

<<物业管理客户服务实操一本通>>

图书基本信息

书名：<<物业管理客户服务实操一本通>>

13位ISBN编号：9787111308645

10位ISBN编号：7111308646

出版时间：2010-7

出版时间：机械工业

作者：余源鹏 编

页数：195

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<物业管理客户服务实操一本通>>

前言

物业管理客户服务是指针对物业的业主、住户和外来人员（这三者统称为“业户”）所提供的服务。客户服务部作为物业服务企业直接面对客户服务的窗口部门，是体现物业服务公司的服务水平、展示公司的形象、树立公司管理品牌的窗口，是实现优质服务的关键性职能部门。

客户服务在物业管理服务工作中占据着核心的位置，有着举足轻重的作用，但目前专业的物业客服人员依然比较缺乏，而且市面上还没有一本专门介绍物业管理客户服务实操的书。

因此，为了让广大从事物业客服工作的人员对客户服务工作有一个更全面更深入的认识，经过近两年的研究总结，我们特别策划编写了这本书——《物业管理客户服务实操一本通》。

本书用六章的内容全面讲述了物业管理客户服务实操的工作内容，这六章内容包括：第1章，客户服务部概述，主要讲述客户服务部的职责范围及各岗位的职责、客户服务部员工的服务标准、客户服务部日常业户服务工作规程、客户服务部日常工作管理制度和客户服务部员工培训与考核等内容。

第2章，业户收楼入住管理，主要讲述业户收楼入住的前提条件、业户收楼入住前的准备工作、业户收楼入住前的钥匙管理、业户收楼入住的注意事项、业户收楼入住的流程管理和业户收楼入住的常见问题解答等内容。

第3章，业户装修管理，主要讲述业户装修管理总述、业户装修的相关申请工作流程和业户装修过程的监管与验收管理等内容。

第4章，日常业户服务工作，主要讲述便民服务、业户报修处理、业户投诉处理、突发事件处理、业户回访管理和业户意见征询管理等内容。

<<物业管理客户服务实操一本通>>

内容概要

本书全面讲述了物业管理客户服务实操的工作内容,使读者对物业管理客户服务工作有更全面和深入的认识,具有实操性、全面性、工具性。

本书内容包括客户服务部概述,业户收楼入住管理,业户装修管理,日常业户服务工作,日常物业管理工作,社区文化活动管理。

适合物业管理相关人员阅读和参考,特别适合作为物业客服人员的培训教程和工作手册,也可用于物业和房地产专业教学使用。

作者简介

余源鹏，国内知名实战型房地产研究策划人，广州鹏起房地产代理有限公司总经理。

20世纪70年代出生于广东省潮州市黄冈镇。本科毕业于哈尔滨工业大学土木工程学院建筑工程专业。结业于中山大学企业管理营销管理方向研究生进修班。

主要从事房地产实操研究、房地产营销策划、房地产实用基础知识培训和房地产营销系统培训业务。主编出版了“房地产实战营销丛书”、“房地产开发企业规范化管理丛书”和“物业管理服务实操一本通丛书”等三大系列近70本实操型专业书籍。

近几年陆续出版的“房地产实战营销丛书”包括《房地产广告策划与创作》、《房地产包装推广策划》、《房地产实战促销300例》、《房地产实战定价与销售策略》、《房地产实战市场调研与优秀案例》、《中国楼盘实战命名三万例》、《售楼尖锋》、《房地产公关活动促销方案56例》、《三天造就售楼冠军》、《房地产实用营销图表大全》、《房地产一线销售管理》、《问鼎房地产》、《中小户型开发与设计》、《促动楼盘》、《房地产项目可行性研究实操一本通》、《中小户型开发与设计》、《房地产公司营销管理实操范本》、《房地产项目整合营销实操一本通》、《房地产广告策划与媒介传播实操指南》、《专业市场项目开发全程策划》、《旅游房地产项目开发全程策划》、《社区商业街项目开发全程策划》、《酒店式公寓项目开发全程策划》、《商住综合项目开发全程策划》、《写字楼项目开发全程策划》、《购物中心项目开发全程策划》、《别墅项目开发全程策划》和《精品住宅项目开发全程策划》《房地产中介经纪人实用业务知识两日通》、《三天造就二手房租售冠军》、《房地产中介机构人事行政与业务经营管理》、《二手房买卖三日通》、《房地产策划师职业培训实战教程》、《房地产项目现场销售管理实操范本》、《商业房地产项目招商实操一本通》、《房地产项目销售执行实操一本通》、《开盘——房地产项目登记派筹与解筹认购实操一本通》和本书《房地产优秀广告文案创作与鉴赏大全》等。

<<物业管理客户服务实操一本通>>

书籍目录

前言	第1章 客户服务部概述	1	1.1 客户服务部的职责范围及各岗位的职责	3	1.1.1 客户服务部的职责范围	3	1.1.2 客户服务部各岗位的职责	4	1.2 客户服务部员工的服务标准	8	1.2.1 做好客户服务的基本要素	8	1.2.2 员工的服务礼仪	10	1.2.3 业户接待与联系服务标准	13	1.3 客户服务部日常业户服务工作规程	16	1.3.1 各岗位值班和交接班规程	16	1.3.2 前台值班人员日常业户服务工作规程	17	1.3.3 大堂助理日常业户服务工作规程	20	1.3.4 业户投诉处理规程	22	1.3.5 业户沟通工作规程	24	1.4 客户服务部日常工作管理制度	27	1.4.1 客服部员工守则	27	1.4.2 客服部员工文明服务制度	29	1.4.3 客服部员工接待管理制度	29	1.4.4 客服部员工接听电话的工作规定	30	1.4.5 客服部员工当值时需注意的事项	31	1.4.6 客服部对讲机的使用及管理	32	1.4.7 业户投诉处理的管理制度	33	1.4.8 客服部回访工作的管理制度	33	1.4.9 客服部巡查制度	34	1.4.10 客服部收费管理制度	34	1.4.11 客服部钥匙管理制度	35	1.4.12 客服部值班管理制度及规定	36	1.4.13 客服部交接班管理制度及规定	37	1.4.14 客服部文件管理制度及规定	37	1.4.15 客服部业户档案管理制度	39	1.4.16 客服部会议制度	39	1.4.17 客服部办公制度	40	1.4.18 客服部部门安全制度	41	1.4.19 客服部考勤管理制度	41	1.5 客户服务部员工的培训与考核	42	1.5.1 投诉处理培训	42	1.5.2 安全保卫培训	48	1.5.3 工作技巧培训	51	1.5.4 礼仪礼貌培训	53	1.5.5 英语会话培训	61	1.5.6 优质服务培训	62	1.5.7 员工管理培训	64	1.5.8 各岗位工作考核	67	第2章 业户收楼入住管理	75	2.1 业户收楼入住的前提条件	77	2.2 业户收楼入住前的准备工作	77	2.3 业户收楼入住前的钥匙管理	79	2.4 业户收楼入住时的注意事项	81	2.5 业户收楼入住的流程管理	81	2.6 业户收楼入住工作的相关文件范本	84	2.7 业户收楼入住的常见问题解答	94	第3章 业户装修管理	97	3.1 业户装修管理总述	99	3.1.1 业户装修时相关部门的职责	99	3.1.2 业户装修前需告示业户的装修规定	100	3.1.3 业户申请装修时需告示业户的装修规定	102	3.1.4 业户装修过程的管理	103	3.1.5 业户装修资料的归档管理	105	3.2 业户装修的相关申请工作流程	106	第4章 日常业户服务工作	123	第5章 日常物业管理	163	第6章 社区文化活动管理	179
----	-------------	---	-----------------------	---	------------------	---	-------------------	---	------------------	---	-------------------	---	---------------	----	-------------------	----	---------------------	----	-------------------	----	------------------------	----	----------------------	----	----------------	----	----------------	----	-------------------	----	---------------	----	-------------------	----	-------------------	----	----------------------	----	----------------------	----	--------------------	----	-------------------	----	--------------------	----	---------------	----	------------------	----	------------------	----	---------------------	----	----------------------	----	---------------------	----	--------------------	----	----------------	----	----------------	----	------------------	----	------------------	----	-------------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	--------------	----	---------------	----	--------------	----	-----------------	----	------------------	----	------------------	----	------------------	----	-----------------	----	---------------------	----	-------------------	----	------------	----	--------------	----	--------------------	----	-----------------------	-----	-------------------------	-----	-----------------	-----	-------------------	-----	-------------------	-----	-------	--------------	-----	------------	-----	--------------	-----

<<物业管理客户服务实操一本通>>

章节摘录

插图：2.如何认识服务（1）服务是人对人提供的一种方便。

服务有间接服务和直接服务，无论是间接服务还是直接服务，都是给人方便，若无人提供服务就不会有人的方便。

（2）服务者与被服务者是相互转换的。

在此处是服务者，到别处就变成被服务者。

没有永久的只提供服务而不被服务的服务提供者，也不可能只有享受别人提供的服务而自己永不为他人服务的服务接受者。

因此，服务与被服务是相互转换、相互依存的。

人们在这种服务与被服务中得到方便，得到生存与发展。

（3）克服心理障碍，提供优质服务。

在中国传统观念里，认为服务是伺候人的工作，服务工作者的地位是低人一等的。

因此有的人看不起服务人员，但这类看法和认识是守旧的、落后的，其实，任何职业都是服务于社会、服务于大众的。

3.如何做好服务（1）工作权力和服务意识。

每个物业管理岗位都有自己的工作权力。

这种工作权力可以用来为业户提供方便，也可以不给业户提供方便，甚至为难业户。

这是两种不同立场、不同观念、不同境界、不同修养的表现。

我们提倡的是站在业户的角度来体会、享受所提供服务的意识。

只有这样服务才是亲切的、富有人情味的。

（2）理解业户。

服务是给人提供方便，是在人与人之间形成的。

服务不仅与提供者有关系，而且也与接受者有关系。

业户的地位、身份、修养和心情如何？

怎样做好服务？

关键是正确判断业户，要有一颗理解业户的心。

只有具备了这种意识，才能做好服务工作。

（3）注意服务细节，提供优质服务。

物业管理工作人员都做着重复的、甚至简单的服务工作。

但要重视、要留神、要认真、要严谨、要注意细微之处。

对提供服务的服务者来说，服务是经常的，甚至是繁杂而琐碎的。

但这对业户来说，可能是第一次感受，甚至是唯一的一次感受。

因此，物业管理工作人员要认真细致地做好每项服务工作，使业户感到这种服务是一种美好的经历和享受。

<<物业管理客户服务实操一本通>>

编辑推荐

《物业管理客户服务实操一本通》特别适合从事物业管理客户服务工作的从业人士阅读，特别适合作为物业客服部人员的培训教程和工作手册，是物业服务企业客服人员职业提升的实用读本。同时，《物业管理客户服务实操一本通》也是物业服务企业其他管理和服务部门的从业人员提升自身管理、服务水平的必读书籍，是物业和房地产相关专业师生的优秀教材。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>