

物业管理职业形象与服务礼仪

课程背景

中国的物业管理发展至今，物业管理已经成为了与千家万户息息相关的，生活中不可或缺的一项重要，物业管理从业人员的个人形象、着装、谈吐、行为，无一不代表着其公司、企业的形象和服务水平。因此，就需要物业管理从业人员有良好的职业形象及服务礼仪。本课程从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练，突出听、看、做、练的体验，充分激发学员的学习兴趣，使之能够轻松自如地运用到日常工作和生活。帮助学员加深理解现代文明礼仪、掌握人际交往中的基本礼仪。塑造良好的**职业形象**、学习现代礼仪、商务礼仪的知识及实务掌握运用商务礼仪开展多方交流与合作，塑造良好的个人及企业形象。

课程收益

提升服务意识，有自我提升的内驱动力，从“肢体”“声音”“文字”三种语言出发全方位打造学员形象力。在让学员掌握基本的礼仪规范的基础上，从更广义的角度获知肢体语言在实战和与客户沟通时的使用奥秘，精细化服务过程中的细节关键动作，掌握心态塑造能力，让学员做一个内外兼修的人。

课程对象

全员

课程纲要

时间安排：09:00-12:00

开讲思考：

在与客户的交往中，如何找到适合自己风格的着装，让你更具亲和力？

在客户拜访过程中，如何给客户留下完美的第一印象；与客户沟通过程中，如何提升人际敏感度以便促成后续的合作。

在客户接待过程中，如何使用身体仪态体现职业化素养，如何使用肢体语言展现个人魅力和企业文化。

现场讨论(计划授课 30 分钟)

- 1、为什么物业管理企业要求员工统一着装？
- 2、客户服务人员为什么要化妆？
- 3、什么样的服务才是让客户感觉舒服的，什么样的服务才是得体的？

第一讲：礼仪的概述(计划授课时间 30 分钟)

掌握礼仪中的主要原则、基本要求；理解礼、礼貌、礼节、礼仪等含义；了解礼仪的宗旨、功能及重要性和学习礼仪加强自身礼仪修养的方法与途径。

第二讲、物业从业人员的仪容礼仪——培养职业亲和力的技艺(计划授课时间 30 分钟)

掌握职业妆的化妆技巧；理解化妆工具和用品的运用，应用色彩搭配，使五官脸型特征仪容更加美观。

休息 10 分钟

第三讲、职业着装——视觉美学在商务礼仪中的运用(计划授课时间 20 分钟)

掌握职业着装的基本原则；理解服装色彩搭配、服装款式的选择原则，并能在职业场合加以应用，理解职业形象着装方式及首饰佩戴的原则及规范；了解常见着装、搭配的误区及修正。

第四讲、物业从业人员的举止礼仪（一）——仪态美的体现(计划授课时间 30 分钟)

掌握举止轻稳的正确原则及标准的站姿（包括变化的站姿）、走姿、坐姿等基本要求、理解仪态的概念及作用、表情、眼神、手势语等的正确使用；了解不良的站姿、坐姿、走姿、手势等纠正。

第五讲、物业从业人员形象的举止礼仪（二）——职业魅力的个性化展现(计划授课时间 30 分钟)

掌握介绍、握手、递接名片、问候、待客、谈话等礼仪规范；理解日常社会交往活动和物业服务过程中的礼貌修养；了解常用礼仪规范和基本要求；物业各岗位礼仪示范及实训要求。

时间安排：14:00-17:00

第六讲、物业从业人员的言谈礼仪——交流中的沟通技巧(计划授课时间 50 分钟)

掌握言谈礼仪的基本原则，礼仪的规范用语及规避原则，电话手机礼仪；理解职业场所沟通的要素；了解举止、言谈礼仪的难点与培养良好举止言谈礼仪的途径。

第七讲、商务礼仪及办公礼仪(计划授课时间 30 分钟)

掌握言谈礼仪的基本原则，礼仪的规范用语及规避原则，电话手机礼仪，迎送礼仪，吸烟礼仪；理解职业场所沟通的要素；了解举止、言谈礼仪的难点与培养良好举止言谈礼仪的途径，做一个会聆听的人。

休息 10 分钟

第八讲、本课程教学特别案例(计划授课时间 40 分钟)

称谓、客人间相互介绍、要学会尊重、打电话谁先挂、推广普通话、细节与教养、与业主沟通、乘坐电梯、卫生与习惯、初次印象、商务赠礼、改掉坏习惯、戴首饰不夸张不炫耀、不问隐私、注意讲话场合、着装、手势、宴请座位、上岗前的准备、职业着装、修饰等。

第九讲：实操练习培训人员现场情景模拟 (计划授课时间 50 分钟)