

地产客户服务体系客户管理实操

【课程提纲】

前言

1、产品客户服务前期管控

项目开发前期介入

项目前期开发工程中客户风险管控

项目前期与物业公司前期服务介入的衔接前言

2、地产物业的全生命周期理论介绍

第一部分 交房前阶段

1、售楼处服务设计、

2、方案评估

3、合同风险管理

4、准业主满意度管控

第二部分、交房阶段客户服务（交房阶段是地产客户管理成败的最重要阶段）

一、交房为何成为所有房企普遍的麻烦？

1、房地产客户投诉变化趋势

2、交房为何是道坎？

3、对交房的期望

4、理想的交房是什么样？

5、理想的成功交房标准是什么？

6、交房成功的关键？

顺利交房的第一要素是什么？

顺利交房的重要步骤是什么？

二、地产交房各部门职责（以龙湖为例）夯实客户服务工作的基石

- 1、严密的管理工是龙湖交房活动成功的保障
- 2、施工与附图不符的处理方案具解析：
- 3、物业交房资料准备指引
- 4、物业房屋交付标准图示
- 5、交房附图与合同
- 6、集中收房快速维修工作安排

三、地产客户服务关键触点设计提高收房满意度防范风险

- 1、地产客户需求识别解析
- 2、地产项目管理生命周期理论

项目生命周期六大阶段划分

不同阶段客户需求特点识别

- 3、收房客户关键触点服务圈设计

客户关键触点服务圈在工作中的运用

客户关键触点服务圈场景设计练习（秩序篇、保洁篇、温情篇）

四、交房风险管理和预控

- 1、风险预控期：管控操作要点与案例
- 2、风险预控：项目交付风险检查表

风险梳理的九个方面内容

- 3、交付风险检查与模拟验收作业指导

4、销售交底与风险预控

四、客户分级管理对提高客户危机管理的作用

- 1、分级原则
- 2、优先关注的客户类别及特征描摹
- 3、不同类别客户的价值
- 4、不同类的客户判定依据及信息收集渠道
- 5、客户分级编码
- 6、分级客户的维护方式
- 7、注意事项

第三部分、客户投诉及处理的监控

- 1、我们认为是的投诉是什么？
- 2、科学解读投诉
- 3、如何应对投诉
- 4、地产的常见投诉及风险
- 5、防范风险的对策原则
- 6、应对风险的对策原则

第四部分、地产产品客户满意度管控

- 1、磨合期 1、2 客户满意度调查、分析；
案列：磨合期客户满意度调查分析
- 2、每年客户满意度调查分析、客户忠诚度调查分析
- 3、借助工具提高客户忠诚度

第五部分 地产客服全产业链客户服务的管理逻辑

- 1、地产客户服务全产业链工作链条
- 2、交房期重要控制指标的管理逻辑（干货）
- 3、各阶段客户满意度调查的方法及价值
- 4、诚信负责的客户返修整改工作
- 5、项目后评估机制
- 6、一个秘密武器、一个回顾
- 7、物业与地产客服的如何有机配合的防范交房后期风险及处理？