

6S 物业服务 温情相伴

中国自古就有“礼仪之邦”的美誉，有礼有节服务他人，既是传统美德，也是物业客服人员需要修炼的一项内功。随着物业企业的进一步发展和提升，物业客服工作除了要讲究日常的服务礼仪，接待上级领导视察、兄弟单位来访等服务工作，也要以高标准做好重要的会议接待工作，因此对物业客服人员的素养要求也在日益增强，物业客服人员的形象气质、礼仪修养、服务水准体现着一家物业企业的精神面貌和服务能力，因此我们的物业客服人员，不仅要在外形上塑造良好形象，更要在服务中彰显工作效率和企业风范，物业客服人员形象气质的高端。

服务礼仪的规范，服务技巧的提升，不仅是物业客服工作的重要内容，更是一家物业企业对外塑造良好美誉度与领导满意度的机遇。

课程大纲

一、物业服务养

- 1、Stop——停下
- 2、Smile——微笑
- 3、See——目视
- 4、Stand up——起立
- 5、Speaking——询问
- 6、Solve——解决

案例分享：礼仪的力量

二、**Stop**：停止

- 1、停下手中的工作

2、仪容仪表有印象

3、行为规范有约束

情境演练/分组讨论

三、Smile——微笑

1、微笑亲切建关系

2、微笑是技能和力量

情境演练/课堂测试

四、See——目视

1、眼光视线知关注

2、眼语的应用

3、三种凝视人的方式

4、眼语的示意

案例分享/情境演练/视频赏析

五、Stand up——起立

1、仪态形体显风范

2、头部语言

3、躯干语言

情境演练

六、Speaking——询问

1、语言柔和爱延展

2、语言规范

3、称呼礼仪

4、声音的力量

5、词语的引导作用

案例分享/分组讨论/课堂测试

七、Solve——解决

1、沟通结果是成效

2、物业纠纷产生的原因

情境演练/视频赏析

八、物业纠纷案例分析总结

案例分享/分组讨论

课程回顾和总结