

《物业服务礼仪专项训练营》方案

Special training camp for property service etiquette

【课程收益】

- 1、建立物业服务共知，重塑物业服务提供者的信心；掌握在物业经营中体验式服务的关键，迎接服务红利时代的到来。
- 2、树立正向的物业人服务观，掌握卓越的六星级服务心态（服务意识）为客户提供优质服务。
- 3、掌握第一印象经济哲学与打造要点，塑造专业的职业服务形象。
- 4、结合物业服务礼仪的应用，拆分、训练相关岗位人员的规范化与标准化操作，让其在对客服务过程中，客户有被尊重、被满足的感受。
- 5、拆分物业日常接待流程，结合场景剖析关键节点，以礼仪应用为出发点，从动作、语言等细节着手建立物业服务链，为客户打造极致的物业服务体验，增加客户的黏度转化忠诚客户。
- 6、帮助全员树立正确情绪管理观，正向缓解情绪压力。
- 7、通过国际前端的体验式互动教学，掌握沟通造场的能力及对客沟通模型，让沟通事半功倍构建友好客户关系。
- 8、了解业主投诉的真相，掌握异议与投诉的处理方法，通过关键 30 秒化危机为转机。



【培训对象】 物业服务管理团队所有成员（含管理层）、项目经理、部门经理、客服人员、秩序、保洁、工程等。

【课程大纲】

课题名称	课程目标
物业正向服务力提升之认知篇	目标：了解物业服务，建立上下服务统一认知，树立客户服务正向服务观
物业正向服务力提升之形象篇	目标：塑造全员高端服务形象、传递专业服务印象
物业正向服务力提升之行为篇	目标：精修全员对客服务行为，打造良好职业印象
物业正向服务力提升之情绪篇	目标：帮助全员树立正确情绪管理观，正向缓解情绪压力
物业正向服务力提升之语言篇	目标：建立物业人正向回应能力模型，培养自信的物业人

课题 1：《职业素养与服务认知提升》

一、正向服务之职业化角色管理（思维+心态）

1、礼仪的核心是角色，职业化的核心是认清角色

解析：礼仪核心 5 个圈剖析

2、角色身份转变

解析：孩童与成人的区别

解析：学生与职业人的区别

解析：工作前 Vs 工作后

解析：私心 Vs 公心

解析：学术思维 Vs 职场思维

解析：个人品牌 Vs 企业品牌

练习：小组成员互动

3、正确认识职业化

解析：职业化=专业能力+人际关系处理+自我行为管理

解析：职业化提升 6 大抓手

解析：礼学能力=关系能力+自我管理能力

- 你要学的不是成为礼仪专家，而是要如何通过学习礼仪，让自己更好的和这个世界相处，脱颖而出

解析：事件+威望=（名+利+权）+智慧+感召

4、正确认识心态

解析：焦点即事实

- 境由心造，境随心转：环境是人心的外在，人心是环境的内在

解析：心态的形成

- 看待事务的远度、角度、深度来决定的

解析：好心态 Vs 坏心态

6、好心态的内在建设

练习：责任者与受害者

解析：好心态发生的 4 大前提

- 第一步：放下评判（图式）
- 第二步：放下期待
- 第三步：从对方的体验出发
- 第四步：心中有剧本

解析：好心态转化的四步曲

- 接受
- 面对
- 体验
- 转身

二、正向服务之服务认知提升

1、服务的理解与认知

解析：什么是服务？什么是正向服务力？

解析：提供“服务”的企业/人，一定具备“服务力”吗？

- 做着服务，不代表做好服务
- 做不好服务，一定不具备服务力
- 做好服务，如果不在系统里去思考，依然难具备“服务力”

认知：从中国甲骨文中理解“服务”含义

认知：从现代商业中理解服务：服务的本质是完成价值的交换

解析：服务的过程

解析：服务的提升是一个共创过程，而非某个人的事情

- 服务公式剖析：1+1+1=1；1=100；100-1+0；
- 链条理论

2、服务的区分

区分 1：服务 Vs 服务礼仪

区分 2：作业 Vs 服务

区分 3：标准 Vs 规范

区分4：销售 Vs 服务

区分5：意识 Vs 意愿

3、服务提升的抓手

解析：做好服务的“2个关键”

- 把人当人：被看见、被理解、被尊重、被认可
- 服务要有魂：心里有客户，行动有到位，绩效有成果

解析：如何尊重？

- 对方是谁？（决定“尊重”呈现的方式）
- 对生命的敬畏（内心尊重真实地升腾）

解析：服务提升的着力点与方向

解析：服务抓手公式，有效行为+合适环境=服务意义

解析：内驱力服务心法

- 我能为您做点儿什么？
- 我还能为您做点儿什么？

4、通过自身的进化提升服务品质

- 人就是最好的工具，可以点亮自己，像蜡烛或者火把照亮身边的人让身边的人更有动力。那么所以在服务过程中记住我们每个人就是最好的工具
- 找到一个榜样，经常在大脑里想象“我要成为TA这样的人”

课题2：《正向服务—职业化形象管理》

一、服务应用—形象精雕

1、服务者在服务过程中的面貌、言行举止是客户最直接的体验源

解析：行业的形象共性：严谨、专业、干练、亲和

解析：正装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPOR原则

2、男士形象基础标准，突显形象专业

讨论：你期待自己消费过程中，对方的男士形象具备哪些表征？

解构：职业男士形象规范

- 男士专业形象仪容要领与禁忌（发型+面部）
- 工装的穿着要求与要领
- 领带、配件、配饰、皮包的选择、要领、与使用规范
- 工具：《职业男士的形象对照表》
- 常见着装误区点评
- 训练：男士形象检查操

3、女士形象基础标准，突显形象专业

讨论：你期待自己消费过程中，对方的女士形象具备哪些表征？

解构：职业女士形象

- 盘发（长发）、直发（短发）、烫发（短发）
- 职业妆容的要点与训练
- 工装的穿着要求与要领
- 配件、配饰、皮包的选择、要领与使用规范
- 工具：《职业女士的形象对照表》
- 常见着装误区点评
- 训练：女士形象检查操

二、服务应用—基本仪态

- 1、站姿
- 2、坐姿
- 3、行姿
- 4、蹲姿
- 5、鞠躬：点头、欠身、鞠躬
- 6、手势
- 7、表情
 - 一起做微笑的训练
 - 一起做眼神的训练
- 8、常见的体态问题及训练建议
 - 不良体态之圆肩、富贵包
 - 不良体态之头颈前移
 - 不良体态之驼背
 - 不良体态之高低肩
 - 不良体态之骨盆前倾

课题3：《正向服务—互动行为训练》

一、服务应用—关系互动

训练方式：每个动作详细讲解剖析，知识点讲授+现场场景化+话术训练、纠偏、辅导

- 1、迎客规范：5米、3米、1米；5S原则
- 2、问候、称呼礼
- 3、指引姿势
- 4、带领姿势
- 5、递送物品
- 6、请客入坐
- 7、敲门姿势
- 8、奉饮礼
- 9、退行礼
- 10、开门、关门礼
- 11、送别礼
- 12、通讯礼（电话、微信）
 - 电话/手机沟通礼仪
 - a) 选择通话时间
 - b) 规范通话内容：6W2H
 - c) 通话精炼,简明扼要：“三分钟原则”
 - d) 礼貌对话,注意举止：称呼、礼貌用语、姿态、音调
 - e) 适可而止,礼告结束：礼貌使用告别语，轻挂、后挂电话
 - 微信沟通礼仪
 - a) 微信沟通的要点与注意事项

二、服务应用—位序原则指导

- 1、电梯、楼梯礼仪
 - 电梯里进出先后、站位选择

- 楼梯里行径的前后原则，例外
- 2、会议礼仪
 - 会议室里的位次礼规，例外
- 3、坐车礼仪
 - 轿车上的位次礼规，例外
- 5、介绍礼仪
 - 解析：职场介绍礼
 - 工具：《商务介绍三步法与要领》《商务介绍仪态拆解图》
 - 互动演练
- 6、名片礼仪
 - 工具：《商务名片礼规三步法与要领》《商务名片仪态拆解图》
 - 互动演练
- 7、握手礼仪
 - 工具：《商务握手礼规三步法与要领》《商务名片仪态拆解图》
 - 互动演练

课题 4：《阳光心态与情绪正向疏导》

- 1、情绪来自哪里
 - 互动：把烦恼写出来
- 2、情绪管理与阳光心态
 - 成就的 80%由情绪决定
 - 焦点与情绪：情绪从哪里来
 - 人与人之间最大的差别是什么
 - 如何才能作为情绪的主人
- 3、【工具练习】《情绪管理自助表》
 - 【情境模拟】
 - 当被上级、客户批评时
 - 当被同事误会时
 - 当搞砸了任务时
 - 当需要拒绝他人时
 - 当需要表达否定时
 - 当需要他人支持时
- 4、负情绪的排解法
 - 运动减压法-“健身房”的秘密
 - 语言倾诉法
 - 自我奖励法
 - 冥想减压法
 - 肌肉放松法
- 5、好情绪的塑造十法
 - 塑造自己的最佳形象
 - 运用言语表达的要诀
 - 让自己的工作环境变得轻松
 - 回忆美好的瞬间
 - 良好的生活习惯与规律

- 培养稳定的兴趣爱好
- 轻音乐的播放与欣赏
- 和情绪稳定的人交往
- 有 1-2 个可以谈隐私和知心朋友
- 多照顾或帮助他人

课题 5：《正向服务—有效沟通原理训练》

一、正向沟通语言基础认知

- 1、沟通的渠道和形式
- 2、职场沟通是个技术活
- 3、会说话不等于会沟通
- 4、交流技巧差的特征
 - 经常使用“但是”
 - 爱插话，高声辩论
 - 总说不，不知道
 - 无故贬低对方
 - 面无表情，没反映
 - 目光斜视，心不在焉
 - 用词怪僻，说话绝对或模棱两可

二、正向沟通的表达原则

- 1、1 个出发点：让客户听得懂才能收的到
- 2、2 个原则：被尊重、被满足
- 3、3 个语言标准
 - 让客户听得懂的结构化表达
 - 让客户清晰感知服务价值
 - 让客户感觉你真的懂他

三、掌握正向沟通的使用技巧

- 1、沟通表情管理技能
 - 训练：沟通眼神管理与训练
 - 训练：基础服务表情—“面含笑”训练
 - 训练：仪行三件宝：注目+点头+微笑
- 2、引发正向影响的沟通关键
 - 距离+角度+眼神+情绪
- 3、称呼礼仪的应用
 - 正式场合的称呼
 - 称呼中的三忌
 - 在称呼中寻找亲切感
- 4、学会倾听与正确提问
 - 聆听六要素拆解，掌握正确倾听技巧

5、学会赞美他人

- 赞美的三大忌讳
- 高级赞美的语言结构
- 训练：赞美练习

6、正向沟通的4句好用金句

- 当要拒绝客户的时候
- 当客户说的我不会的时候
- 当客户要求超出我权责范围的时候
- 当要向客户表达转折的时候

7、不同性格特质客户的心理需求分析

- 性格测试
- 模拟练习：你们怎么做？

8、正向服务沟通回应与安抚的原则与话术结构

- 什么是沟通的回应？
- 正向沟通回应的4大原则
- 与客户正向表达的结构
- 服务安抚话术结构
- 处理现场不满与抱怨的3P原则
 - a) PLACE 择地而谈
 - b) PEOPLE 易人处理
 - 转变称呼：方言的称呼
 - 调整站位：客户体侧（迎向客户）
 - 重组沟通内容：询问事由+个人关切
 - 场景化训练
 - c) PRINCIPLE 依章活办

说明：此为初步方案，具体讲授实施内容，根据贵企业需求调整结构