

物业公司培训课程大纲

授课对象：秩序与保洁团队

授课老师：程莉 服务赋能讲师

一、课程引言

礼仪的重要性

礼仪与个人形象、企业形象的关系

保洁与保安岗位在物业公司中的角色与责任

二、保洁人员礼仪规范

日常仪容仪表

着装规范：制服、鞋袜、配饰等

个人卫生：清洁、整洁、无异味

发型与面容：简洁、大方、得体

工作场合礼仪

工具与设备的使用与存放

与业主/客户的互动：微笑、问候、礼让

保洁工作时的注意事项：避免打扰业主、减少噪音等

关键时刻与关键印象

遇到业主/客户时的即时反应与沟通

保洁工作完成后的确认与反馈

紧急情况下的应变与协助

三、保安人员礼仪规范

日常仪容仪表

制服与装备：整洁、规范、专业

站立与行走：挺拔、稳重、自信

面部表情：严肃、认真、友善

工作场合礼仪

岗位职责与行为规范

与业主/客户的交流：礼貌、耐心、细致

对外来人员的接待与管理

关键时刻与关键印象

突发事件的处理与应对

巡逻与监控时的注意事项

对业主/客户求助的快速反应与协助

四、综合实践与案例分析

保洁与保安岗位的实际操作演练

案例分析：成功与失败的礼仪实践

互动讨论：如何提升个人与团队的礼仪水平

五、课程总结与反馈

总结课程要点

收集学员反馈，为下一轮课程做准备

注意事项：

课程内容应结合实际，注重实用性。

可通过视频、图片、实例等多种形式辅助教学。

鼓励学员提问与互动，提高课程的参与度与效果。