

新项目进驻呈现标准

课程对象

全员

课程纲要

第一讲：项目进驻前准备

- 1、项目需用物资的准备
- 2、项目人员的准备（各业务条线人员的配置、筛选、培训）
- 3、项目各工作岗位作业标准、可视化呈现的梳理及制作
- 4、项目资料的准备

二、项目进驻

- 1、进驻形式、现场氛围营造、人员岗位设定
- 2、物业交收、现场秩序的管控
- 3、保障措施及预案
- 4、项目初始化建立
- 5、与业主的第一次接触
- 6、报修类和非报修类事项的接待服务流程、
- 7、业户资料的收集和更新、业户资料的规范管理

三、项目团队专业塑造

- 1、各岗位服务职责的专业化
- 2、各岗位服务流程的标准化
- 3、各岗位服务方式的一站式、
- 4、各岗位服务团队的职业化
- 5、优质客户服务技巧训练之沟通