

# 物业新时代.服务新高度.践行新策略

## ——物业员工服务效能提升培训

### 培训大纲

培训老师：袁利红      培训时间：1.5 天

**培训背景：** 物业企业在体验经济时代，高端物业公司如果希望各岗位员工通过服务客户获得客户较高的满意度、好口碑和好的评价，就必须握准服务发展的内在与外核，用科学的工具提升服务，使服务工具有效转化为服务能力，才能真正的使客户因获得卓越服务，能主动宣传自己的物业，最终成为忠实客户。如果期待达到这样的目的，作为物业公司，我们要思考：物业企业如何做才能达到这样的目的？物业企业前瞻的服务理念是些什么？提升服务的科学工具是些什么？使服务工具转化为服务能力的有效策略是些什么？学习《物业新时代.服务新高度.践行新策略》课程，我们就能找到以上问题的答案。

**适用对象：** 物业公司的管家、客服、前台、会服、办公室、工程、保安等服务人员。

**培训理念：** 本课程在培训过程中突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，通过游戏、人体雕塑、情境与绩效绑定、启发心智模式、绘画、沙盘等教练技术，充分激发学员的学习兴趣和参与度，使之能够轻松自如的将课堂所学知识转身落地到服务客户的过程中，塑造学员的职业化素养，综合提升职场服务效能、软实力和竞争力。

#### 课程收获：

- 1.使物业员工眼光远——握准服务发展的内在与外核。
- 2.使物业员工定位高——用科学的工具提升服务。通过培训使物业服务人员懂得：关注客户体验才是物业服务制胜的法宝。
- 3.使物业员工落地准——服务工具有效转化为服务能力。
- 4.通过“外塑形象、内化素养”，打造高端物业精品形象，向客户展现真诚、重视与专业度。
- 5.增强物业员工之间及团队与外部的沟通与理解，提高凝聚力，提高物业员工与客户的沟通能力，展现物业员工的综合素养。
- 6.通过培训，打造高端物业专业专注、高效完美的服务规范流程和现场管理。

#### 课程内容：

## 一、握准服务发展的外核与内核——眼光远

### (一) 服务的发展

- 1.服务 1.0
- 2.服务 2.0
- 3.服务 3.0

### (二) 服务的分类

- 1.机能性服务
2. 情绪性服务
3. 综合性服务  
优质服务

## 二、用科学的工具提升服务——定位高

### (一) 优质服务定位工具

#### 1.服务期望与实际感知

PS( 服务期望 ) 与 ES ( 实际感知)

客户体验的三个层次

客户体验的最高层次

### (二) 服务质量评价工具

实际感知：可靠性、保障性、有形性、响应性、共情性

## 三、服务工具到服务能力的转化——落地准

### (一) 服务工具到服务能力转化的策略——标准化形象 1. 物业

员工通过精品服饰向客户展示重视

男士着装要求及搭配女士着装

要求及搭配适宜的仪容修饰

#### 2.物业员工通过规范仪态向客户展示专业度

通识性仪态个性化仪

态

#### 3.物业员工通过交往规则向客户展示真诚

接待与拜访静态位次

动态位次

#### 4.物业员工通过谈吐向客户展示综合素养

认识四型风格客户

有效沟通——听、说、看、问

有效沟通的策略：处理异议的策略、说服的策略、赞美的策略等。

(二) 服务工具到服务能力转化的策略——个性化服务认识个性化服务

如何开展个性化服务

(三) 服务工具到服务能力转化的策略——人性化服务流程

- 1.规范、人性化的金牌管家服务流程
- 2.规范、人性化的前台服务流程
- 3.规范、人性化的工程人员服务流程
- 4.规范、人性化的秩序人员服务流程
- 5.规范、人性化的保洁人员服务流程

**四、课程总结五、**

**培训方法**

培训将采取情境-绩效绑定、人体雕塑、沙盘制作、游戏等课堂呈现技术，以训练为主，讲解为辅。