

# 深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕31号

---

## 关于在深圳举办《“优品”物业管家特训营》 专题班的通知

各有关单位：

本世纪初，物业管理行业传统的保洁、保安、保养“老三篇”服务模式亟待破局创新，“酒店式服务”、“英国管家”、“金钥匙”先后登场，“管家”由此惊艳亮相，业主对物业服务的需求从原来的被动接受基础服务融入了心理需求、个性化需求、客户体验感等多种综合元素，物业管理自此步入业主需求导向时代，物业服务也从最开始的标准化的公共基础服务向人性化、亲情化、个性化等服务需求延伸。

纵观当下的物业管理行业，金管家、金牌管家、白金管家、铂金管家、贴心管家等各种管家可谓是“百花齐放”。但是，不可否认，目前的管家中普遍存在有职能定位不准确；角色扮演混淆不清；岗位自信心欠缺；服务意识不强；专业知识不足；职业形象不规范；服务技能薄弱等等问题。

品位优雅、服务超群，谓之“优品”！

我院拟于8月17日-19日在深圳市举办《“优品”物业管家特训营》专题班。资深的行业专家将从物业管家的渐变历程出发，详细解读物业管家“多角色混合体”的精准定位；传授做好物业管家的十个关键点；掌握物业管家的MOT（关键时刻）如何设计；现场训练和提升物业管家的个人职业形象和综合服务能力。现将有关事项通知如下：

### **一、主办单位**

深圳房地产和物业管理进修学院

### **二、课程收益**

（一）清晰物业管家定位，系统梳理物业管家工作思路，全面剖析工作重点与难点，提出解决建议。

（二）打造“优品”物业管家胜任力模型，改善物业管家内在素质重塑自信心，构建管家职业蓝图。

（三）盘点物业管家与客户服务的触点，设计服务场景。

（四）提升物业管家的综合能力，让物业管家真正成为项目经理的得力助手，提升企业核心竞争力。

（五）雕琢优品管家的行为规范，训练物业管家的专业技能，塑造优品管家的专业形象。

### **三、培训对象**

（一）物业服务企业在职物业管家、物业客服主管；

（二）物业企业部门经理、物业项目经理；

（三）有志于成为客服主管或高端物业服务人才的其他从业人员。

## 四、培训纲要

|          |  |
|----------|--|
| D1<br>上午 | <p><b>第一讲 什么是物业管家</b></p> <p><b>一、不断创新的物业服务模式</b></p> <p>1、传统的物业管理模式回顾</p> <p>2、物业项目服务模式求新的原因</p> <p>3、物业管家是如何诞生的</p> <p><b>二、物业管家的精准定位</b></p> <p>1、目前较成功的物业管家的特点分析</p> <p>2、原来物业管家其实是个多种角色的“混合体”</p> <p><b>三、物业管家的优质服务</b></p> <p>1、图例示范讲解服务发展渐变的五个层级</p> <p>2、物业管家服务的最高境界</p>                             |
| D1<br>下午 | <p><b>第二讲 做好物业管家的秘诀</b></p> <p><b>一、坚守物业服务的底线</b></p> <p>1、物业服务的底线到底是什么</p> <p>2、物业服务没有上线</p> <p>3、我们的服务应该由谁来评价</p> <p>4、客户“物美价廉”的消费心态有错吗</p> <p>5、我们是否还记得物业服务的“初衷”</p> <p><b>二、把握做好物业管家的十个关键点</b></p> <p>1、如何做好物业管家</p> <p>2、物业管家怎么样才能到到业主的认可</p> <p>3、物业管家的十个关键点你把握到了吗</p> <p><b>三、新时期物业管家的服务的真实内涵</b></p> |

|                  |   |
|------------------|---|
| <p>D2<br/>上午</p> | <p><b>第三讲 好管家是设计出来的</b></p> <p><b>一、走进物业优质服务关键时刻</b></p> <p>1、什么是 MOT 关键时刻</p> <p>2、物业服务的 MOT</p> <p><b>二、重塑优品管家胜任力模型</b></p> <p>1、优品管家的物业企业中的五大角色</p> <p>2、优品管家的胜任力模型</p> <p><b>三、塑造优品管家的专业形象</b></p> <p>1、优品管家仪容修饰要点</p> <p>2、优品管家表情管理训练</p> <p>3、优品管家制服礼仪</p> <p><b>四、雕琢优品管家的行为规范</b></p> <p>1、指领训练及场景应用要点</p> <p>2、问候训练及场景应用要点</p> <p>3、接待细节训练及场景应用要点</p>     |
| <p>D2<br/>下午</p> | <p><b>第四讲 打造“优品”物业管家胜任力模型</b></p> <p><b>一、刻意练习优品管家的正向表达</b></p> <p>1、打造管家团队高效沟通力</p> <p>2、体验训练：回应练习</p> <p>3、高效沟通管控六步法</p> <p>4、刻意练习正面表达</p> <p><b>二、好服务是设计出来的</b></p> <p>1、关键时刻 MOT 与客户服务关键触点</p> <p>2、打动客户，关键时刻的“关键触点”见功夫</p> <p>3、设计客户服务触点，建立服务生态链</p> <p>4、体验为王，关键时刻的服务触点是提升服务品质最直接有效的途径</p> <p>5、互动：绘制客户服务地图（即触点之旅）</p> <p>6、练习：根据客户动线地图，设计让客户说三声“谢谢”的服务</p> |

|          |  |
|----------|--|
| D3<br>上午 | <b>第五讲 让我们一起来体验吧</b><br>1、训练让客户清晰感知管家服务的专业<br>2、优品管家服务技能比拼 |
|----------|--|

## 五、培训师资

**【周 宏】**深圳房地产和物业管理进修学院教授，酒店管理经济师，国家首批注册物业管理师，PTT 国际职业培训师，国家注册物业管理师考试命题组专家，广东省物业管理行业专家。从事物业管理行业 20 年，曾先后服务于中海物业管理公司、深圳市保利物业管理集团和香港路劲地产集团。合作编著出版有《物业管理服务案例与管理方案》《职业道德和服务礼仪》《物业管理典型判例解读精选》等专业书籍，在《住宅与房地产》杂志陆续发表了十多篇专业论文，并开有个人专栏《周游记》。

**【熊雨婷】**深圳房地产和物业管理进修学院客座讲师，香港尊星高级顾问，IPA 国际注册高级礼仪培训师，IPA 国际注册礼仪培训师专家委员会委员，注册物业管理师，中国金钥匙物业顾问，企业培训师，大中华物业管理学会会员（大中华物业管理学会），酒店职业经理人资格证，客户冲突处理国际证书（英国城市学院），拥有丰富的礼宾服务现场管理经验。

## 六、教学特色

专题讲座+案例分析+现场训练+模拟练习。

## 七、培训时间及地点

（一）培训时间：8 月 17 日-8 月 19 日，共 2.5 天；

(二) 培训地点: 深圳市福田区红荔西路莲花大厦东座 20 楼教室。

## 八、培训费用

培训费 2980 元/人, 包括: 授课费、资料费。企业或个人团购 5 人及以上可享团购价八五折。市外学员交通、食宿需自理。

## 九、报名、缴费和咨询

(一) 报名: 即日起至 8 月 16 日, 请登陆学院官网: [www.pmedu.com](http://www.pmedu.com) 进行网上预报名, 课程选择“优品物业管家特训营专题班”。

(二) 缴费: 网上预报名后请将培训费转账至学院账户, 转账时请备注班级简称和参训学员姓名, 如“优品管家+张三”。

户 名: 深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户行: 建设银行深圳分行莲花山支行

帐 号: 4420 1560 2000 5640 2050

(三) 咨询电话:

深圳: 0755-83236180、83207408。



学院微信号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2018 年 6 月 5 日



---

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2018 年 6 月 5 日印发

---