

# 物业行业《前台服务礼仪》

## 【课程背景】

房地产的发展，社会的发展，要求物业服务企业要更专业、更精细，面对服务业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

今后，物业服务公司的竞争将会出现一个靠品牌竞争、靠管理竞争、靠服务理念竞争的时期，这一时期无论是市场还是业主都将对这一行业从服务观念到服务方式，从经营理念到市场定位提出更高的要求。

而如何服务业主，如何创造和维护一个安全、文明、和谐、舒适、使得的美丽家园，如何精益求精解决业主衣食住行等方方面面的问题是物业公司的首要职责所在。

**【课程主题】** 物业前台工作人员职业素养与服务礼仪

**【培训天数】** 两天（6小时/天）

**【培训对象】** 物业前台工作人员

**【培训方式】** 讲师讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟等。

## 【培训目的】

- 1、通过培训使学员掌握并熟练应用物业服务礼仪
- 2、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象
- 3、通过培训提升学员对客户服务意识和企业的整体对外形象
- 4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升物业竞争力

## 【课程大纲】

### 第一章：优秀的员工需要具备的综合素质

- 1、用心服务——假如我是顾客

- 2、主动服务——要做的正是对方正在想的
- 3、变通服务——工作标准是规范但顾客满意才是目标
- 4、爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- 5、激情服务——抱怨投诉是必然

## **第二章：物业前台工作人员职业道德**

- 1、物业职业道德核心--全心全意为宾客服务
- 2、物业职业道德的基本原则——集体主义
- 3、物业职业道德规范的基本要求

## **第三章：物业前台工作人员服务意识提升——塑造酒店员工良好心态**

- 1、礼仪的最高境界是内心的淡定
- 2、如何保持一份阳光的心态
- 3、让礼仪成为自己内心的一份修养
- 4、如何培养良好的工作意识
- 5、我为什么而工作
- 6、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）
- 7、我应该怎么做
- 8、打造阳光心态，树立危机意识

## **第四章：礼仪背后深厚的文化与历史涵义**

- 1、中西文化上的差异在礼仪上的具体体现
- 2、礼仪是如何体现教养—国际商务礼仪通则
- 3、美学、心理学在礼仪中的适用

## 第五章：物业前台工作人员仪容仪表礼仪——美丽而深刻

### 1、尽显专业的外在形象

发式发型职业要求

面部、手部、皮肤的护理

女士工作妆容与男士修面的具体要领

### 2、工作服饰的规范及和谐配搭

男士西装及领带礼仪

女士套裙穿着规范

饰物的选择和搭配原则

### 3、善于利用态势语言

表情、眼神的修炼

## 第六章：物业前台工作人员职业化仪态礼仪——习惯而自然

### 1、优雅的形体礼仪规范

员工的举止要求：轻、稳、正原则

站姿、坐姿、走姿的要领与训练

鞠躬的要领与训练

### 2、其他身体语言的训练

递物、接物、手势的运用要领与训练

举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

### 3、行姿礼仪

(1) 陪同引导

(2) 上下楼梯

(3) 进出电梯

(4) 进出房门

## **第七章：物业前台工作人员真诚微笑服务礼仪——发自内心和享受其中如何训练你的微笑**

1、微笑服务及微笑训练

2、微笑与第一印象

3、如何在建立自我形象的同时建立行业形象（外在形象、内在人格形象）

4、关于微笑的思想训练

5、练就属于自己的微笑——我的笑容价值百万

## **第八章：礼仪五步训练法——持续提升追求完美**

1、看——观察顾客的技巧

2、听——接近和业主的关系

3、笑——微笑的魅力

4、说——顾客更在乎怎样

5、动——运用身体语言的技巧

## **第九章：物业前台工作人员沟通礼仪**

1、语言魅力礼仪

2、称呼礼仪

3、问候、寒暄礼仪

4、赞美礼仪

5、接听电话礼仪

## **第十章：物业前台接待礼仪**

## 一、接待前

- 1、自我形象检查
- 2、规范的站姿与坐姿
- 3、微笑服务的魅力
- 4、眼神的使用范围

## 二、接待中

- 1、客人进门：“三声”、“三到”“三A”
- 2、问候与招呼
- 3、鞠躬礼仪
- 4、指引入座的手势
- 5、和客人的交流、文明用语的运用
- 6、敬人三A的态度
- 7、端茶送水的注意事项
- 8、引导客人的手势与走姿

## 四、送客

- 1.怎样道别
- 2.主动拉门
- 3.鞠躬礼仪
- 4.言语道别

## 第十一章：接待服务中应急处理规范

- 1、当要找的人不在时

- 2、业主电话投诉时
- 3、楼上业主投诉楼下业主噪音时
- 4、业主来访投诉时
- 5、如职权或能力不能解决时
- 6、当投诉不能立即处理时
- 7、业主室内工程报修时
- 8、业主来交管理费时
- 9、业主咨询管理费时
- 10、电话催收管理费的技巧

## **第十二章：常用物业服务礼仪**

- 1、握手礼仪
- 2、名片礼仪
- 3、乘车礼仪
- 4、馈赠礼仪
- 5、电梯礼仪

## **第十三章：物业服务礼仪规范**

### **一、客户沟通（冷静、理智、策略）**

耐心听取意见、虚心接受批评、诚恳感谢建议

自身失误立即道歉

受了委屈冷静处理

拿不准的问题、不回避，不否定、不急不结论

### **二、服务异议处理**

## 1、异议情况处理

彼此尊重、换位思考

职权之内

职权之外

## 2、倾听技巧

## 3、服务异议处理的流程及规范

## 第十四章：服务礼仪操导入