

# 服务“心”管家

## 物业服务意识与礼仪修养

**【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：以心换心——为客户营造美好生活场景

#### 一、物业服务转型阶段需要强化的重要意识

1. 物业客户群体特点画像
2. 物业服务意识的建立
3. 服务意识决定服务行为

#### 二、 物业服务人员的角色定位

1. 我们的服务是个人素养的表现形式
2. 是连接公司与客户之间的纽带
3. 我们的业主、客户要的是什么？

##### ■ 美好生活场景需具备的 shelf

4. 服务中的角色认知与定位
5. 站在客户的角度做服务

#### 三、 互联网时代，客户对服务的期望

1. 用第三方的视角理解客户需求的 3+1
2. 要求高，对瑕疵的“零容忍”
3. 对流程要求简单快捷
4. 期待源于需求，不满足于需求
5. 个性化服务要求凸显

#### 案例分析

### 模块二：情感动心——物业客户服务心理学

#### 一、知己解彼，做好服务从了解自己开始

思考：你快乐则客户快乐

1. 我们有哪些客户类型

##### ■ 性格测试与分析

2. 不同类型客户的需求

3. 不同类型的不同心理需求

4. 如何满足客户的心理需求

## 二、情感智商是优质服务的重要保障

1. 服务质量与服务人员的情商之间的关系

2. 情绪在服务工作中的运用

■ 心理画外音：学员现场画图觉察自我压力源

3. 修炼积极情绪，转化不良情绪

4. 自我调节工作中负面情绪的有效方法

5. 如何寻找心理平衡

6. 理性做事、感性做人的情绪行为塑造

7. 缓解心理疲劳、破解坏情绪

■ 工具：情绪管理 ABCDE 法则

## 模块三：物业客户服务人员职业化礼仪训练

### 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. 递接物品的礼仪
7. 不同手势语的应用场合及强化训练

**情景训练：不同岗位服务人员的礼仪训练**

## 模块四：注重关键时刻，把服务当作生活方式

### 一、与业主、客户建立良好关系的交往素养

1. 言谈及常用服务语言
2. 电话接听礼仪
3. 鞠躬问好礼仪——门岗、路遇业主等场景
4. 引见时的礼仪
5. 握手礼仪，最初建立的友好
6. 名片礼仪，递接有序
7. 陪同上下楼梯礼仪
8. 陪同乘坐电梯礼仪
9. 同座乘车礼仪

### 二、不同岗位服务礼仪规范

1. 业户服务
2. 工程维修服务礼仪规范
3. 秩序维护岗服务礼仪规范
4. 绿化、保洁岗服务礼仪规范

**互动环节：现场情景模拟与点评**

## 课程总结与复盘