

服务制胜

物业服务品质提升综合效能训练

【课程时间】2天

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】物业公司一线客服人员、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。
- 3. 沟通为王**——掌握客户服务中的语言技巧，运用专业语音语调、同理心沟通方式与人性化技巧，提升客户感知度，满足客户日益提高的客户服务需求。
- 4. 变诉为金**——通过引导式客户投诉处理情境模拟实战闯关，学员层层递进、步步为营，从理论、技巧、方法、话术等方面进行训练，提升现场处理投诉的能力。

【课程大纲】

第一部分：以心换心——对客户服务营造美好生活场景

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

学习活动：回顾日常服务流程，找到关键时刻，并进行练习

三、服务业主/客户过程中的职业化礼仪

1. 体现专业性的个人职业化形象塑造
2. 言谈举止的修炼，让客户感受到高品质的服务体验
3. 陪同客户、与客户洽谈时的服务礼仪

场景演练：服务客户过程中的角色扮演

第二部分：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、破破坏情绪

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

第三部分：提升客户满意度的沟通技巧（电话服务与现场服务）

思考讨论：服务沟通的障碍有哪些？

- 1、正确认识有效沟通
 - 表层客户分析
 - 深层客户分析
 - 你真的听懂客户说的话了吗？

案例分析

- 影响沟通到达率的6大要素分析
 - 呼叫中心、现场服务沟通中不同的干扰因素
- 2、客户服务中的主动倾听
 - 客服人员理解能力提升
 - 归纳客户问题
 - 适度适时打断客户
 - 有效记录客户信息
 - 深入客户情境---摸透客户的心
 - 灵活应对客户的表达方式
 - 3、提问的技巧
 - 征询性问题
 - 开放式问题
 - 针对性问题
 - 选择性问题

- 引导式提问
- 4、亲和力表达
 - 同理心表达满足客户需求
 - 以“客户为中心”的沟通方法
 - 传递积极信息
 - 学会赞美你的客户
 - 表达的逻辑训练

学习活动：沟通能力情境演练

第四部分：关键时刻有效解决客户问题的服务技巧

一、亲和力沟通的无声语言

- 1、45°角的沟通角度
- 2、亲和力的专业形象打造
- 3、微笑是亲和力的第一表现
- 4、用你的眼睛让客户看到热情的内心

二、客户对你此刻的角色认知与期望

1. 迅速
2. 专业
3. 满足期望

三、有效解决客户问题的三要素

1. 开放性=扩大共识+消除盲区
2. 目标感=方案+帮助
3. 达成共识的建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

四、服务情境应对

1. 正常情况下提供更多的信息/资源
2. 特殊情况下的系统解决办法（认同情感/表示愿意并能够灵活处理/寻求双赢）
3. 管理客户的期望值

第五部分：客户投诉处理案例实战闯关

壹、 投诉产生的原因与价值分析

贰、 知己及彼——性格分析助力投诉处理

1. 我们有哪些客户类型
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

性格测试

三、服务投诉处理的五个步骤

1. 积极破冰
 - 承接客户的情感需求
 - 与客户快速同频的技巧
 - 语言使用的要点
 - 第一时间化解客户怨气的艺术
2. 挖掘需求
 - 提升个人影响力，有效促进投诉处理
 - 有效沟通的黄金定律
 - 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
 - 聆听的层次
 - 影响我们有效聆听的心理因素
3. “慧心”指引
 - 如何避免过度聆听，争取主动
 - 结构化提问的技巧
 - 话术表达的关键
 - 专业化投诉处理话术模式
4. 管理期望值
 - 客户期望值的来源
 - 期望值管理模型
 - 引导客户正确认识自我期望值
 - 管理客户期望值的技巧
5. 修复与跟踪管理
 - 投诉处理结果的四个层次
 - 不放弃任何一个可能的机会
 - 服务补救的措施
 - 关键时刻“自我牺牲”
 - 投诉结束了，服务还在继续
 - 建立客户档案

课程总结与复盘