

《标准化物业礼仪与职业素养提升》

课程背景：

物业服务工作面向千家万户，与不同的客户在不同的场合打交道，必须具备相应的礼仪知识。每一位物业服务人员的礼仪表现、个人形象都涉及到企业的整体形象，物业公司的生存与发展都离不开物业服务人员的优良的职业素养、专业的职业形象、优雅的行为举止和细致的服务规范。物业服务人员只有把良好的礼仪融汇于服务工作中，才会为企业赢得声誉，继而赢得效益。本课程已在京东方健康园区、中关村科技园等多家中高端物业公司落地，本课程实用性强，已受到参训客户的广泛认可。

课程目的：

1. 提升服务意识，塑造积极的服务心态，强化服务热忱；
2. 掌握基本的商务仪容仪表仪态，塑造职业形象，提高个人素养和服务水平。
3. 掌握商务活动中出现的交往礼仪，提高待人接物的专业水准；
4. 学习规范的岗位接待礼仪（会务、宴请、前台），提高专业度，塑造企业专业形象；
5. 灵活运用沟通技巧，提高学员的沟通能力，提高工作效率。

课程时间：6 小时

课程对象：物业接待人员、服务人员等。

授课讲师：高级礼仪讲师 路瞳

课程特色：

将商务礼仪与窗口服务礼仪相结合，将多方面、全方位的礼仪知识相融合，实用性更强，更为“接地气”；通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、模拟游戏、小组讨论等教学方法，突出自我练习及亲身体验的重要性。

课程大纲：

第一模块 卓越物业职业素养&积极物业服务心态

1. 卓越物业职业素养认知
 - a) 何为职业化
 - b) 职业化素养冰山模型
 - c) 物业职业化素养提升与个人发展

游戏：破冰游戏

2. 积极物业服务心态养成

- a) 何为职业心态
- b) 成功定律与马斯洛需求层次理论
- c) 人财、人才、人材与人裁
- d) 单位（企业）与个人发展的统一性
- e) 积极职业心态养成

游戏：开心小金库

案例

3. 物业礼仪与物业服务

- a) 三大服务类别
互动：物业礼仪属于哪一种类别？
- b) 物业工作客户满意度三大境界
- c) 礼仪是物业服务的唯一“推手”

第二模块 得体的物业职业形象礼仪

1. 五五三八七原则及首因效应

- a) 五五三八七原则&七秒钟定律
- b) 物业形象的重要性

2. 物业职业形象礼仪

- a) 物业职业形象之仪容
 - A. 物业男士仪容
 - B. 物业女士仪容及化妆技巧
 - C. 目光礼仪、礼仪三角区解析
- b) 物业职业形象之仪表
 - A. TPOR 理论
 - B. 物业男士着装
 - C. 物业女士着装

游戏：服装正式度排序

第三模块 端庄物业举止礼仪

1. 物业人员（男士）站姿、坐姿（四种）、走姿
2. 物业人员（女士）站姿、坐姿（四种）、走姿

学员演练环节

3. 物业人员手势礼仪

A. 指引手势（远距离指引、近距离指引、斜上摆式手势、斜下摆式手势、回摆式手势）

B. 引导手势

C. 递物手势

案例：大头针这样递给客户，合适吗？

D. 指导填单手势

E. 鞠躬礼仪（15度鞠躬及应用场合、30度鞠躬及应用场合、45度鞠躬及应用场合）

案例：如此“点名”的同与不同？

F. 体态语言解析

G. 物业人员及客户微表情分析

演练：小组综合演练

第四模块 高端物业交往礼仪

1. 四大礼仪交往空间解析

2. 问候礼仪

3. 称呼礼仪

4. 名片礼仪

5. 握手礼仪

学员演示环节

6. 拜访礼仪

7. 馈赠礼仪

多个案例分析及学员实际演练

第五模块 规范物业接待礼仪

1. 客户接待礼仪

2. 电话礼仪

3. 客户拜访礼仪

情景模拟环节

实际演练环节

第六模块 座次及乘车礼仪

1. 会议座次礼仪规范
2. 接待乘车礼仪规范

第七模块 顺畅的物业沟通礼仪

1. 撕纸游戏
2. 何为“沟通”
3. 物业沟通漏斗图&物业沟通障碍

案例：“老外”吃汤圆

4. 物业沟通六法宝
5. 物业工作有效倾听技巧

游戏：互推得分游戏

6. 服务语言沟通技巧

游戏：请用不同的技巧分组演练说服客户“喝茶水”

7. DISC 物业沟通技巧解析

- 1) 各型客户/上级/同事性格特征分析
 - A. D型客户/上级/同事性格特征分析
 - B. I型客户/上级/同事性格特征分析
 - C. S型客户/上级/同事性格特征分析
 - D. C型客户/上级/同事性格特征分析
- 2) 与各类型客户/上级/同事沟通技巧
 - A. 与高D型客户/上级/同事沟通技巧
 - E. 与高I型客户/上级/同事沟通技巧
 - F. 与高S型客户/上级/同事沟通技巧
 - G. 与高C型客户/上级/同事沟通技巧