

# 服务“心”管家

## 优质物业服务意识与服务沟通技巧

【课程时间】1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. 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。

【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、服务意识行为的具体表现

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

**学习活动：**回顾日常服务流程，找到关键时刻，并进行练习

## 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：增强业主/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

1. 回顾第二部分课程，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**

**课程总结与复盘**