

金牌物业客户服务：怎么做到业主最满意、客服最轻松？

课程收益：

了解客户服务和客户关系管理的内涵和发展

了解客户服务和客户关系管理的重要意义和作用

了解业主投诉物业公司的原因

提升客服礼仪能力

提升客服的沟通能力

提升客服的心态能力

提升客服的综合能力

掌握金牌客服的标准

掌握提高业主满意度和忠诚度的方法

掌握减轻客服压力的方式

课程安排： 上午 9:00--12:00 下午 14:00--17:00

第一部分：优化物业客户服务理念

1、什么是客户

2、什么是真正的客户服务

2、房屋销售时开发商的过度承诺

3、物业服务市场初期发展阶段

4、物业服务供需之间的矛盾物业服务期望与

<p>2、物业客户服务的独有特点</p> <p>3、客户服务理念优化</p> <p>第二部分：正确认识客户关系管理 (CRM)</p> <p>1、什么是客户关系管理</p> <p>2、为什么要关注客户关系</p> <p>3、不同阶段的客户关系管理</p> <p>4、客户关系管理中的客户细分策略</p> <p>5、客户服务部架构</p> <p>6、客户服务部职能</p> <p>7、客户服务部工作目标</p> <p>第三部分：为什么客户服务很重要</p> <p>1、客户服务的本质</p> <p>2、客户成就企业与个人的成功</p> <p>3、权威数据告诉你怎样更经济</p> <p>4、一个不满意客户的巨大危害</p> <p>第四部分：解密业主为什么投诉物业</p> <p>1、开发遗留问题惹的祸</p>	<p>务水平的差距</p> <p>5、物业服务承诺与服务能力的冲突</p> <p>6、监管不分带来的弊端业主大会及业委会的形</p> <p>7、物业费定价调价机制的缺失</p> <p>8、物业成本上升及利润下降的压力</p> <p>9、物业从业人员素质及水平的欠缺</p> <p>第四部分：客户投诉管理的案例、流程、策略与原则</p> <p>1、客户投诉案例</p> <p>2、客户投诉处理策略</p> <p>3、客户投诉处理原则</p> <p>4、客户投诉处理流程规范</p> <p>第五部分：详解金牌客户服务体系的标准</p> <p>1、诚信标准</p> <p>2、耐心标准</p> <p>3、细心标准</p> <p>4、责任心标准</p> <p>5、同理心标准 6、自控力标准 7、务实标准</p>
<p>第六部分：客服人员心态能力提升</p> <p>1、把业主当朋友，而不是敌人</p>	<p>第九部分：客服人员管理客户能力提升</p> <p>1、管理业主中的“成功人士”群体的技巧</p>

2、把业主当镜子，而不是海报

3、把业主当常人，而不是上帝

第七部分：客服人员礼仪能力提升

1、工作着装的礼仪

2、仪表礼仪

3、体态修养

4、服务意识及服务心态

5、素质要求

第八部分：客服人员沟通能力提升

1、建立有效沟通氛围

2、打造良好的沟通基础

3、掌握必要的沟通方式

4、坚持可行的沟通原则

5、语言沟通注意事项

6、肢体沟通注意事项

2、管理业主中的“私企老板”群体的技巧

3、管理业主中的“政府公职人员”群体的技巧

4、管理业主中的“知识分子”群体的技巧

5、管理业主中的“地产人士”群体的技巧

6、管理业主中的“自由职业者”群体的技巧

7、管理业主中的“海归”群体的技巧

8、管理业主中的“拆迁户”群体的技巧

9、管理业主中的“媒体从业者”群体的技巧

第十部分：客服人员综合能力提升

1、必备的心理常识

2、必备的物业管理常识

3、必备的管理学常识

4、必备的经济常识

5、必备的法律常识

6、必备的社会学常识