

# 《物业管理商务礼仪》课程大纲

## 【课程目标】

- 1、通过培训使学员懂得塑造与个人风格相适的专业形象。
- 2、通过培训使学员掌握现代商务、社交的通用礼仪熟练运用。
- 3、通过培训使学员提高职业化素养，从而提升企业精神面貌。
- 4、通过培训使学员进一步将企业文化精神理念落实到行为规范中。
- 5、通过培训使学员提升工作人员专业知识与服务技能，提升服务技巧，形成竞争优势，打造物业服务品牌。

【课程时间】 2天（12课时）

【课程对象】 物业管理人员

## 【课程特点】

专 业 —— 多年来一直致力于礼仪的传播和实践

实 用 —— 丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、规范教学片段和现学现用的情景演练

量身定做 —— 根据行业特点设计案例和知识点，量身定做顾问式培训

授课原则 —— 一次体验胜于千次说教

培训流程 —— 我做你看，你我同做，你做我验

## 【课程内容】

第一讲：礼仪及物业管理礼仪的概述

- 1、礼仪的本质
- 2、礼仪遵从的原则
- 3、礼仪与职业形象
- 4、商务礼仪在职业管理公司用的具体应用

第二讲：物业管理人员的个人形象塑造

一、仪容仪表礼仪

1、仪表的重要内涵

- 【1】仪表是素养和品位的体现
- 【2】仪表和成功联系在一起

2、仪容的修饰--日常工作化妆

- 【1】男士女士发型的修饰
- 【2】女士化妆的技巧

3、个人仪容的塑造

- 【1】头发、皮肤、手、牙齿、鼻子和体毛、个人仪容保健
- 【2】客户（业主）看到的每一个细节都是你素养的展现

4、仪表的外在体现---工作着装的礼仪

- 【1】职业服装款式与着装礼仪规范
- 【2】工作装与体态的协调
- 【3】饰品的选择与佩戴礼仪

5、物业人员形体礼仪

- 【1】形体语言——您另一张无字的名片
- 【2】非语言符号的作用
- 【3】得体恰当的形体语言能为你带来成功

6、体姿礼仪

- 【1】仪态的美化
- 【2】站姿、坐姿、行姿、行礼、指示……要领

7、表情——心境的晴雨表

- 【1】眼神、眉毛、嘴、呼吸……目光凝视规范与视线控制
- 【2】学会服务微笑

微笑的重要性

微笑的价值

微笑的种类

训练微笑

第三讲：物业人员接待礼仪

1、日常工作与交往的见面礼仪

- 【1】打招呼与握手
- 【2】称谓礼仪
- 【3】名片的递送礼仪
- 【4】公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌

2、介绍礼仪

## 【1】自我介绍

## 【2】为他人介绍

## 【3】集体介绍

### 3、日常接待活动

#### 4、接待远道而来的重要客人

#### 5、迎接、送别礼仪、礼貌与禁忌

#### 6、茶水递送、入座交谈礼节

#### 7、同乘电梯及乘车礼节

#### 8、电话礼仪

情景演练：1、接到业主投诉楼宇质量不好的电话你如何处理？

2、接到业务投诉公共卫生不好的电话你如何处理？

### 第四讲：优质客户服务及沟通技巧

#### 一、物业管理角色的定位与认知

##### 1、客户（业主）服务人员的自我认知

##### 2、客户（业主）服务人员的素质要求

##### 3、满足客户需求的技巧

##### 4、正确的服务意识

#### 二、客户服务沟通的技巧

##### 1、听—听懂客户（业主）的关键需求

###### 【1】为什么要听

【2】倾听的要诀—打造魅力的倾听者，让你成为一个受客户欢迎的人

【3】倾听的五个层次—如何听出客户（业主）的弦外之音

课堂演练：客户（业主）的潜台词

记录：建设丰富的个人商业情报库

思考：寻求开启客户（业主）心扉的钥匙

呈现：做一个有感染力的沟通者

##### 2、看—入木三分的看

【1】如何正确的用眼神与客户交流

【2】如何看懂客户（业主）的肢体语言，并解读其中的重要含义

【3】从进客户（业主）门到出客户门，应该看什么东西

【4】如何洞察入微，看出客户（业主）的不满信号

##### 3、问—循循善诱的问

【1】问什么？如何问？向谁问？问的艺术

【2】提问方式：开放式提问，封闭式提问

##### 4、说—恰到好处的说

【1】高效沟通的八大习惯

【2】措辞表达的艺术

【3】回答问题的艺术

##### 5、赞—悦耳动听的赞（美）

【1】正确认识赞美

【2】赞美的策略

##### 6、谈—双赢互惠的谈判沟通技巧

【1】客户（业主）关系分析与谈判氛围预测

【2】谈判中的压力策略

【3】时间压力与环境压力

【4】信息压力

【5】谈判中的“吃”信息与“吐”信息

【6】如何区分该说的与不该说的

【9】如何应对不利于自己的问题

【10】客户（业主）决策流程和组织结构分析

【11】如何在错综复杂中快速发现决策人

### 第五讲：有效处理客户投诉的方法

#### 一、解决问题四环节

##### 1、充分了解

##### 2、合理承诺

##### 4、履行承诺

##### 4、适时检验

#### 二、处理业主投诉

##### 1、如何安抚客户（业主）情绪

##### 2、开放式提问与封闭式提问

##### 3、倾听是关键

##### 4、消除客户敌意的的方法

#### 三、处理客户（业主）投诉的原则

##### 1、建立良好的接触界面

##### 2、优先处理

##### 3、影响最小化

##### 4、落实责任，改进工作

## 第六讲：物业管理人员的素质要求

### 一、物业管理人员素质要求的基本方面

#### 1、丰富的物业从业知识

#### 3、立体式的物业从业观念

### 二、优质服务意识

#### 1、优质服务的概念及分类

### 三、物业的管理与服务

#### 1、物业管理的功能

#### 2、随机应变的物业从业能力

#### 4、成熟的物业从业心理

#### 2、优质服务特征及顾客的服务要求

#### 2、物业的服务与经营特色