
《物业客户心理分析客户沟通》

主讲：李根稳

训练目的：

- 1、随着服务行业的不断发展，人们对于服务质量的要求也是快速攀升。对于房地产的物业管理来说，业主的期望也在日益增多，而满意度却在下降，出现了很多物业管理与业主之间的矛盾。**物业服务投诉成为历年央视 3.15 晚会的投诉热点，物业管理已经成为社会问题的焦点。**
- 2、由于本行业发展速度快、成长时间短，专业人才相当欠缺，整体服务水平滞后于其他服务行业，服务人员的整体素质与业主素质形成了一定差距。加强小区物业规范化管理工作，提升物业服务人员的服务意识、服务水平、以及服务创新能力，有效解决业主投诉成为了物业管理工作的重点。

训练收益：

- 1、本课程通过从物业管理行业的现状与发展趋势，深入剖析业主需求心理和不满物业服务的深层次原因，从房地产需求和业主期望和物业管理服务的特征，通过专业化和规范化的角度、打造业主满意加惊喜的创新性物业服务体系，不断提升业主满意度，建立业主对物业服务品牌的高度忠诚感。
- 2、解决团队目前出现的人员心态疲软、工作后劲不足、创新能力不够、流失率多等问题，提升团队工作效率，建立全方位、多层次、专业化的服务。

训练方式：

案例讨论、视频感知、游戏互动、分组辩论、角色扮演、交叉互动、学员分享等，将所讲内容与日常工作有效结合起来，注重实际操作和能力提升，真正帮助到每一位学员成长和进步。

课程大纲：

壹、 物业管理行业的现状与发展

- 1、 中国服务行业的整体现状
- 2、 物业管理行业的现状和问题
- 3、 剖析业主联盟成立的真正缘由
- 4、 无处不在的物业管理投诉

贰、 物业服务是什么？

- 1、 什么是服务意识？
- 2、 为什么要有服务意识？
- 3、 物业服务是什么？

-
- 4、 讨论：业主是怎么被得罪的？

参、 业主期望的物业管理服务

- 1、 安全
- 2、 高效
- 3、 干净
- 4、 热情
- 5、 微笑
- 6、 ...

四、 优质服务的十把金钥匙

- 1、 服务标准
- 2、 微笑
- 3、 一个信条
- 4、 仪表
- 5、 行为
- 6、 沟通
- 7、 问候语
- 8、 熟悉
- 9、 快速
- 10、 干净

伍、 客户沟通中的语言艺术

- 1、 察言观色 洞悉人心
- 2、 有效沟通的五种态度
- 3、 有效利用肢体语言
- 4、 沟通过程中的情绪管理
- 5、 说话语气及音色的运用
- 6、 PAC 高效沟通技术

体验活动：沟通从心开始。

六、 职场情商的提高与管控

- 1、 何为EQ
- 2、 EQ 的丰富内涵
- 3、 职场中应具备的情商
- 4、 培养和提高情商

七、 优质的物业管理服务体系

- 1、 以业主为中心的服务理念
- 2、 加强和提升服务人员的服务意识
- 3、 规范和强化自身成员的服务行为

-
- 4、 制定完善科学的服务流程
 - 5、 学会有效的与业主沟通和交流
 - 6、 倾听员工心声
 - 7、 建立投诉跟进机制
 - 8、 规范“硬性管理”和“软性管理”制度
 - 9、 建立满足个性需求的服务项目
 - 10、 加强社区文化建设，构架和谐社区

八、 同唱一首歌

- 1、 自由问答环节【question and answer】
- 2、 《相亲相爱一家人》
- 3、 合影留念