

<<物业客服培训手册>>

图书基本信息

书名：<<物业客服培训手册>>

13位ISBN编号：9787122112743

10位ISBN编号：7122112748

出版时间：2011-8

出版单位：化学工业

作者：邵小云

页数：172

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>

## <<物业客服培训手册>>

### 前言

物业服务已成为我国社会发展最快的行业之一。

物业服务类型已涉及住宅、写字楼、商业场所、工业区、医院、学校、酒店等，物业服务面积达数百亿平方米。

当前，物业客服问题是关注的焦点，简单的粗线条式的服务，早已满足不了人们的需求，细化优质的综合性服务是人们追求的目标，先行的、主动的、长期的优质服务是其重要内容。

而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。

员工的素质是企业素质的基础，是服务于业主的基本条件，其工作方式和态度都要正确、得体。

物业企业在业主面前的形象，都要由员工来展现，那么较高的员工综合素质就十分重要。

高素质的员工须具备主动服务、用心服务、创新服务的观念，必须确立“业主第一”的思想，同时，须掌握相关的知识和技能，才能及时发现问题，准确分析问题，进而妥善解决问题。

所以，提升员工的素质，对员工给予培训就非常需要。

基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，就客户服务和安保服务两个重点编写了《物业客服培训手册》和《物业安保培训手册》，可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可做物业公司各管理处客服中心、安全管理部门的工具书。

在本书编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、李汉东、韦厚娟、刘军、宋伟、段青民、柳景章、李亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、谭双可、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

## <<物业客服培训手册>>

### 内容概要

本书从物业客服培训的要求出发，首先介绍客服培训的规划工作，再一一就各项培训项目（包括物业客服工作认知、入住服务、日常服务、社区文化建设、投诉处理）进行介绍，内容丰富多彩，紧贴现代物业客户服务的实际要求，具有非常强的实际可操作性，尤其是附录的经典案例和与物业有关的英语使物业客户服务更注重精细化，是一本不可多得的、拿来即可用于学习或讲课的培训教材。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理作为客户服务培训工作的参考。

## <<物业客服培训手册>>

### 作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

## <<物业客服培训手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 物业客服培训规划

##### 第一节 物业客服培训的内容

- 一、与本物业有关的信息
- 二、物业管理知识
- 三、职业道德的培训
- 四、物业服务礼仪
- 五、各项工作的操作程序与要求

##### 第二节 培训计划与控制

- 一、客服培训计划
- 二、培训实施监控
- 三、培训质量的监控
- 四、培训记录的管理

#### 第二章 物业客户服务工作认知

##### 第一节 客户服务中心与人员职责

- 一、客户服务中心的主要职责
- 二、客户服务中心的整体运作流程
- 三、客户服务中心的岗位构成及职责

##### 第二节 客户服务礼仪

- 一、仪容仪表
- 二、举止仪态
- 三、表情
- 四、言谈及常用语言
- 五、电话接听礼仪
- 六、业主或客人来访接待礼仪
- 七、引见时的礼仪

##### 第三节 客户服务人员必须遵守的工作制度

- 一、客户服务中心值班制度
- 二、客户服务中心交接班制度

#### 第三章 入住服务培训

##### 第一节 新盘入住服务

- 一、入住前的准备工作
- 二、办理集中入住手续
- 三、零散入住

##### 第二节 旧盘迁入迁出服务

- 一、确认新业主/用户
- 二、新业主/用户资料的发放与交回
  - 【范本01】业主授权书
  - 【范本02】租户室内大件物品放行协议书
- 三、向新业主/用户介绍管理处的服务
- 四、验房、迁入
- 五、整理新业主/用户资料

##### 第三节 二次装修管理

- 一、装修手续办理
  - 【范本03】装修协议书
  - 【范本04】协议书

## <<物业客服培训手册>>

- 二、装修过程监控
- 三、装修完工验收
- 四、验收合格后的事务处理

### 第四章 日常服务工作

#### 第一节 客服中心日常事务处理

- 一、客户咨询
- 二、客户请修服务
- 三、客户搬入搬出放行条办理
- 四、拖欠费用催缴
- 五、车位租赁办理
  - 【范本05】车位租赁合同
- 六、向总经理投诉的接待预约
- 七、办理用户公司水牌制作
- 八、为业主或用户出具场地证明
- 九、用户租借会议室的手续办理
- 十、住户IC卡的业务办理
- 十一、办理专用货梯手续
- 十二、拾遗或用户失物认领手续办理
- 十三、客户意见征询
- 十四、业主(住户)资料登记、管理
- 十五、物业档案资料建立管理

#### 第二节 公告、通知类文书的发布与写作

- 一、公告、通知类文书的发布要求
- 二、通知的写作要领与范本

【范本06】停水通知

【范本07】停电通知

【范本08】清洗外墙通知

【范本09】关于灭鼠的通知

【范本10】公共场地消杀通知

【范本11】电梯暂停服务通知

【范本12】换水表通知

【范本13】养犬通知

【范本14】出入刷卡通知

【范本15】关于楼栋天台管理的通知

- 三、简讯的写作要领与范本

【范本16】好消息

- 四、提示的写作要领与范本

【范本17】五一节日温馨提示

【范本18】十一国庆节节日温馨提示

【范本19】春节温馨提示

【范本20】冬季用电温馨提示

【范本21】关于夏季小区安全防范的温馨提示

【范本22】关于防台、防汛的温馨提示

【范本23】关于儿童暑期安全的几项温馨提示

【范本24】关于天气变化的温馨提示

【范本25】关于电梯使用的温馨提示

【范本26】关于实行“放行条”的温馨提示

## <<物业客服培训手册>>

### 五、通告的写作要领与范本

【范本27】禁止高空抛物通告

【范本28】关于物业维修中心开展特约服务项目通告

【范本29】关于启用门禁系统的通告

【范本30】关于弱电系统改造工程完工的通告

【范本31】关于治理私搭乱建的通告

### 六、启事的写作要领与范本

【范本32】失物招领启事

【范本33】寻物启事

### 第三节 上门维修服务培训

一、上门维修服务流程与要求

二、常规项目的维修作业程序

### 第四节 走访回访

一、回访的方式

二、回访的内容

三、关于投诉的回访

四、关于维修的回访

五、上门走访回访的安排

六、走访、回访的细节

七、走访回访的记录

## 第五章 社区文化建设

### 第一节 制订社区文化活动方案

一、社区文化活动方案的内容

二、社区文化活动方案的形式与范本

【范本34】庆祝“六一”儿童节“讲文明爱科学”活动方案

【范本35】重阳节活动方案

【范本36】“圣诞联欢晚会”活动方案

【范本37】“春节游园”活动方案

【范本38】“迎春节”社区文化活动方案

三、活动方案的调整

### 第二节 社区文化活动的开展

一、社区文化宣传动员

【范本39】重阳节活动的通知

【范本40】中秋活动邀请函

【范本41】文艺活动通知

【范本42】圣诞联欢晚会通知

二、社区文化活动现场的控制

三、社区文化活动结束后的工作

### 第三节 办好社区的宣传栏

一、宣传栏的管理要点

二、宣传栏的内容要求

三、宣传栏的设计要求

### 第四节 节日气氛营造

一、节日布置方案

【范本43】圣诞节活动布置方案

【范本44】小区新春布置方案

二、节日布置实施

## <<物业客服培训手册>>

三、节日结束后的工作

### 第六章 投诉处理

#### 第一节 对投诉的正确认识

一、什么是投诉

二、投诉的方式

三、投诉的原因

四、投诉动机

五、对待投诉的心态

#### 第二节 投诉的处理

一、投诉处理的原则

二、投诉处理的程序

【范本45】投诉处理内部工作程序

三、处理投诉的要求

四、处理投诉的依据

五、投诉的常规应对方法

六、投诉处理的技巧

七、要填好各项投诉记录表

### 附录

附录一 客服中心服务案例

附录二 涉外物业日常用语120句

附录三 物业管理情境英语

### 参考文献

## <<物业客服培训手册>>

### 编辑推荐

由邵小云编写的《物业客服培训手册》内容介绍：当前，物业客服问题是关注的焦点，简单的粗线条式的服务，早已满足不了人们的需求，细化优质的综合性服务是人们追求的目标，先行的、主动的、长期的优质服务是其重要内容。

而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。

员工的素质是企业素质的基础，是服务于业主的基本条件，其工作方式和态度都要正确、得体。

物业企业在业主面前的形象，都要由员工来展现，那么较高的员工综合素质就十分重要。

高素质的员工须具备主动服务、用心服务、创新服务的观念，必须确立“业主第一”的思想，同时，须掌握相关的知识和技能，才能及时发现问题，准确分析问题，进而妥善解决问题。

<<物业客服培训手册>>

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>