

# 深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2017〕50号

---

## 关于在深圳市举办《高端物业礼宾服务》 专题培训班的通知

各有关单位：

随着物业管理市场的日益开放，行业竞争日趋加剧，客户对高端物业服务的要求越来越高，为塑造独特的物业形象和良好的客户体验，越来越多的物业公司开始导入和发挥物业礼宾服务的独特优势与作用。

为此，深圳房地产和物业管理进修学院凭借 27 年物业管理专业培训经验和雄厚的师资力量，组织专家研发了高端物业形象相匹配的礼宾服务模式专题课程——《高端物业礼宾服务专题讲座》。本课程由中国金钥匙服务联盟长期战略合作伙伴香港尊星礼宾服务顾问有限公司首席顾问任教，将从形象素养、专业服务和运营模式等方面提升高端物业礼宾服务人员的执业能力。目

前，此课程已先后在北京、上海、广州、深圳、济南、杭州等地成功举办多期，得到广大企业和学员的高度认可。为响应企业和学员朋友的要求，我院于11月18日在深圳市举办一期“高端物业礼宾服务专题讲座”。现将有关事项通知如下：

## **一、组织机构**

主办单位：深圳房地产和物业管理进修学院

香港尊星礼宾服务顾问有限公司

## **二、培训对象**

（一）高端写字楼、城市综合体等商业物业礼宾服务和高端住宅物业的客服骨干人员、项目经理；

（二）物业服务公司高端物业项目运营部经理、客户服务部经理、礼宾司等；

（三）开发建设单位和后勤服务单位客服部经理、客服主管、客服或欲开办礼宾服务的人员等。

## **三、课程收益**

（一）系统讲解高端物业礼宾服务运营思路和服务技巧；

（二）熟悉高端物业礼宾服务的运营模式；

（三）提升高端物业礼宾服务人员的职业形象；

（四）指导学员如何构建项目礼宾服务模式，达到客户满意，支持项目管理的良性运营；

（五）学习商业物业礼宾服务与住宅物业管家服务的最新操作；

（六）通过专题培训，搭建学员之间交流沟通的平台。

#### 四、教学特色

专题讲座 + 互动训练。

本课程专门针对高端物业项目礼宾服务的关键技能和运营模式展开研究，培训师根据自身多年礼宾服务的从业经验，成功顾问了长城物业、莲花物业、泰然物业、世联行、国贸物业、综保物业等物业项目礼宾服务，并结合自身多年从事星级酒店、高端地产商务礼宾服务顾问经验，对市场和客户需求的深入了解，以专业服务、特色服务、延伸服务、尊贵服务相结合，向中国高端商务地产及其他高端服务行业提供礼宾服务整体解决方案。

#### 五、培训纲要

##### 第一部分 《礼宾服务新时代》

一、分析商业及住宅项目管理市场动态， 物业公司在提升服务上遇到的瓶颈及如何解决困境。

二、礼宾服务的演变和进程，了解礼宾服务的由来，从酒店服务发展到物业服务的变化与历程。

三、礼宾的核心价值和理念，引用国际金钥匙先进的服务理念，让学员了解及学习现今服务人员应有的服务水平与品质。

四、礼宾岗位设计和职能，讲解礼宾部在企业组织架构上的位置，各岗位在部门的设计与职能。

五、礼宾服务案例，对物业礼宾服务发展至今，从香港到深圳，乃至全国的一些实际成功案例。

##### 第二部分 《打造专业礼宾服务形象》

一、个人服务形象的重要性，并讲解现代职业形象美学如何结合项目风格，为服务人员设计合适的整体对外形象。

二、礼宾服务人员应具备的专业素养，提升服务心态与心理素质，利用实际案例讲解，让学员对服务层次有重新的认知，把“我要做好服务”转变为“我愿意为您服务”的服务心态。

三、工作场景中的服务礼仪规范，从服务细节表达对客户的尊重，构建友好客户关系，导师并在现场邀请学员对形象的标准进行演练与示范，让学员能更直观了解及掌握当中技巧。

### **第三部分 《礼宾服务运营模式》**

一、对商业礼宾运行的六大模式进行讲解，了解礼宾司如何透过礼宾运营模式为客户设计服务体验圈，解释礼宾如何成为项目的形象大使、品味及品质监督专员、客户的依赖伙伴等，在传统的物业服务领域上带来突破和锦上添花。

二、对住宅专属管家运行的五大模式进行讲解，透过借鉴国外先进管家服务标准再结合到本地实际运营情况，为客户设计一套本地化的服务模式、在日常的社区管理服务以外，为客户带来舒适和便利，营造“有温度的服务体验”。

三、对礼宾团队与管家团队的组织结构、相关要求与岗位职责描述，并讲解团队与物业其他部门如何配合及职责分工等。

## **六、培训师资**

香港尊星礼宾服务顾问有限公司由多年从事星级酒店、高端地产商务礼宾服务的香港专业人士创办，于2014年5月与中国金钥匙服务联盟签订了长期战略合作伙伴协议，为中国金钥匙的

物业礼宾服务唯一合作单位，共同在高端物业领域推广礼宾服务模式。

**【杨开业】**深圳房地产和物业管理进修学院客座讲师，尊星首席礼宾顾问，中国金钥匙学院高级讲师，中国金钥匙高级物业顾问，国际金钥匙组织国际会员，国际专业培训及评审导师（英国城市学院高级文凭），国际精进教练（美国 Meta-Coaching 注册会员），国家二级心理咨询师（中国劳动局认可资格），国际催眠治疗师（美国 NGH 催眠协会注册会员），神经语言程序学发证导师（美国 NFNLP 注册会员），高级调解专员（香港和解中心注册会员），酒店管理系学位（澳洲悉尼麦觉里大学），多年来致力于研究物业礼宾服务，有独特的见解和丰富的实操经验。

**【吴兆昌】**深圳房地产和物业管理进修学院客座讲师，香港资深物业管理职业经理人，尊星首席商业顾问，中国金钥匙高级物业顾问，国际金钥匙组织国际会员，香港物业管理协会会员（香港物业管理协会），香港商场管理协会专业会员（香港商场管理协会），大中华物业管理学会会员（大中华物业管理学会），香港高级物业管理师（香港物业管理协会注册），物业管理学位（美国城市大学），物业设施设备管理高级文凭（美国城市大学），安全与卫生证书（香港岭南大学）。拥有多年的高端商业物业礼宾服务经验。

**【熊雨婷】**深圳房地产和物业管理进修学院客座讲师，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。

## **七、培训时间及地点**

（一）培训时间：11月18日-19日；

（二）报到时间：11月17日 13:00-21:00；

（三）报到地点：深圳市福田区红荔西路莲花大厦东座，绿茵假日商务酒店一楼大厅；

（四）上课地点：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 1800 元/人，包括：授课费、资料费。

## **九、报名、缴费及联系方式**

（一）报名：

即日起至11月17日止，请登陆深圳房地产和物业管理进修学院官网：[www.pmedu.com](http://www.pmedu.com) 进行网上预报名，课程选择“高端物业礼宾服务专题培训（深圳）班”。

（二）缴费：

请于11月17日前将培训费转账汇入学院账户：

**账户名称：**深圳房地产和物业管理进修学院

**开户银行：**建设银行深圳分行莲花山支行

银行帐号：4420 1560 2000 5640 2050

培训费转账时务必注明班级简称及参训人姓名或单位名称，如“深圳礼宾+张三/单位名称”。费用到账后确认报名成功，报到时请携带网上报名后审核通过的报名表（加盖公章），本人身份证及付款凭证。

（三）联系人及咨询电话：

何老师： 0755-83207903、 18926453636

陈老师： 0755-83236180、 13424296963

特此通知。



学院微信号

深圳房地产和物业管理进修学院

2017年9月5日



---

深圳房地产和物业管理进修学院综合管理部    2017年9月5日印发

---