

# 贵州省物业管理协会文件

黔物协通字[2019]28号

## 关于举办《物业大管家优质服务精修营》 培训的通知

各有关单位：

为提高物业项目经理及客服人员的现场服务水平，帮助物业管理项目服务人员树立正确的经营服务理念，掌握有效沟通技巧，提升客户满意度，贵州省物业管理协会经与深圳璞瑞资产管理咨询机构共同开发，特举办《物业大管家优质服务精修营》培训。现将有关事项通知如下：

### 一、培训目的

1、帮助物业客服人员认识物业管理服务产品的特殊性，了解物业服务模式、客户特征以及客户关系管理的基本概念。

2、服务质量是物业服务企业孜孜以求的理想，服务品

质是客户对我们寄以的厚望。但"品质不是检查出来的，质量不是考核出来的"！帮助客服人员树立良好的服务意识，掌握过硬的服务技能和有效沟通技巧。

## 二、培训收益

1、**物业大管家的角色定位**——人是所有问题的根源，只有提升物业大管家的素养和技能才能真正提升物业服务水平。

2、**物业管理不懂服务产品谈何经营？**那么，究竟什么是产品？什么是服务？什么是物业管理服务？

3、**物业管理客户服务的独特性**体现在哪几个方面？物业管理的法律学基础和经济学基础到底是怎样的？

4、**物业大管家的基本职能**包括哪些？

5、**学习了解物业管理服务质量控制特性，拟定常见物业项目服务品质提升计划**

6、**物业管理服务心理学及服务意识训练**

7、**物业大管家服务沟通技巧及专业话术训练**

## 三、培训对象

1、**物业企业的客户服务从业者、项目经理（含储备）、业务运营职能管理者；**

2、**两年以上相关工作经验的物业从业者。**

3、**其他需要参加培训的人员。**

## 四、培训内容

1. 物业大管家角色定位
2. 物业大管家基本职能
3. 物业服务心理学及服务意识训练
4. 物业服务沟通技巧及专业服务话术训练

## 五、授课师资介绍

### 1、温婷老师

璞瑞资产管理（深圳）有限公司创始人、执行董事，贵州省物业管理协会人力资源顾问，中物协教育培训基地知识管理顾问，英国格林威治房地产管理 MSC 理学硕士，行业首位 PTT 国际职业培训师。

25 年物业管理实战工作经验，曾任万科物业首任品质管理部经理、CBRE 世邦魏理仕华南区高级经理、联泰集团物业管理中心总经理、深圳市建筑科学研究院行政高管顾问等。参与建立万科物业第一套 ISO9000 国际标准化质量保证体系，系万科物业品牌的创建者。

### 2. 李东老师

璞瑞资产管理资深顾问，企帆基业培训咨询公司联合创始人，锦鸿物业服务有限公司董事，吉林大学商学院工商管理硕士，吉林省法商学院院长，金牌讲师学院思维管理学院院长，中国人力资源和社会保障部企业培训师。

## 六、时间及地点

1. 报到时间：8 月 25 日上午 8：00-8：40

培训时间：8月25日-26日 9:00-17:00

2. 报到及培训地点：贵阳市观山湖区金融城长岭北路金融MAX—B座三楼多媒体会议室（中天健身楼上）

住宿参考：

1、新盛庭酒店：

2、汉唐佳华酒店金融城

地址：会展城B区金融soho西座17层

地址：中天会展城B区西一塔

单间：288元/间

单间：298元/间

标间：288元/间

标间：298元/间

联系人：夏先生

联系人：涂晓晓

联系电话：17708503569

联系电话：13597953566

## 七、培训费

会员单位：1680元/人（含授课费、场地费、资料费、结业证工本费、午餐费等）；

非会员单位：1880元/人（含授课费、场地费、资料费、结业证工本费、午餐费等）。

## 八、交费方式

请各单位务必在8月23日前将费用以银行转帐方式汇到协会账户，不收取现金。银行转账方式：

户名：贵州省物业管理协会

账号：5200 1614 4360 5250 4586

开户行：建设银行贵阳建设大厦支行

## 九、报名方式

关注“贵州省物业管理协会公众号”进入“2019”-“物业大管家”填写报名信息。

联系人：林瑛（13985179330 微信同号）

联系电话：0851-85360234 85360235

