



【课程背景】

房地产企业不仅提供客户一个住所，更应该是一种生活方式；服务是房地产业的本质。在过去的房地产卖方市场的条件下，平庸的服务司空见惯。然而，当今买方市场的条件下，客户消费行为日趋成熟，平庸的服务再也不能赢得客户的青睐，房地产企业为客户提供满意的服务责无旁贷，优质个性化、增值服务才是企业走向成功的金钥匙。

所有这一切，您都不用担心，本课程，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花。

好服务是这样炼成的

—— 房地产窗口接待人员服务能力提升培训大纲

培训讲师：张敏

【培训对象】

- 地产企业窗口接待人员
- 地产企业新晋一线员工
- 地产企业基层管理人员

【课程主题】：房地产窗口接待人员服务能力提升培训

【培训时间】：1-2天，每天6小时，内容可根据客户要求变化。

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：地产企业置业顾问、售楼员、销售员、客服、基层管理人员

【培训方式】生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

学员以6人左右为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

【培训收益】

- 1、打造主动服务的团队，提升团队服务意识度
- 2、掌握优质服务的形象标准、行为标准
- 3、掌握服务沟通的基本技巧
- 4、固化服务流程，形成长效机制

【课程背景】

近年来，房地产市场19大精神定位：“长期坚持房子是用来住的，不是用来炒的”政策引导下，从“居者有其屋”转变为“居者有其住”的定位，房地产市场竞争空前激烈，传统销售推广效果不佳，在这个“产品为王”、“营销为王”、“渠道为王的”“金融为根本”的房地产下半场时代，房地产品牌标杆企业垄断格局已经逐步形成、精细化工匠精神已然落地，房地产何去何从？房地产公司的路在何方？地产人如何去西天取到真经？房地产业的软件服务意识、提升服务质量、建立良好的企业口碑和客户体验显的更加重要性！

【课程内容】

第一篇：好服务之服务意识篇

第一讲：服务意识的“一种理念”

1. 房地产企业服务的内涵



2. 房地产企业服务发展的三个阶段

3. 优质服务的三个层次

第二讲：树立员工服务意识的“两个关键”

1、房地产业优质服务的提供体系

2、用“两个关键”管理你的服务质量

3、用标准流程来保障你的服务效率

第二篇：好服务之服务形象篇

第一讲：形象走在行为前面

1、首因效应的重要启示

2、房地产接待人员仪容规范

男士仪容整体要求

女士仪容整体要求

3、房地产接待人员仪表规范

职场着装规范

职场配饰使用规范

第三篇：好服务之服务行为篇

第一讲：服务行为的“三个到位”

1、表情到位

2、动作到位

3、语言到位

第二讲：服务行为的“四重进阶”

1、亮相进阶

2、从容定格

3、神形兼备

4、整齐划一

第四篇：好服务之温暖沟通篇

第一讲：房地产接待人员温暖沟通运用技巧

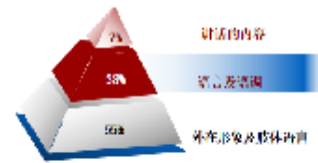
1、掌握沟通的3A原则

2、温暖沟通的三种技巧

3、灵活运用沟通视窗

4、客户沟通案例分析与演练

阿尔伯特定律：“55387”

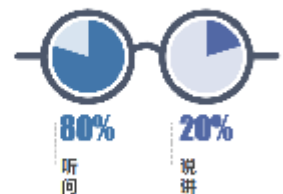


服务行为“三到位”



沟通高手的规律

80%的时间在倾听
20%的时间在说话



第二讲：客户投诉不满处理技巧

- 1、客户投诉不满的动机
- 2、客户投诉时的心理分析
- 3、客户投诉处理模型

第五篇：好服务之固化流程篇

第一讲：房地产企业接待服务人员工作流程

- 1、服务质量管理的六个维度
- 2、房地产接待人员服务流程七部曲
- 3、服务七步曲情景再现
- 4、通关考核

流程管理

