物业前沿的十五化新理念；
4. 了解全员服务意识、服务文化对于高客户满意度、高物业收费率、高客户忠诚度的价值贡献；认同服务意识是一种能力，是发现服务机会和解决服务感受的能力，让员工从被动服务到主动眼里出活，善于服务并让客户接受服务，享受服务，愉快付费并说谢谢；明白客户不仅在外部的，更在企业内部，地产客服和物业服务密不可分。
5. 通过龙湖优质服务细节的展示，直观感受龙湖服务细节对地产销售促进的临门一脚作用；
6. 了解基于客户满意的服务触点梳理和关键触点亮点服务的设计方法，学习 MOT（关键服务时刻）圈服务设计原理；
7. 了解龙湖优质服务价值链的运用，学习龙湖全面服务品质提升、满意度保障的成熟的经验和方法。

培训大纲：

上午:9:00-12:00

模块一：物业管理与服务

1. **管理与服务的关系**
 - ◇ 管理物，服务人
 - ◇ 管理与服务要并重
 - ◇ 管理无盲点，服务无止境
 - ◇ 寓管理与服务，寓服务与管理
2. **物业管理的价值**
 - ◇ 对物业：保值增值
 - ◇ 对企业：提升美誉度
 - ◇ 对销售：全员营销，临时一脚

-
- ◇ 对员工：增强竞争力

模块二：物业管理新理念

1. 服务手段“科技化”
2. 服务人才“精英化”
3. 服务组织“专业化”
4. 服务架构“简约化”
5. 服务设计“个性化”
6. 服务控制“规范化”
7. 服务标准“精确化”
8. 服务理念“人性化”
9. 服务内容“菜单化”
10. 服务效果“最佳化”
11. 服务责任“全员化”
12. 员工队伍“高质化”
13. 服务成本“合理化”
14. 服务运作“市场化”
15. 园区服务“高尚化”

模块三：物业服务品质提升

1. 狠抓服务意识

- 1) 为什么要重视服务？
- 2) 什么是服务？
- 3) 服务的价值
- 4) 服务的目的
- 5) 服务的两个层面

视频：医院服务改革之流水作业

课堂活动：我心中的服务标兵

知识应用：服务两个层面在物业服务中的应用

- 6) 服务意识是什么？

7) 如何识别服务机会？

案例解析：6个

8) 如何解决服务中的客户感受？

案例解析：3个

2. 细寻服务触点

1) 什么是 MOT

案例：北欧航空公司运用+MOT 扭亏为盈案例

2) MOT 服务圈设计

视频：龙湖精装房交房

课堂练习：岗位服务场景流程设计

3) MOT 行为模式应用

视频：龙湖业主投诉“核”电站 MOT 行为模式应用

3. 强推服务执行

1) 优质服务的三个层次

2) 个人服务意识到全面优质服务

3) 三化高效执行法

◇ 通用服务标准化

◇ 标准服务可视化

◇ 个性服务差异化

4. 服务品质提升经验分享

◇ 优秀窗口岗标准化服务视频展示

◇ 行业优秀服务创新亮点案例分享

◇ 龙湖满意度提升成熟经验分享

◇ 其它物业企业满意度提升参考

◇ 服务价值链循环

视频：总有些东西会被时间留下

课后作业：X 部门第四季度服务品质提升计划