

## 《物业行业卓越服务品质提升实训》

### —— 服务人员服务品质提升系列课程

#### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升岗位服务工作人员的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 4、规范服务人员的工作规范，提供高规格的客户服务。

#### 【课程对象】 全体员工

#### 【课程时间】 一天

#### 【课程背景】

**您的企业还在重产品而轻服务吗？**

**您的企业还在把客户服务部门当作企业的垃圾桶吗？**

**您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？**

**您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？**

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一个电力营业厅工作人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

## 【课程大纲】

### 上午：卓越服务——角色认知训练

#### 第一章：物业行业的服务到底是什么？——服务意识强化

##### 一、我们不仅要去做服务，重要的是要做卓越服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿？
- 4、客户真的是上帝吗？

##### 二、物业服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握 7 大“秘诀”

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力
- 7、服务视角决定服务高度

#### 第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

##### 一、服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？

- 1、我们还在曲解服务的本质吗？
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

##### 二、心态究竟是什么？

- 1、什么是心态？
- 2、塑造积极心态的意义
- 3、如何保持良好的心态

##### 三、阳光心态——卓越服务的根源

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

## 下午：物业卓越服务——角色塑造训练

### 第三章：8大形象细节决定服务品质高低——服务形象塑造

讲授模式：实训演练为主、要点讲解为辅

#### 一、物业服务形象之——表情形象

- 1、服务工作必备的表情
- 2、微笑的要领
- 3、微笑禁忌

#### 二、物业服务形象之——仪容形象

- 1、面部要求
- 2、发型要求
- 3、服务人员女士仪容 7 大自照
- 4、服务人员男士仪容 7 大自照

#### 三、物业服务形象之——着装形象

- 1、服务人员着装要求
- 2、服务人员制服穿着规范与禁忌
- 3、男士西装的穿着与禁忌
- 4、女士套装穿着与禁忌
- 5、服装搭配的要领与禁忌

#### 四、物业服务形象之——言谈形象

- 1、服务人员必备的礼貌用语
- 2、服务人员的文明用语要求
- 3、服务人员的行业用语规范与禁忌
- 4、服务人员的书面用语规范与禁忌

#### 五、物业服务形象之——站姿形象

- 1、服务人员服务站姿姿态
- 2、服务人员站姿禁忌

## **六、物业服务形象之——坐姿形象**

- 1、服务人员常用工作坐姿
- 2、服务人员坐姿禁忌

## **七、物业服务形象之——走姿形象**

- 1、服务人员工作中的走路姿态
- 2、服务人员走姿禁忌

## **八、物业服务形象之——手势形象**

- 1、服务人员工作常用服务手势
- 2、服务人员手势禁忌

**总结：卓越服务提升课程回顾与总结**