

# 《房地产从业人员助力课程——服务意识锻造》

## 课程介绍

### 1. 课程对象

房地产从业人员。

### 2. 课程收益

- 通过体验式参与，使参训者认识内部服务的重要性；
- 塑造结果导向的工作意识，掌握沟通技能、工作方法，提高内部服务的质量；
- 塑造感恩之心，激发员工对公司的感恩情节和内心深处的服务意识；
- 通过大量互动案例、游戏保证知识的传递和吸收。

### 3. 课程特色

- 最实用的工具方法；
- 最真实的情景模拟；
- 最实战的应用感受；
- 最纯粹的实战课程。

### 4. 标准课程时长

1-2天

### 5. 内容提要

#### 一、认识服务意识

1. 体验游戏：欢乐大转盘
2. 游戏解读
  - 2.1 服务意识是突破本位主义的逆向思维方式
  - 2.2 服务意识是一种责任意识
  - 2.3 服务意识是实现共赢的最有效手段

#### 二、服务意识在房地产行业发展中的重要作用

1. 视频：激荡三十年
2. 房地产行业不同发展阶段体现的服务意识的不同特点
3. 从服务的角度看标杆企业的特点
  - (1) 融绿之争的本源——服务对象的差异
  - (2) 住宅地产——回归居住本质
  - (3) 商业地产——体验式消费的商业契机
  - (4) 产业地产——从“圈地”到“运营”我们还有多远的路程
  - (5) 养老地产——特殊服务对象下的经济契机

#### 三、从房地产运营特点看如何做好服务

1. 房地产行业的典型特点和基本流程
2. 头脑风暴：开发流程中关键节点所涉及的内外部服务对象
3. 对外公关的特点及应对策略
4. 内部公关的意义

- 体验游戏：合力造塔

#### 四、服务意识提升的再锻造

1. 从结果出发提升责任意识
  - (1) 解读结果导向的工作理念
  - (2) 结果导向与执行
  - (3) 结果导向的工作方法
2. 以沟通为渠道提升服务效果
  - (1) 沟通从表达开始
    - “金字塔”思维在表达中的有效运用
    - (2) 避免沟通禁忌，提升沟通质量
      - 切忌单向沟通——小游戏：商店打烊
      - 职业化沟通——体验活动：数字传递
      - 沟通要因人而异——DISC 理论在沟通的应用
3. 用时间确保服务质量
  - (1) 时间管理的三大法则
  - (2) 时间管理的有效落地实践
4. 从心出发
  - (1) 成功公式
  - (2) 视频：《没手没脚没烦恼》
  - (3) 心怀感恩，落脚服务

#### 四、课程回顾与总结

#### 6.备注说明

- (1) 课程大纲为基本参考，讲师会根据实际课程需要进行局部变化；
- (2) 所有文字均有知识产权唯一性，请勿泄露或提供第三方使用。