

# 《6S 物业服务礼仪和管理品质提升》课程大纲

## 【课程收益】

- 1、掌握 6S 服务礼仪的行为规则，规范物业服务人员的言行举止。
- 2、提升物业服务人员的个人素养，同时提升企业的品牌信任度。
- 3、能够运用有效沟通的技巧和方法，解决物业服务过程中与业主和客户之间相互理解相互信任问题。
- 4、熟知写字楼前台客服、门禁安保、餐饮服务和会议服务礼仪规范，妥善处置突发事件。
- 5、了解写字楼相关设备设施管理规范，保证大厦持续正常运营。

## 【授课对象】

物业督导管理和服务人员

## 【课程课时】

1~2 天 (6 小时/天)

## 【授课方式】

- 1、理论讲述
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、情境演练
- 5、课堂测试
- 6、视频赏析

## 【课程大纲】

第一讲 6S 物业服务礼仪

## 一、物业服务素养

- 1、Stop——停下
- 2、Smile——微笑
- 3、See——目视
- 4、Stand up——起立
- 5、Speaking——询问
- 6、Solve——解决

案例分享：礼仪的力量

## 二、Stop：停止

- 1、停下手中的工作
- 2、仪容仪表有印象
- 3、行为规范有约束

## 三、Smile——微笑

- 1、微笑亲切建关系
- 2、微笑是技能和力量

## 四、See——目视

- 1、眼光视线知关注
- 2、眼语的应用
- 3、三种凝视人的方式
- 4、眼语的示意

## 五、Stand up——起立

- 1、仪态形体显风范
- 2、头部语言

3、躯干语言

六、Speaking——询问

1、语言柔和爱延展

2、语言规范

3、称呼礼仪

4、声音的力量

5、词语的引导作用

七、Solve——解决

1、沟通结果是成效

2、物业纠纷产生的原因

八、物业纠纷案例分析总结

案例分享/情境演练/视频赏析

## **第二讲 物业岗位服务礼仪规范**

一、前厅客服服务礼仪规范

1、热情接待标准化流程

2、工作繁忙时接待标准化流程

3、业务洽谈的标准化流程

4、答疑的标准化流程

5、送别业主或客户的标准化流程

二、门禁安保人员服务礼仪规范

1、安保人员交接班礼仪

2、安保人员门岗执勤管理规范

3、安保人员交接班管理规范

4、安保人员门岗查验勤务实施

### 三、餐饮宴会服务程序与服务规范

1、宴会前准备程序

2、宴会中服务工作标准

3、宴会服务的注意事项

### 四、会议服务流程

1、了解会议情况

2、会前准备

3、参会人员入场迎接服务

4、对主席台上的代表服务

5、开会过程中的服务标准

6、会议结束时的服务

分组讨论：会议摆台标准

## 第三讲 物业管理品质提升

### 一、物业客服全流程标准

1、交接房屋

2、办理装修

3、客户入住

4、物品放行

5、客户来访来电

6、客户需求、建议受理

7、投诉受理

8、客户回访

- 9、客户访问
- 10、日常巡查
- 11、书面意见调查
- 12、档案资料管理
- 13、报修服务
- 14、办公楼服务
- 15、拟写发布通知/提示
- 16、部门例会
- 17、办理车位租用
- 18、报送排班表
- 19、社区文化活动
- 20、房屋退租管理
- 21、房屋转让管理
- 22、物业动态管理
- 23、客户钥匙委托管理

## 二、物业保洁服务作业规范

- 1、物业保洁服务内容
- 2、物业保洁的仪表要求
- 3、微笑服务
- 4、物业保洁的仪态要求
- 5、物业保洁礼貌用语
- 6、物业保洁作业标准
- 7、物业保洁工具的使用及保养方法

### 三、物业安全管理服务标准

- 1、人员素质
- 2、内务管理
- 3、综合安全
- 4、治安管理
- 5、交通管理
- 6、消防管理
- 7、技能防范
- 8、安全管理监控
- 9、安全管理和职业安全
- 10、装修管理
- 11、钥匙管理
- 12、客户财产管理

### 四、物业设施设备运行维护管理规范

- 1、设备维护四项要求
- 2、给排水设备
- 3、供配电设备
- 4、电梯
- 5、消防监控系统
- 6、房屋设备

### 五、物业环境管理标准

- 1、人员素质
- 2、内务管理

- 3、绿化管理
- 4、清洁卫生
- 5、二次供水
- 6、办公环境
- 7、CI 管理
- 8、食堂管理

## 六、物业服务品质提升计划

- 1、安全方面：重点加强安全团队内部管理，提升客户直观感受
- 2、公共设施维护：重点提升公共设施完好性和维修及时性
- 3、公共环境卫生：重点关注主要通道、出入口和客户感受较明显的部位
- 4、绿化养护：重点提升客户目视体验观感
- 5、交通秩序：重点加强对乱停放车辆的管理
- 6、客户维修：重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率
- 7、客户服务：留下美好的第一印象
- 8、物业增值服务：重点让业户充分感受贴心的细节服务

## 七、提升物业服务满意度的关键触点

- 1、门禁系统
- 2、客户服务中心
- 3、公共设施维修
- 4、保洁和绿化
- 5、上门服务
- 6、商铺和会所

案例分享：如何提升物业服务满意度

## 八、物业督导考核实施方案

- 1、考核的目的
- 2、考核的对象
- 3、考核的频次
- 4、考核的办法
- 5、核心考核指标
- 6、季度平均月绩效考核得分
- 7、物业公司项目经理考核得分
- 8、考核的实施
- 9、考核结果计算
- 10、考核与绩效挂钩办法

案例分享：标杆物业公司外包项目督导考核管理办法

**课程回顾和总结**