

# 《物业人员服务能力提升系列课程》

主讲：李丹老师

## 【课程背景】

随着物业管理行业的发展、完善和成熟，物业管理行业在维护社区秩序、提升居民生活质量方面发挥着越来越重要的作用，同时越加明确了他们“服务”的属性。

作为物业管理中的核心力量，物业人员的服务能力直接影响着整个行业的形象和居民的满意度。因此，提升物业人员服务能力成为了当前物业管理行业亟待解决的问题。

《物业人员服务能力提升系列课程》旨在帮助物业人员不断提升自身素质的同时提高物业管理水平、提升居民生活质量，为物业管理行业的健康发展贡献力量。

## 【课程收益】

- ✓ 提升物业人员服务意识、增强专业知识和技能；
- ✓ 加强团队协作与沟通、提高应急处理能力；
- ✓ 增强责任感和使命感、提高工作效率和满意度；
- ✓ 建立良好企业形象、增强企业竞争力；
- ✓ 创造更好的社区环境、实现社会安定和谐；

## 【课程时间】

1-2天（6小时/天）

## 【课程对象】

物业管理公司的基层员工、相关从业人员、各层管理人员、以及其他对物业管理服务感兴趣的人士

## 【课程大纲】

### 第一讲：物业人员服务能力概念概述

#### 一、物业人员服务能力的概念解读

1. 服务能力的宏观解读
2. 服务必备“十力”：形象力；沟通力；合作力；观察力；解决问题力；情绪管理力；执行力；强体力；领导管理力；学习创新力；

#### 二、物业人员服务能力对物业品牌与竞争力的影响

#### 三、物业行业发展前景及物业人职业发展

#### 四、当代物业的功能与特征

功能：满足社群“舒适、安全、便捷”的需求

特征：人性化管理+个性化服务=当代物业

竞争核心：服务

#### 五、关于“以人为本”、“人性化”的服务意识体系

1. 视岗如家的意识
2. 积极主动的意识
3. 安全至上的意识
4. 道德自律的意识
5. 法律规章的意识
6. 成本效益的意识

### 第二讲：物业人员的静态形象力

#### 一、关于物业“形象力”的六个层次

1. 品牌形象
2. 环境形象

3. 技术形象
4. 服务形象
5. 管理者形象
6. 员工形象

## 二、物业形象力呈现三大系统

1. 场景识别系统——空间环境设施、物业人员职业形象
2. 服务识别系统——管理行为、员工行为
3. 运营识别系统——领导力、执行力

## 三、物业人员的仪容仪表

1. 表情的魅力：亲切、安全感、舒适感
2. 发型、妆容、仪表细节等规范要求
3. 职业着装规范的职业度及整洁度
4. 物业人员的佩饰细节规范要求（胸卡、饰品等）

## 第三讲：物业人员的动态形象力

### 一、物业人员的动态形象力要点

1. 要点核心1：稳
2. 要点核心2：速
3. 要点核心3：正
4. 要点核心4：安

### 二、物业人员的职业仪态训练

1. 站姿、走姿的要领与训练
2. 坐姿、鞠躬的要领与训练
3. 蹲姿的要领与训练
4. 目光凝视规范与视线控制
5. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
6. 物业管理日常工作操作注意事项

### 三、物业人员一般事务性接待

1. 称呼与寒暄
2. 握手礼仪
3. 引领与指引
4. 请、让、避、送
5. 告辞与送别
6. 乘梯与步行梯位序、站位、服务
7. 介绍能力（人/物/景）

## 第四讲：物业人员职业谈吐与高情商沟通

### 一、职业谈吐、与业主（客户）沟通中的核心

1. 态度真诚大方
2. 语气亲切自然
3. 表达专业得当
4. 立场利他双赢

### 二、物业人员的言谈举止

1. 声音情感表达：音量、语速和语调的控制
2. 倾听和回应的技巧

### 三、物业服务文明用语与礼貌用语

#### (一) 基本服务用语

1. 十字礼貌用语
2. 称呼用语
3. 接待用语
4. 电话用语
5. 公共用语

#### (二) 有效沟通要素

1. 避免矛盾与纠纷的 1、2、3、4 沟通法则
2. 四同四共一高压
3. 8 大服务场景用语与禁忌语言

### 四、高情商对业主（客户）沟通技巧

#### (一) 高情商沟通的重要性

1. 建立信任
2. 缓解焦虑
3. 提高业主（客户）满意度
4. 预防纠纷
5. 提升物业人员形象力
6. 促进团队协作

#### (二) 高情商沟通的基本要素

1. 真诚服务心态
2. 主动、热情、诚恳、耐心
3. 同理心与换位思考

#### (三) 高情商业主（客户）沟通技巧

1. 沟通的三言四心
2. 非语言沟通的技巧应用
3. 与不同性格类型业主（客户）间的语言沟通
4. 物业问题询问及解答技巧
5. 沟通中肢体语言的有效应用

#### (四) 电话与微信的效能应用

1. 接打电话的细节要素
2. 微信的高效应用与禁忌

### 第五讲：物业投诉高效处理

#### 一、正确理解投诉

1. 投诉从何而来（投诉的产生）
2. 异议、报怨、投诉

#### 二、处理投诉有效步骤

1. 有效倾听
2. 同理共情
3. 反复确认
4. 有效回应
5. 记录完整
6. 反馈跟踪

#### 三、投诉成因的心理分析

1. 主观层面

2. 客观层面

四、化解投诉的方法与技巧

**第六讲：物业服务能力实践与演练**

一、模拟场景演练，导师细节纠偏

二、实地观摩优秀物业服务过程，经验反馈与总结

三、服务创新升级：分析问题，提出改进措施