

物业管理中的服务意识和技巧

课程背景

物业管理行业发展至今，各地各物业管理企业的竞争不断激励，全国各地不论大小、知名非知名的物业公司之间的差距，也已经从最初的管理规模、管理业态类型、行业知名度等逐步转变为对客户服务方面的比拼。各企业为了做好客户服务工作纷纷各出奇招，客户服务工作的好坏也成为了各物业管理企业提升自身核心竞争力的重中之重，纵观各物业管理企业签订的年度经营目标责任书，客户满意度均是不可或缺的年度考核指标，因此如何做好客户服务就必须深入地去对物业管理服务中的客户关系管理去进行剖析和探讨。

课程收益

1. 解读**服务的含义**以及物业管理服务的基本内涵。
2. 分析讲解在物业服务活动中如何塑造并形成良好的服务意识；
3. 通过各种案例和现场问题讨论深刻剖析,让全员了解在物业管理活动中服务客户常见的问题以及应该怎样去处理，怎样更好地**为客户服务和维护好**与客户之间的关系，以达到客户满意度高的结果。

课程对象

全员

课程纲要

壹、什么是服务

- 1、服务的含义
- 2、服务人员的职责
- 3、服务质量
- 4、服务意识

二、什么是物业管理服务

- 1、物业管理服务的特征、
- 2、物业管理服务的本质、
- 3、物业管理服务产品的构成、
- 4、物业管理服务产品与其它产品的区别与联系

三、物业客户服务的日常工作管理

- 1、物业交收
- 2、入驻接待

- 3、报修类和非报修类事项的接待服务流程、
- 4、业户资料的收集和更新、业户资料的规范管理
- 5、物业管理费的收款及催款

四、优质客户服务技巧训练之沟通

- 1、沟通的重点在于倾听
- 2、说话的艺术
- 3、电话接听技巧
- 4、常用商务礼仪及行为举止
- 5、良好的职业习惯和内务管理

五、优质客户服务之投诉处理

- 1、客户投诉处理分析
- 2、客户投诉处理的一般流程
- 3、投诉处理的方法和技巧
- 4、处理疑难投诉的技巧
- 5、处理投诉过程中的大忌

六、优质客户服务之专业塑造

- 1、服务职责的专业化
- 2、服务流程的标准化
- 3、服务方式的一站式、
- 4、服务团队的职业化

七、客户活动的组织

- 1、现场氛围营造
- 2、配套服务的提供
- 3、现场秩序的管控
- 4、保障措施及预案