

时婷老师【____物管 岗位胜任力模型】之

【问渠——“物业管理知识、服务沟通技能”精英训练营】

能落地的定制培训课程 (3天)

关键词说明：文中“客户”——包括客户和租户，为方便阅读，统称为“客户”。

为什么强调培训一定要抓“关键”？

“客户管理与服务力提升”作为“客户关系管理 CRM”的关键环节，是众多物业管理公司培训的刚需，也是一个系统的知识体系的学习。而培训的最终目的是效果落地，而不仅仅是培训执行的过程。在有限的时间内要涉足全部知识点、面面俱到不容易，但如果老师根据同行业培训经验和行业发展趋势，提炼出“物业管理与服务环节”中的关键环节进行培训，不仅能起到事半功倍的作用，助力本次培训出彩、出新、出亮点，还能帮助____物业管理在客户和众多同行中凸显出核心的“差异化优势”，成为助力____物业 2024 年提升社会影响力的“品牌利器”！！

【课程大纲】：

第一模块：____物业管理的“角色定位”与“行业知识认知”

第一章：“科技+”的快节奏与“客户体验+”的慢节奏，正在引领着行业的未来

热点分享：跨界竞争、跨界打劫、跨界标杆学习

热点分享：人工智能、无人服务、差异化优势、客户画像

理念新知：何谓“客户”与“客户关系管理（CRM）”

理念新知：何谓“客户满意”、“客户粘性”与“客户体验+”？

理念新知：何谓“2024 年物业运营模式是产品与服务的完美融合”？

理念新知：何谓物管的“一切改变都应基于客户的改变”？价值意义何在？

行业热门资讯：何谓“客户江湖”、“全域服务”、“全流程客户体验”？？

第二章：在新体验时代，物业公司的管理团队如何重新解读“行业、客户与服务”？

壹、“物业”到底是干什么的……？

- ◆ 何谓常规性的公共服务？？
- ◆ 何谓针对性的专项服务？？
- ◆ 何谓委托性的特约服务？？
- ◆ 何谓经营性的服务？？

贰、【行业案例解析】：物业人无法回避的四大困惑，扎心了老铁？！

- ◆ 事难做，得不到理解！？
- ◆ 理难讲，不给你讲道理！？
- ◆ 责难分，处处不讨好！？
- ◆ 人难做，有时应有的尊严都没有！？

参、 【行业历程回顾】：“物业管理”发展的“前世今生”…

- ◆ “物业管理”在国内的“五次跨越”与“两次行业整合”
- ◆ “现代物业管理”的目标和核心价值到底是什么？？

四、 【团队问题探讨】：“市场物业管理”的盈利模式与服务的关系到底有多深？

- ◆ “市场物业管理”有哪些特点、盈利模式、服务质量标准？
- ◆ 新体验时代，如何重新解读“客户是什么”？（上帝？衣食父母？还是…
…？？？）
- ◆ 客户对物管、服务的评价到底就是什么？（优与劣？满不满意？还是…？？？）
- ◆ 关注和提升客户满意度到底能给我们带来什么？（口碑？经济效益？还是…
…？？？）
- ◆ 【趣味视频欣赏】：《<行业经典短片>生动诠释市场物业管理的发展进程》

五、 【优秀案例分享】：问渠——为什么说“未来，物业比拼的是‘服务精神’？？？”

- ◆ 《山东烟台农贸市场物业成果分享》——如何通过开通公众号、特色服务…实现
“新型市场”变形记？？？
- ◆ 《浙南农贸市场物业成果分享》——如何通过智慧支付、回租回购…从“路边摊”
华丽变身“智慧农贸市场”？？？
- ◆ 《禅城农贸市场物业成果分享》——如何首推“ABC 创新型管理模式”（即农贸市
场量化分级管理），…成为全市物业学习的榜样？？？
- ◆ 《温州农贸市场物业成果分享》——如何通过三重境界打造“农贸市场互联网应
用”？？？

第二模块：创新服务提升方向——以“打动客户”为导向的“服务力突破”第一章：服

务从“心”开始——“客户思维”指导下的物业服务核心认知

【俗语思考与新解】：何谓不“打”不相识？！

了解客户的“心”——客户为何会有“不满与抱怨”？

了解客户的“心”——客户对物管的“诉求”到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务的核心价值到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务突破创新的方向和难点是什么？

2024 真正实现物业服务“接地气”的“APEC 沟通式管理”到底是什么？

2024 市场物业管理从竞争中凸显“差异化优势”的突破之路在哪里？

服务如何才能“打动人心”——何谓“达到或超越客户的期望”？

【时老师版权工具】：《2024 年市场物业管理的“客户服务满意度测评标准”？？》

第二章：“服务沟通力”从“行动”开始——“细节与沟通”才是服务成功的秘诀

一、倾听客户的“心”——“不满”经常源于“被忽视的细节”（痛点难点分类解析）

哪些关键行为是：该做而没有做的？

哪些关键行为是：该说的话没有说的？

哪些关键行为是：不该做的事情做了？

哪些关键行为是：不该说的话乱说的？

二、影响客户的“心”——如何打破固有的印象与思维？？

客户对同类行业的标签化印象是什么？

客户最喜欢什么样的管理与服务行为？（深挖“打动客户”的服务细节）

客户诉求一般分为哪两大类？如何转化？

【趣味视频欣赏】：《<奥斯卡经典短片> 生动诠释服务力提升的关键与方法》

【时老师版权工具】：《组织行为经验萃取》

三、打动客户的“心”——如何通过“细节管理”避免客户“不满”，并走向“忠诚客户群”

【成果输出与落地工具】 具体细节将根据“学员问卷与学员现场提问”最终设定

“细节管理”对“客户的情绪”影响到底有多大？

哪些细节能让客户感受到“被理解与尊重”？

哪些细节能有效“稳定客户情绪、平息客户怒火”？

哪些细节能帮你“甄别、驾驭与引导客户的期望值”？

哪些细节能有效凸显市场物业“以客户为中心”的服务理念？

哪些细节能“超越客户期望”，并“给客户留下难忘印象”？

【时老师版权工具】：《客户七大问题转换技术》

第三章：成果输出——如何通过“细节”与“沟通”塑造服务的差异化优势 【核心工具】

一、“减少客户抱怨”从关注细节开始（服务细节分类解析）

- 教练技术---头脑风暴：服务中存在哪些习以为常的误区？
- 教练技术---智慧 PK：沟通中注重哪些细节会直接影响客户的感受？
- 教练技术---经验萃取：A、容易激怒客户的言行 B、客户让你无言以对的言行

二、面对突发事件，妥善处理各种矛盾的舆情管理能力？

三、把话说到心坎上的“沟通密码”——【时老师版权话术工具箱】

1、“解读话术”以及支撑话术影响力的“心理学技巧”

【经典短片欣赏】——“话术的魅力有多大？？”

【差异化法则】：人与人是不同的

【亲和力法则】：塑造良好的第一印象

【包容服务心理】：换位思考，感同深受地体谅客户

如何解决员工不懂得见人说人话 见神说神话？

什么是比服务用语更高阶、更实用的话术技巧？

什么是以柔克刚、化解矛盾冲突的【差异话术】？

什么是进入他的世界，寻找双方共同语言的【同流话术】？

什么是开放式提问、封闭式提问、表述目的+请求的【提问话术】？

什么是强化客户满意度万应灵丹的【断言话术】？

【时老师版权工具】：《标杆话术分析法与实战训练》

【时老师版权工具】：《客户服务沟通中的“亲和力”四步修炼法》

2、温暖客户的心——你必须掌握的“万有暖力话术”

什么是轻松愉悦的【开场破冰话术】？

什么是与陌生人“一见如故”的【亲和力话术】？

什么是给足客户面子、温暖人心的【情感话术】？

什么是让客户“心花怒放”的【“甜言蜜语”话术】？

什么是强化客户感受、提升满意度的【断言话术】？

什么是运用“互惠原理”与“从众心理”的【“真情感染客户”的话术】??

【时老师版权工具】：《客户服务沟通中的“满意标杆话术”提炼工具》

.....

3、把握沟通的方向——在谈话中“占有主动权的话术”

如何“以柔克刚、化解矛盾”??

如何引导“木讷的客户”袒露心声??

如何引导“话唠的客户”回归正题??

如何让客户毫不犹豫地“积极认同”??

.....

第三模块：“客户抱怨”对策实战演练——有效影响客户的“投诉转化力”突破

第一章：处理“客户抱怨与投诉”的最佳结果——“双赢”

何谓“双赢”

客户无原则让步会带来怎样的损害？

我们无原则让步会带来怎样的损害？

第二章：如何在群体沟通中控制局面-- 【时老师版权客户矛盾处理技能】

比客户更“懂法”

比客户更“专业”

比客户更“耐磨”

比客户更有“定力”

比客户更会“说话”

【参考资料】：拿起法律的武器——有效处理客诉时必知的“法律法规”

第三章：如何有效管理客户情绪----让“火焰”熄灭在“燃点” **【心理学工具、技能应用】**

1、学会识别“燃点”：**【实战案例解析】**：

- ◇ 气势等级、人物关系、话语特点
- ◇ 性格识别、看穿诉求、案情解析

2、有效熄灭“燃点”：**【实战案例解析】**：

- ◇ 以柔克刚 以静制动
- ◇ 因势利导 声东击西
- ◇ 兵不厌诈 善假于物
- ◇ 减少环节 降低期望

第四章：提问的力量——“客户沟通高手”的金钥匙，进一步打通与客户的心桥

优秀员工倾听水平自测

思考题：什么时候是我们向客户发问的最佳时机？

时老师独家**【SPIN 提问话术设计法】**：

---客户最关心什么？

---提问题的重要性是什么？

---如何用问题影响客户的心？

---如何用问题澄清客户诉求？

---如何倾听客户心声,准确把握客户需求？

---如何运用客户需求，冲击客户心理？

【顾问式对话】：如何面对客户提问，不畏惧、不卡壳？

【体验式模拟】：高手过招---与客户对答大 PK

【时老师版权工具】：《客户关系处理五步方程式》

【体验式场景演练】：运用 SPIN 话术，修改客户的衡量标准

第五章：有效化解矛盾的秘诀——“矛盾沟通”的话术

交流中“容易激怒客户的话”有哪些？——如何转化…

客户让你“无言以对的话”有哪些？——如何应对…

客户抛出的“无法解决的难题”有哪些？——如何转移…

面对强势客户、伪专家的“示弱话术”有哪些？——如何运用…

引导优柔寡断的客户做出决策的“二选一话术”有哪些？——如何运用…

引导逻辑不清的客户有效表达的“反问式话术”有哪些？——如何运用…

第六章：避免“找后帐”埋下隐患的关键——“让你的语言无懈可击”的话术

多说一句话（哪些话说出来能够提升物业档次？哪些是必备的“不可或缺”的内容）

少说一句话（在客诉处理中，哪些话说出来会引起争议、留下隐患？）

哪些是“需要避开”的敏感字眼？？

有哪些“不要主动提及”的关键词？？

什么是沟通中适时燃放的“烟雾弹”？？

哪些是永远不要说出口的“承诺”？？

成功的问题解决到底“赢”在哪里？？

【时老师版权工具】：《如何用六个问题设计我们的“完美沟通话术”》

【现场成果输出】：——“客户矛盾”处理达人实战技能大 PK

【授课方式】：应用案例教学、教练技术、体验式培训、经验萃取、实战演练——学员全程参与、实战行为训练、情景剧演练、智慧 PK、团队经验萃取、“认领问题孤儿”……给你不一样的视听盛宴！

关键是：全是干货、干货、干货……

【时老师语录】：快捷实用、功能性强的干货与实战性强的体验式训练才是企业最急需的！
