

深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2019〕9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。

为提升高端物业礼宾人员的执业能力，深圳房地产和物业管理进修学院联合中国金钥匙服务联盟——香港尊星礼宾服务顾问有限公司，联合推出《高端物业礼宾服务专题讲座》。本课程已先后在北京、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需求，我院拟于4月20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）分析高端物业项目的发展趋势，建立物业服务共知，重塑物业人的信心；

（二）系统讲解高端物业经营中礼宾服务（体验式服务）的关键，掌握高端物业礼宾服务运营思路及技巧；

（三）熟悉高端物业礼宾服务（体验式服务）应用模式及关键触点；

（四）塑造高端物业服务团队的专业形象，同时增加企业品牌美誉度；

（五）树立正向的物业人服务观，掌握卓越的六星级服务心态（服务意识）为客户提供优质服务；

（六）结合物业服务礼仪的应用，拆分、训练相关岗位人员的规范化与标准化操作，让其在对客服务过程中，客户有被尊重、被满足的感受提升客户满意度；

（七）指导学员如何构建项目礼宾服务模式，从客户满意到客

户的高忠诚度，同时支持项目管理的良性运营；

（八）学习商业物业礼宾服务与住宅物业管家服务的运营模式和服务技巧；

（九）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、分析高端物业项目的发展趋势，构建物业服务认知，重塑物业人的信心。

二、分析商业及住宅项目管理市场动态，物业服务在提升服务品质上遇到的瓶颈及解决方案。

三、解析礼宾服务的演变与发展，了解体验式服务在高端物业的应用于诉求。

四、礼宾的核心价值与理念，引用国际金钥匙的现金服务理念，让学员了解并掌握当代物业人应有的服务素养，礼宾专职人员成长

规划。

五、礼宾岗位设计和只能，讲解礼宾部的组织架构及职能优势。

六、剖析国际国内高端物业礼宾服务的运营案例，掌握物业企业如何通过礼宾服务的推进抢占市场占有率及客户的心智模式。

第二部分 《打造专业礼宾服务形象》

一、掌握第一印象经济哲学与打造要点，塑造专业的物业人服务形象，打造物业企业的品牌美誉度。

二、塑造卓越的六星级服务心态，树立物业人的正向服务观，了解“我要为客户服务”、“我愿意为客户服务”到“我还能为客户做什么服务”的转换方法。

三、界定物业人与物业企业的关系，发挥每个物业人的单位效能从而让企业能动力内驱。

四、拆分物业日常接待流程，结合场景剖析关键节点，以礼仪应用为出发点，从动作、语言等细节着手建立物业服务链，为客户打造极致的物业服务体验，增加客户的黏度转化忠诚客户。

五、现场还原物业服务场景，拆分、训练相关岗位人员的规范化与标准化操作，让其在对客服务过程中，客户有被尊重、被满足的感受提升客户满意度。

六、通过体验式互动教学，掌握沟通造场的能力及对客沟通模型，让沟通事半功倍构建友好客户关系。

第三部分 《礼宾服务运营模式》

一、拆解商业礼宾运营的六大模式，掌握如何通过礼宾运营模式设计优质服务客户体验生态圈。

二、分析物业礼宾对常规物业服务领域的突破与锦上添花，同时解析礼宾承担物业企业形象大使、品质监管、客户依赖伙伴的运

作关键。

三、讲解住宅专属管家的五大服务模式，借鉴国外先进关键服务标准，同时结合中国本土文化，设计一套“有温度的服务体验”模式让客户放心、安心、舒心、开心。

四、解析礼宾团队与关键团队的组织架构和岗位职责，同时拆分其与物业其他本部门的职责分工与协作。

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：4月20日-21日；

（二）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4月19日止，请登陆深圳房地产和物业管理进修学院官网：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19年一期）班”。

（二）缴费：

请于4月19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有限公司

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：

陈老师：0755-83236180、13424296963

特此通知。



学院服务号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2019年3月6日

4403041220032

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2019年3月6日印发
