

《金牌物业管家的综合提升》

主讲：秦超

【课程背景】

物业是专业性较强的服务行业。物业管家作为直接面对业主的窗口，也是物业服务的重要载体，是物业服务中极为重要的组成部分。在对业主的服务过程中，如何树立正确的服务意识，如何有效的与客户开展沟通，做好服务工作，如何在做好服务的基础上实现业绩的提升，如何有效的管控收费率这一核心问题。都是物业管家必须关注的核心。而要成为一名“金牌”管家，就更是对于这些工作的思维、知识和技能有效的综合运用。从根本上使物业从业人员理解自身工作的使命与价值，了解工作的科学性，重视工作中的关键环节，这也是提升物业企业整体服务水平的重要手段。

【课程收益】

- 了解服务的本质与管家岗位的核心价值
- 明确管家的内在素质要求
- 掌握建立良好客户关系，提升客户满意度的有效方法
- 学习如何与客户高效的进行沟通
- 树立目标意识，以绩效为导向打造金牌管家
- 掌握物业费收费率提升的技巧

【课程对象】

物业管家

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分 物业服务到底是做什么？管家是一个怎样的岗位？

1. 物业服务的基本概念与认知
 - 物业管理与物业服务
 - ◇ 管理的特征
 - ◇ 服务的特征
 - ◇ 管理与服务的内涵区别：管理在物在度；服务在人在事
2. 案例分析与讨论：管家的诞生
 - 讨论与思考：管家和楼管员、物业助理的区别，为什么？
 - 管家的定义和定位
 - 管家的任务和能力要求
 - 管家的画像
 - ◇ 内在特质与外在特质
 - ◇ 形象建设
 - ◇ 服务礼仪
3. 管家在物业服务中价值与价值链
 - 目标：管家工作的评价依据
 - 管家的价值定位：
 - ◇ 内部的组织与协调
 - ◇ 外部的挖掘与满足
4. 管家的内部价值与职能
 - 管家岗位内部工作传递流程

- ◇ 场景问题→工作任务→工作执行→结果
- 管家岗位的外部工作流程
- ◇ 问题—解决（服务）--满意度提升—价值呈现

第二部分 管家的服务与客户关系如何有效提升？

1. 管家服务工作的最高标准：客户满意度
2. 客户满意度的来源
 - 客户满意度、期望值、感受

研讨：客户的期望是什么？

3. 影响客户感受的“峰终定律”与“近因效应”
 - 峰终定律的定义
 - 案例分析：宜家的客户体验“峰终”体验设计案例
 - 近因效应近因效应的运用

研讨与分享：峰终定律与近因效应在客服工作中的运用思考

4. 与业主建立紧密关系
 - 高效破冰
 - ◇ 同频共情
 - ◇ Yes and 法则的运用
 - 建立关系
 - ◇ 定位自己
 - ◇ 寻找接口
 - ◇ 提供价值
 - 升华关系
 - ◇ 持续价值
 - ◇ 紧密互动
5. 怎样获得业主的信任信赖
 - 信任的三个层级
 - ◇ 无影响
 - ◇ 有价值
 - ◇ 走进生活
 - 分享：我和业主的难忘的故事
 - 获得信赖的工作思路和基本方法

第三部分 管家与客户的高效沟通

1. 沟通的模型
2. 组成沟通的五大要素：
目标、对象、内容、可接受性、共识
3. 沟通的三项原理
 - 信息的衰减性：沟通漏斗
 - 信息的反馈机制
 - 感性&理性原理

活动：你说我画

4. 沟通的目标
 - 环境—交互—共识
5. 沟通的四项基础支持
 - 思维：沟通的内核

- ◇ 结构化思维
 - ◇ 结构化思维的核心原理：金字塔原理
 - 语言：沟通的载体
 - ◇ 清晰、简洁、流畅
 - ◇ 因人而异，因势而变
 - 状态：沟通情绪放大器
 - ◇ 体现情绪
 - ◇ 精、气、神
 - 肢体：沟通的辅助器
 - ◇ 表情
 - ◇ 动作
 - ◇ 适当的距离：近而不“紧”
 - 6. 因人而异：不同类型客户的沟通法则
 - 客户的 DISC 分类
 - 不同类型客户的沟通方式
 - 7. 客户服务的起点：客户需求挖掘
 - 以攻代守的交互四问模式
 - ◇ 状况询问—难点询问—暗示询问—需求满足询问
 - 客户需求真实性的判断
 - 物业全生命周期业主关键需求（购房后/收楼/装修期等）分析
 - 家庭全生命周期业主关键需求（青年/望子成龙/养老等）分析
 - 物业形态及环境业主关键需求（豪宅/普通老旧/度假等）分析
 - 8. 客户共识：满足需求的价值提供
 - 基于客户需求的建议
 - 价值呈现：以客户满意为导向的服务方案
 - 9. 客户投诉和客户异议的处理
 - 正确认知客户投诉和客户异议
 - 客户投诉与异议处理的六步法
 - 公共服务投诉应对策略
 - 个案服务投诉应对策略
 - 群体恶性投诉应对策略
- 第四部分 金牌管家的绩效提升与关键工作**
1. 管家工作的最高评价标准：目标的完成
 2. 基于绩效提升的关键环节
 - 目标设定
 - ◇ 目标的正确建立与匹配
 - ◇ 目标落位的工具：目标管理卡
 - 计划制定
 - ◇ 计划分解的 5W2H 原则
 - ◇ 工作计划表
 - 协调管控
 - ◇ 内部的沟通与协调
 - ◇ 内部的协调
 - ◇ 工作管控工具

- 提升
- ◇ PDCA 检视模型
- 金牌管家的团队建设
- ◇ 选育用留
- ◇ 内部满意

3. 管家的关键工作：提升物业费缴费率

- 研讨：为什么有的物业业主会欠费？
- 分析讲授：提升物业费收缴率的必杀技
- 行动计划：根据实际提升收缴率的计划