

《物业管理中的服务理念与服务技巧》

(1-2天)

课程对象：

- ✦ 所有物业服务人员、服务经理主管等。

课程目标：

- ✦ 物业服务的特殊性与困难性
- ✦ 物业服务理念的建立
- ✦ 物业服务技巧的掌握与训练
- ✦ 物业服务水平的突破。

课程背景：

随着经济发展，人民生活水平的提高，客户对服务的要求越来越高，因此，企业为了因应客户的心声，一些火辣辣、热辣辣的口号便应运而生：客户是上帝、客户永远是对的、客户是我们的财神爷、客户是老板、客户给我们发薪水、客户第一员工第二。但是，在喊了这些类似“我爱你”这样的口号后，其服务意识、服务水平、服务技巧都会自然而然提高吗？答案当然是否定的。据调查，国内所有企业的评价服务得分，大概在 50-60 分左右。也就是说，我们的服务还需要进一步提高、进一步加强、进一步修炼，才能满足日益成长的客户需求与客户期望。

课程大纲：

前言：

- ✓ 服务的障碍
- ✓ 客户不满意
- ✓ 客户抱怨歌
- ✓ 游戏-客户服务意味着
- ✓ 将“心”比“星”

第一部分 物业管理中的服务的特殊性

1-物业服务的特征

- 1) 物业服务对象的不统一性
——业主与业主的不同

- 2) 物业服务工作的随机性
——业主的随时要求
- 3) 物业服务工作的不可度量性
——业主说了算
- 4) 物业服务工作的不可重复性
——每一次与下一次都不同
- 5) 物业服务的不可储存性
——服务结束了就结束了
- 6) 物业服务的综合性
——需要综合能力

2-物业服务需要的工作准备

- 1) 应该透彻了解服务的实质
- 2) 应该熟悉自己岗位有关的政策和程序
- 3) 应该知道怎样操作相关设备
- 4) 应该了解获取信息的渠道
- 5) 应该迅速解决问题
- 6) 应该是专业人士

第二部分 物业管理中的服务理念与技巧

一、物业服务意识★一颗星：“修”

1-服务心态修炼

- ◇ 职业担当
- ◇ 工作职责
- ◇ 能力素质
- ◇ 心态调整

2-服务礼仪修炼

- ◇ 礼仪的作用
- ◇ 仪表礼仪
- ◇ 饰物佩戴
- ◇ 语言

- ◇ 电话应答

3-服务微笑修炼

- ◇ 微笑的内涵

- ◇ 微笑的原则

- ◇ 微笑的四个要领

二、物业服务意识★★二颗星：“能”

1-接触契机的探寻

- ◇ 察言观色

 - 动作观察

 - 眼神观察

 - 嘴巴观察

- ◇ 细微处见真情

- ◇ 如何与客户靠的更近

- ◇ 禁忌

2-聆听

- ◇ 倾听的原则

- ◇ 倾听五部曲

- ◇ 倾听技巧

- ◇ 倾听反馈

- ◇ 倾听的动作套路

3-说

- ◇ 心想与口说

- ◇ 说话的四条原则

- ◇ 说话的目标

- ◇ 表达的基本技巧

- ◇ 最高表达境界

三、物业服务意识★★★三颗星：“应”

1-异议应对

- ◇ 异议的四大原因

- ◇ 异议处理的四大原则
- ◇ 异议处理的四个步骤

2-提问应对

- ◇ 提问的好处
- ◇ 开放式提问-畅所欲言
- ◇ 封闭式提问-多选一
- ◇ 是非式提问-划清界限

3-投诉应对

- ◇ 什么是投诉
- ◇ 有效投诉与沟通性投诉
- ◇ 影响客户心情的因素
- ◇ 客户不满的时候最想做的事情
- ◇ 客户投诉心理分析
- ◇ 处理投诉总原则
- ◇ 客户投诉处理五部曲
- ◇ 客户投诉处理的“三换”与“三忌”

4-突发事件应对

四、服务意识★★★★★五星级：“美”

- ◇ 赞美的原则
- ◇ 赞美点-男性
- ◇ 赞美点-女性
- ◇ 赞美点-老年
- ◇ 赞美的机器
- ◇ 赞美的四个忌讳