

物业礼仪-客户服务与投诉处理大纲

第一部分：物业礼仪

1.物业礼仪概述

- ☆ 礼仪的重要性
- ☆ 礼仪与中国文化传承
- ☆ 礼仪原则

1.物业仪容

- ☆ 整体形象、精神状态、头发、发型、面容、手、身体

2.物业仪表

- ☆ 男员工着装、女员工着装

3.物业仪态

- ☆ 站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势、目光、微笑、语言、称呼、指引、鞠躬、迎

宾

4.对客礼仪

- ☆ 遇到顾客
- ☆ 顾客投诉接待
- ☆ 迎送顾客或来宾

5.迎/送宾客礼仪

- ☆ 迎宾、引路、乘电梯、乘扶梯、走楼梯、开门、奉茶、送客、鞠躬

6.电话礼仪

- ☆ 接听、通话、语言、记录

7.介绍礼仪

- ☆ 介绍别人、介绍自己

8.握手礼仪

- ☆ 言行合一、热情有度

9.名片礼仪

- ☆ 递送、接受、交换三步法

10.物业客户服务岗位礼仪

- ☆ 物业前台接待（迎送客户、电话接听）

- ☆ 物业收费礼仪

- ☆ 客户服务（投诉接待、上门家访、费用收取）

- ☆ 会所服务（客人点单、解答咨询、收银）

- ☆ 维修服务（家庭维修“五个一服务”、“敲门、问候、进入、操作、验收、清场、

客户签单）

11.安全秩序维护岗位礼仪

- ☆ 整体要求（着装、戴帽、站姿、走姿、坐姿、蹲姿、敬礼、规范使用对讲机）
- ☆ 交接班礼仪
- ☆ 安全秩序巡查岗（礼遇客户、驾驶交通工具要求、陌生人询问）
- ☆ 大堂迎宾岗/项目人行出入口岗（迎送业主、来访人员接待登记、物品放行、装修人员进出服务）
- ☆ 停车场出入岗（车辆进出服务礼仪、交通指引手势）

12.其它服务岗位礼仪

- ☆ 保洁员（仪容仪表、清洁工具的摆放及使用、工作中的注意事项）
- ☆ 家政服务员（仪容仪表、工作准备、工作中的注意事项）
- ☆ 水吧礼仪
- ☆ 样板房服务（仪容仪表、工作要求、迎送客人、解答客人咨询、规劝客户拍照）
- ☆ 绿化工（仪容仪表、绿化施肥、消杀、修剪及除草注意事项）

13.万科物业礼仪标准视频讲解

第二部分：卓越客户服务

1.双因素理论与客户服务

- ☆ 双因素理论与顾客服务
- ☆ 何种服务是保健因素服务
- ☆ 何种服务是激励性服务
- ☆ 如何利用双因素理论管理顾客满意度

2.卡诺模型与客户服务（万科物业为例）

- ☆ 何为物业管理理所当然品质
- ☆ 何为物业管理一元品质
- ☆ 何为物业管理魅力品质
- ☆ 物业管理“顾客接触点”的三元分析
- ☆ 物业管理“设施接触点”的三元分析
- ☆ 物业管理“信息接触点”的三元分析

3.物业客户服务人员素质模型与能力要求（万科物业为例）

- ☆ “人际理解”能力及解码
- ☆ “诉求界定”能力及解码
- ☆ “快速反应”能力及解码
- ☆ “坚韧执著”能力及解码
- ☆ “情绪管理”能力及解码

☆ “情感支持”能力及解码

☆ “问题解决”能力及解码

4.服务产品设计

☆服务的基本特征

☆服务系统设计

☆服务蓝图设计

☆服务流程设计

☆核心服务与附加服务

5.卓越服务技巧

☆客户服务坏习惯

☆优质服务障碍

☆卓越服务技巧

☆十种服务的好习惯

6.与不同性格的人如何应变沟通

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

- ◇ 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

- ◇ 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

- ◇ 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

- ◇ 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

第三部分：物业投诉管理

1.投诉对物业管理的重要性

- ☆ 业主不满意的原因是什么
- ☆ 不满的顾客需要什么
- ☆ 投诉的定义
- ☆ 物业投诉的分类与管理
- ☆ 顾客投诉的心理分析

2.投诉处理技巧

- ☆ 物业投诉处理原则
- ☆ 顾客情绪处理原则
- ☆ 15 条平息顾客不满技巧
- ☆ 20 条服务禁言
- ☆ 11 条禁止法则
- ☆ 5 条需要关注的情节

3.投诉处理方法论

- ☆ 第一种方法—“移情法”
- ☆ 第二种方法—“三明治法”
- ☆ 第三种方法—“谅解法”

☆ 第四种方法—“3F 法”

☆ 第五种方法—“7+1 说服法”

☆ 第六种方法—“引导征询法”

3.投诉处理流程

☆ 第一步—向顾客表达尊重，给顾客吃定心丸

☆ 第二步—倾听对方谈话，理解对方

☆ 第三步—弄清楚对方的期望

☆ 第四步—反复确认对方的特殊需求

☆ 第五步—列出解决问题的办法或者各种可行方案

☆ 第六步—采取行动，解决问题

☆ 第七步—再检查一遍，确保顾客满意

第四部分：物业顾客服务“五步一法”及其应用（万科物业）

1.“五步一法”简析

☆认识：是否正确理解客户的显性需求；

☆了解：探寻客户其他的需求；

☆理解：挖掘尚未明示的隐性需求；

☆帮助：实施行动，帮助客户；

☆感动：推荐魅力品质服务，感动客户；

☆成就：成就客户价值；

2.“五步一法”运用与实操