

礼赢服务力 AI + —— 打造优质物业服务意识提升与服务礼仪实战课程

主讲：付曼田老师

【课程背景】

随着房地产行业的蓬勃发展与居民生活水平的持续提升，物业服务已从传统的“基础管理”逐步向“品质服务”转型。业主对居住环境、服务体验的要求日益精细化，物业服务质量不仅成为衡量社区生活品质的重要标准，更是企业提升市场竞争力、树立品牌口碑的核心要素。在此背景下，服务礼仪作为物业服务的“软实力”，其重要性愈发凸显。

从行业趋势来看，服务礼仪的标准化、专业化已成为物业服务行业的发展共识。国家与地方相继出台物业服务相关标准，明确将服务礼仪规范纳入行业考核体系，要求服务人员以专业形象和规范礼仪提升服务品质。同时，头部物业服务企业纷纷将礼仪培训作为员工赋能的关键环节，通过精细化服务抢占市场高地，这也倒逼中小物业服务企业亟需提升服务礼仪水平以应对竞争。

【课程收益】

- 企业层面：塑造品牌形象，降低客诉风险，提升客户粘性与物业费收缴率，强化团队凝聚力。
- 员工层面：提升职业素养与沟通能力，增强工作自信，拓宽晋升空间。
- 客户层面：享受更专业、有温度的服务，增强信任与满意度。
- 行业层面：推动服务标准化，助力行业高质量发展。

【课程时间】

1天，6小时/天

【课程对象】

物业公司一线服务人员、高级管家、基层管理人员

【课程方式】

案例分析、AI情景模拟角色扮演、示范指导、引导式讲解、互动游戏、视频图片展示等

【课程大纲】

开场：破冰分组&课堂约定

第一模块：优质物业服务礼仪认知与行业趋势

1、礼仪在物业服务中的核心价值

案例 1：某小区因保安礼貌规范执勤，成功劝阻业主违规装修，避免矛盾升级

数据支撑：行业调研显示规范礼仪可使客户满意度提升 40%

2、物业服务行业趋势与礼仪标准

解读国家《物业服务质量评价标准》中礼仪相关条款

标杆企业服务礼仪案例对比分析

第二模块：优质物业服务意识提升的核心价值

讨论：如果你是小区的业主，你希望小区的服务品质具体表现在哪些方面？

1、现代优质物业服务环境下的服务特征

- 服务意识提升能力模型

- 优质客户服务的五要素
- 良好服务意识和表现

2、服务中的角色定位

- 你在为谁服务？
- 角色定位在服务中的重要性
- 以工作为傲，然后收起你的傲气—把自己训练成为优秀的物业服务人员

3、服务意识五要素

- 要素一：服务态度
- 要素二：精神状态
- 要素三：职业觉悟
- 要素四：观察能力
- 要素五：执行能力

模块三：优质物业服务人员职业化礼仪训练

一、关注你的职场形象——物业人员仪容仪表礼仪

1. 物业人员仪容规范

面部、头部、手部、发型、鞋袜

女士：化妆的技巧

2. 建立信任的物业人员着装规范

- 男士专业着装

内衣、衬衫、领带、西装、袜子、鞋子、配饰

- 女士专业着装

内衣、上衣、裙子、裤子、袜子、鞋子、配饰（丝巾）

- **互动环节：现场演练**

二、打造物业人员得体的行为举止

1、物业服务人员站、坐、走、蹲仪态礼仪

- 站姿规范、禁忌（含训练）
- 坐姿规范、禁忌（含训练）
- 走姿规范、禁忌（含训练）
- 蹲姿规范、禁忌（含训练）

三、优质物业服务人员微笑服务礼仪

案例分析：微笑的重要性（视频观看）

- 1、服务中的面部表情注意事项
- 2、服务中的眼神运用
- 3、服务中的微笑训练
 - (1) 笑的种类
 - (2) 微笑的要领
 - (3) 迎接客户的 123 法则
 - (4) 笑容是服务人员的第一项工作
- 4、物业服务人员的微笑练习（现场实操演练）

模块四：优质物业服务人员把服务当中日常生活方式

一、与业主、客户建立良好关系的交往素养

1. 言谈及常用服务语言
2. 电话接听礼仪
3. 常用的服务手位种类
4. 服务中的指引手势
5. 鞠躬问好礼仪——门岗、路遇业主等场景
6. 握手礼仪，最初建立的友好
7. 名片礼仪，递接有序
8. 客户引导
 - (1) 陪同引导
 - (2) 上下楼梯
 - (3) 进出电梯（有电梯的前提下）
 - (4) 相向行走（后退步、侧行步、前行转身步、后退转身部）
9. 递接物品
 - (1) 双手为宜
 - (2) 递于手中
 - (3) 主动上前
 - (4) 方便接纳

二、优质物业标准服务用语训练

1、服务礼仪的七声十七字

2、服务语言原则

- (1) 主动
- (2) 热情
- (3) 真诚
- (4) 平等
- (5) 友好
- (6) 灵活

3、服务语言的要求

- (1) 明晰准确
- (2) 简明准确
- (3) 态度和蔼
- (4) 当好参谋

5、礼貌服务用语

- (1) 欢迎语
- (2) 问候语
- (3) 祝贺语
- (4) 征询语
- (5) 答应语
- (6) 道歉语
- (7) 指路用语
- (8) 答谢语
- (9) 告别语

分享：服务忌语三十句

不同手势语的应用场合及强化训练

情景训练：不同岗位服务人员的礼仪训练

三、不同岗位服务礼仪规范

1. 业户服务
2. 工程维修服务礼仪规范
3. 秩序维护岗服务礼仪规范
4. 绿化、保洁岗服务礼仪规范

互动环节：现场情景模拟与点评

课程总结与复盘