

# 物业服务礼仪与沟通技巧

## 课程背景：

物业管理是一个用时间来检验的行业，是一个和业主百万资产挂钩的行业，物业管理不是简单的秩序维护员站岗，不是简单的保洁扫地，更不是地产的辅助，甚至也不是我们现在谈的社区纠纷与最后一公里。而是通过服务达到业主的满意，提升物业费收缴率，为业主的物业增值。好的物业管理服务，最关键的是学会做业主的好保姆、好管家、好朋友，学会做到100% 业主第一，学会不断的超越业主日益增长的需求。想使自己真正成为一个优秀的物业服务品牌企业，立足现实，着眼未来，成为业户、发展商、相关专业公司以及行政主管部门等各方面都认可和满意的企业，就必须要有物业管理服务专业的服务体系与服务标准。而真正从心出发去建立服务体系、理解服务理念、执行服务标准，还大有学问，需要矢志不渝的学习与训练。

《物业服务礼仪与沟通技巧》，为物业管理企业定制的实战类服务礼仪与沟通技巧课程，通过学习与训练，让我们实现----管理无盲点、业主无怨言、服务无挑剔的物管服务！

## 课程收益：

- ✓ 强化理念：重点强调实用技能培训，让学员能够结合自身的工作经历来学习，并最终能够学以致用
- ✓ 提升技能：重点突出实战演练，在实际的操作中掌握培训技能，融合案例教学法、情景教学法、角色扮演法等当今培训界最有效的训练方法
- ✓ 调整心态：掌握成人学习特点，然后掌握针对性的优质服务培训专业技能，并在课堂中不断强化演练

**授课时长：** 1天， 6小时/天

**授课对象：** 物业公司全员

**授课方式：** 视频案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默+国学文化代入

## 课程大纲

第一讲：从心出发的物业服务

游戏破冰分组

一、先知礼，而成仪

二、服务业的竞争现状呈现分析

三、服务与礼仪的关系

现场游戏互动认知：何谓服务意识

四、物业企业五好服务标准

五、人本管理

六、礼仪增值缺陷的人生

1 . 为你的五年、十年以后增值——礼仪增值论

真实案例呈现

七、个人形象与企业形象的 99=0 服务理论

本节结束，团队 PK

第二讲：打造亲和力物业形象

一、可怕的“三秒钟”印象——影响你 7 年的首因效应

二、仪容对工作的影响

1 . 让别人尊重的仪容准则 现场试妆：妆前妆后大不同

三、仪表礼仪

1 . 职场着装 TPO 原则

2 . 男女职场服装搭配—穿出专业穿出干练

3 . 常见饰品选购及搭配

4 . 气质提升利器—丝巾

丝巾魅力现场百变体验

四、认识非语言沟通的重要性——不说话也能让你拥有好感的身体语言

五、尊重的眼神——你的眼神会说话

现场互动：你的眼神会说话

六、三米之外的“阳光”——微笑的力量

1 . 与物为春的秘密

图片欣赏：不同的表情，带来的视觉冲击

情景互动：服务现场的客户服务感受

七、手势礼仪

1. 中国传统文化之剑指 体验：无声的尊重语言

2. 常用手势礼仪规范

体验：小细节显大尊重

二、优雅形体气质训练

演练：站姿、坐姿、行姿、蹲姿优雅大方亲和力强，是真正的仪态美！本节结束，团队 PK

第三讲：物业服务礼仪

一、业主问候礼仪

二、业主称呼礼仪

故事案例分享：因称呼而引发的投诉

三、应答礼仪

案例分析：业主来访

四、迎送礼仪

六、倾听礼仪——倾听时的身体语言及倾听后的必杀技

现场体验：不同坐姿的心理感受

七、赞美礼仪

赞美现场互动 PK 加讲师点评

八、茶水礼仪

九、乘坐电梯礼仪

1. 看他们知自己

2. 微信社交媒体形象定位法则

现场梳理，打造自己社交媒体形象的规划

本节结束，团队 PK

第四讲：物业接待与沟通礼仪

一、人际交往白金法则

二、探知客户心理——冰山图解

三、物业接待礼貌用语三大特点

四、沟通礼仪

1. 增加印象分的交谈内容

- 2 . 沟通中如何积极倾听
  - 3 . 沟通中复述技巧
  - 4 . 沟通中封闭式问题技巧
  - 5 . 有效沟通的提问技巧
  - 6 . 有效沟通的倾听技巧
- 五、有效沟通的共情技巧

现场体验：有效共情

## 六、接打电话礼仪

案例分析：业主投诉

## 七、管理费催收技巧

- 1 . 欠费原因分析
- 2 . 催费方式
- 3 . 催费技巧

案例分析：王先生的催缴

头脑风暴：管理费催缴

## 第五讲：纠纷处理实战解决方案

- 一、 社区文化建设
- 二、 物业管理“疏”、“管”、“控”

案例分析：物业纠纷案例分析

- 三、 为什么会投诉
- 1. 投诉是好事还是坏事
- 2. 一个投诉客户背后的语言是什么
- 3. 投诉带来的机遇

案例分析：坚持原则的案例

情景互动：投诉处理之怒火中烧点化法

## 四、突发事件处理的服务礼仪与沟通技巧

- 1 . 紧急情况下的静定生慧
- 2 . 尊重与威严

案例分析：以人为本，坚持原则的胜利

情境互动：情境拒绝法

五、珍惜情感帐户——赢得好人缘

六、那些你或许没想到的生活中处处体现修养的礼仪细节

七、真理瞬间理论——课程结束

八、分组 PK 战果揭幕