

物业客服品质提升特训营

主讲：胡金华

课程目标：

物业服务公司的竞争将会出现一个靠品牌竞争、靠管理竞争、靠服务理念竞争的时期，这一时期无论是市场还是业主都将对这一行业从服务观念到服务方式，从经营理念到市场定位提出更高的要求。

- 1、使员工熟练运用现代服务礼仪，从容应对各种商务场合，提升管家服务技能；
- 2、提升物业管理客户服务的服务意识与专业性；
- 3、掌握客户投诉程序，提升处理投诉的沟通技巧。

课程对象：

物业基层人员、管理干部、物业服务人员

课程时长：

2天/1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程大纲：

第一章 物业管理服务的特征

- 1、物业管理服务的本质
- 2、物业管理人的角色认知
- 3、物业管理人的定位误区

第二章 物业管理中的服务意识和技巧

- 1、客户期望值分析
- 2、客户需求分析
- 3、客户满意度分析
- 4、客户期望值管理
- 5、客户忠诚度管理

第三章 客户细分政策及服务与物业管理服务需求

- 1、客户价值分析流程
- 2、如何进行客户细分
- 3、如何给客户定位
- 4、客户特点及服务与物业管理服务需求

第四章 从优秀到卓越——优质客户服务技巧训练

- 1、客服倾听技巧
- 2、客服说的技巧
- 3、客服电话接听技巧
- 4、客服沟通技巧
- 5、客服商务礼仪
- 6、客服岗位仪容仪表
- 7、客服行为举止
- 8、客服良好的职业习惯

第五章 客户投诉处理

- 1、客户投诉处理的一般流程

2、客户投诉处理的方法和技巧

3、处理疑难问题的技巧

4、处理投诉过程中的大忌

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。