

服务“心”管家

物业服务礼仪与有效沟通技巧

【课程时间】 2 天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 物业公司一线服务人员、高级管家、基层管理人员

【培训模式】 引导式教学、案例分析、理论讲解、情景式模拟、现场演练、视频等

【课程背景】

物业服务工作人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与职业素养，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”

因此，提高员工的职业素养，训练有效、有礼、有节的业主、客户沟通技巧。增强员工的情商能力，现场快速解决问题的能力、与业主、客户正向关系的能力，是物业服务企业的重要工作。

【课程目标】

- 1. 意识先行**——服务意识，是物业服务人员岗位认知的第一要务，唤醒物业人员的心智模式，从源头引导优质服务的自身价值与客户价值。
- 2. 以礼服人**——没有一个客户愿意跟没有修养的物业客服打交道。通过学习，深入了解服务礼仪在实际工作中的积极价值，并准确、熟练的应用物业服务礼仪，提高职业自信心，提升客户满意度。
- 3. 有声有“色”**——有效的沟通创造出“色”的服务，学员通过对人性格的了解，提升心理认知，从而提高物业服务人员情绪的管理能力，提高个人服务情商，学会与业主、客户的有效沟通、投诉处理的技巧，从而使业主、客户享受到更加优质的生活与服务体验。
- 4. 有备无患**——通过对突发事件的分析、实际案例的分解，提高学员现场处理突发事件的意识、心态与技巧，并养成“防范于未然”的危机意识理念。

【课程大纲】

模块一：物业服务礼仪的意义与重要含义

一、物业服务与服务礼仪

1. 礼仪与我的故事

2. 物业服务人员的特殊素养及要求

二、唤醒物业服务人员优质服务心智模式

小测试：服务意识知多少？

1. 我们的客户群体特点分析？

2. 物业服务意识的建立

3. 服务意识决定服务行为

4. 我们的业主、客户要的是什么？

5. 服务中的角色认知与定位

6. 站在客户的角度做服务

模块二：物业服务人员的形象礼仪培训

一、关注你的职场形象——物业人员仪容仪表礼仪

1. 物业人员仪容规范

面部、头部、手部、发型、鞋袜

女士：化妆的技巧

2. 建立信任的物业人员着装规范

● 男士专业着装

内衣、衬衫、领带、西装、袜子、鞋子、配饰

● 女士专业着装

内衣、上衣、裙子、裤子、袜子、鞋子、配饰（丝巾）

● 互动环节：现场演练

二、打造物业人员得体的行为举止

1. 微笑、眼神的训练

2. 服务语言的规范--征询语、答应语、道歉语、引导用语、答谢语、告别语等

服务忌语三十句

3. 优雅站姿的塑造及训练

4. 端庄坐姿的塑造及训练

5. 矫健走姿的塑造及训练
6. 递接物品的训练
7. 不同手势语的应用场合及强化训练

互动环节：训练有素的职业仪态

三、与业主、客户建立良好关系的通用礼仪

1. 鞠躬问好礼仪
2. 相互介绍、居间介绍礼仪
3. 握手礼仪，最初建立的友好
4. 名片礼仪，递接有序
5. 陪同上下楼梯礼仪
6. 陪同乘坐电梯礼仪
7. 同座乘车礼仪
8. 馈赠的礼仪

互动环节：现场情景模拟与点评

第三部分：做“有心”的物业服务人

壹、物业服务中的自我情绪管理

互动环节：心理画外音：学员现场画图觉察自我压力源

1. 修炼积极情绪，转化不良情绪
2. 缓解工作中负面情绪的有效方法
3. 如何寻找心理平衡
4. 理性做事、感性做人的情绪行为塑造
5. 缓解心理疲劳、破解坏情绪

工具：情绪管理 ABC 法则

二、心理学在物业服务中的应用

1. 五招让你赢得和建立信任
2. 让业主、客户感受到明星般的待遇
3. 你的业主、客户 99%都是好人
4. 练习三大有用的习惯

5. 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

学习活动：回顾日常服务流程，找到关键时刻，并进行练习

第四部分：增强客户美好体验的有效沟通技巧

壹、关于沟通你需要知道的

1. 沟通的含义
2. 良好的沟通有多重要？
3. 常见的沟通障碍
4. 沟通障碍的克服
5. 高效沟通三原则
6. 有效沟通的5个基本步骤

贰、性格分析，让沟通无往不利

性格测试：我是哪种沟通风格？

1. 快速了解客户的性格与沟通风格
 - 驾驭型/老虎型
 - 表现型/孔雀型
 - 和平型/考拉型
 - 思考型/猫头鹰型
2. 如何与不同性格的人进行沟通

案例分析

三、物业服务有效沟通的五项能力

- 能力一、看---观察、识别客户的技巧
 1. 观察点-□浅表层:外在风格、身体语言、谈吐气质、情绪情感…
 2. 观察点-□深入层:分析客户的需求、预测客户的需求
 3. 记录、总结、分析

案例分析：难缠的客户是你最好的朋友

- 能力二、听---用心而不是用耳
 1. 倾听的三个原则
 2. 倾听的三个阶段

3. 有效倾听的技巧
4. 倾听过程中最大的障碍
5. 有效倾听对我们的挑战

视频案例：价值观对服务倾听的影响

学习活动：你会听吗？---倾听的实战演习

● 能力三、行---用行动激发互动

1. 职业化礼仪行为运用
2. 设计一份服务超级脚本
3. 关注沉默的客户
4. 更好的服务来自临场创意

案例分析

● 能力四、说--同理心说话的能力

- 1.语音、语调、语气在服务场合中的应用
- 2.服务禁忌语言
- 3.客户并不在乎你说了什么
- 4.说‘不’的原则与技巧
- 5.情感情绪的投入

● 能力五、问--提问的艺术

1. 封闭式提问方式与开放式提问方式的优劣对比
2. 提问的技巧分享
3. 一般性问题技巧
4. 探索性问题技巧
5. 正向引导式提问

互动环节：沟通工具模拟训练、情景演练

四、常见物业服务接待礼仪案例分析

1. 业主当要找的人不在时
2. 业主的投诉电话
3. 职权或能力不能解决时
4. 业主投诉，投诉不能立即处理时

5. 业主来交管理费时
6. 业主入住接待
7. 业主报修及装修等问题的接待

第五部分：物业突发事件应急处理与方法

一、物业公司突发事件的分类

1. 治安事件（斗殴、盗窃匪警等）
2. 消防事件（火情火警）
3. 卫生事件（重大传染病、水污染等）
4. 自然灾害事件（地震、台风等）
5. 意外事件（电梯关人、急症、人员意外受伤等）
6. 跑水事件（包括上下水、供暖用水、生活热水、消防管道等跑水）
7. 非正常能源供应中断事件（非正常的停水、停电、停燃气）

二、物业突发事件的处理

1. 根据客户企业实际情况萃取案例
2. 典型案例分析
3. 有案例、有流程、有基本规范、有应急措施意见……
4. 突发事件处理的基础法律知识

课程总结与复盘