

# 深圳房地产和物业管理进修学院有限公司文件

深物院〔2022〕12号

## 关于举办《物业高端服务礼仪与会务服务实战》 专题培训班的通知

各有关单位及个人：

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礼仪和会务管理的要求越来越高，为塑造良好的物业形象和客户体验，越来越多的物业企业精心构建礼仪服务场景，优化服务模式，提升服务品质，发挥礼仪服务价值。

物业高端服务礼仪标准有哪些？如何在不同的场景中应用，做到在服务场合中应对自如，举止有度，有力展示企业的软实力？如何通过员工得体的行为、良好素质的展现，强化企业文化、提升企业形象？卓越服务力提升方法有哪些，如何运用能减少客户投诉率、提升客户满意度，将客户满意度转化为忠诚度？

会务服务管理是物业管理服务的重要组成内容之一，高标准会务服务工作对于帮助会议顺利进行、提高会议整体质量水平，展现对外形象以及彰显主办方企业的实力具有重要意义。会务服

务涵盖了哪些方面？会务服务人应具备哪些素养，才能更好的提升会务服务质量？会务服务有哪些流程，接待注意哪些细节？如何准备会务服务前期工作，更加有效的执行会务标准？

为满足广大企业的业务发展需求，深圳房地产和物业管理进修学院经深入调研，倾力打造《物业高端服务礼仪与会务服务实战》专题课程，助力企业打造服务品牌，提升服务效能，增强企业竞争力。

《物业高端服务礼仪与会务服务实战》专题班，拟于8月5日-8月6日举办，诚邀广大企业和个人踊跃参加。具体事项通知如下：

## 一、主办单位

深圳市物业管理行业协会

深圳房地产和物业管理进修学院

## 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、物业管家、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、会务管理部经理等；

(三) 开发建设单位和后勤服务单位客服部经理、客服主管、行政管理人员等。

## 二、培训收益

(一) 系统讲解高端物业礼仪服务与会务服务的运营思路和服务技巧；

- (二) 提升高端物业服务人员的职业形象和会务服务能力；  
(三) 指导学员如何构建项目礼宾服务和会务服务模式，达到客户满意，支持项目管理的良性运营；

### 三、培训特色

案例分析 + 分组讨论 + 媒体素材 + 实操练习 + 情景模拟，让每位学员在“学理论” + “习实践”的模式中，理解教学内容，提升应用水平。

### 四、培训时间及地点

- (一) 培训时间：8月5日-8月6日；  
(二) 培训地点：深圳市福田区红荔西路莲花大厦东座18楼

### 五、培训计划与大纲

课程情况	日期：D1 天 课程主题：礼遇宾客赢商运——高端服务礼仪标准与应用
课程大纲	<p>第一讲 印象——企业品牌价值与服务关键时刻</p> <p>一、企业品牌由谁定义</p> <p>解析：企业品牌的构成要素</p> <p>剖析：分享经济时代，客户对企业的品牌定义 80% 来源于感官营销</p> <p>案例：客户体验折射高端服务品牌的价值</p> <p>二、“服务”与客户“满意度”的根本关系</p> <p>解析：服务的意义</p>

思考：高端服务中，什么达成了客户满意？

### 三、解密关键时刻之钥

定义：关键时刻 MOT

解析：客户关系战略的成功，是员工行为的成功

工具：正面关键时刻 VS 负面关键时刻

思考：什么是客户想要的关键时刻？

解析：如何经营用户终生价值，成就一次一生的服务

探讨：卓越服务力的构成要素

解析：礼遇宾客，是提升高端服务的制胜因素

解析：高端礼仪应用能力的构成要素

## 第二讲 塑造——打造专业形象，经营印象哲学效应

思考：1、人为什么喜欢贴标签？

2、服务形象表相下客户会看到什么潜台词？

一、形象凝聚吸引力，演绎你的影响力

1、职业形象，社会角色的塑造

解析：形象的定位原则

阐述：形神兼备，塑造个人魅力

案例：气质是一个人的“神”，性格魅力是没有人格魅力长久的

图示：静态形象——发型、化妆、服装

## 2、吸引力是内外兼修的演绎

解析：职业形象的专业要求——和谐与表达

案例：专业优雅需与无声的服饰表现融为一体

## 3、职业形象构建与设计

思考：你想让你的服务对象收到你的什么形象？

工具：形象构建三味境

剖析：精神形象 VS 社交形象 VS 视觉形象

## 4、高端项目职业形象规范与塑造

解析：男士仪容修饰要点

示范：女士妆容打造要点

示范：男士/女士发型打造要点

解析：制服的搭配原则

示范：制服的正确穿着方式

纠偏练习：制服穿着规范调整

解析：仪态礼仪，德行外化的表现之一

示范与练习：站姿礼/坐姿礼/走姿礼/蹲姿礼的正确方式

## 第三讲 践行——礼遇宾客迎商运

### 一、亲和有度迎宾客

解析：卓越服务从眼神交流开始

解析：微笑弧度可以控制，客人评估标准无法衡量  
练习：让人舒心的亲和力训练

## 二、问候示意建关系

解析：从称呼礼中运营客户关系

区分：问候不等同于鞠躬

示范：让客户舒服的问候方式

互动：不同场景不同类型客户的问候练习

## 三、指引到位明方向

解析：指引的目的

示范：指引的操作要点

训练：如何在行进中引领客户

纠偏：引领客户的同时如何关注客户的需求

## 四、察言观色懂需求

解析：掌控关键触点让客户备受尊重

演练：工作场景再现，待客真实反映

解析：接待服务 5S 原则

示范：接待客户操作要领

## 五、礼遇有序显尊重

解析：接待常用礼规礼序（握手礼，名片礼，介绍礼）

练习与模拟：握手礼/名片礼/介绍礼标准与场景应

用

解析：位次原则与规范

练习与模拟：引领客户行进中，谁先谁后？

与客户同乘电梯，谁先进先出？

洽谈位次，座位怎么安排？

接待客户用车时，如何安排座位？

## 六、情景模拟见真知

练习：每组认领一个主题场景，演绎服务过程中的礼遇细节

（选取不同高端项目类型的服务场景）

模拟：还原接待服务实景，看如何掌握接待礼遇的尺度、分寸，又如何通过礼仪细节让客户感知服务的价值？

剖析：高端礼仪应用的原则

区分：情景 VS 人物 VS 关系

## 七、行动总结巧落地

讨论：运用 ORID 工具提炼学习成长遇收获，

导师辅导具体可落地可实施的行动计划

总结：看得见的诚意，听得出的态度

仪式：立场让服务自豪感遇价值感油然而生

课程情况	日期: D2 天 培训主题: 会务服务实操技能修炼
课程大纲	<p>第一讲 走进会务接待服务——基础知识解析</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议定义——何为会议?</li> <li>2. 会议类型——类型多样?</li> <li>3. 会议台型——台型熟悉?</li> <li>4. 会务服务定义——全方位, 立体化</li> <li>5. 会务服务特点——六大特点</li> <li>6. 会务服务礼仪——五星体验</li> </ol> <p>第二讲 了解会务人员——个人素养揭秘</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会务服务观念——全局观、长视角、重本质</li> <li>2. 会务服务心态——五个我</li> <li>3. 会务服务能力——通专业, 知礼仪, 善沟通</li> <li>4. 会务服务素养——亲和态度、积极情绪、察言观色、专业呈现</li> </ol> <p>第三讲 洞悉会务关键——座次排位梳理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 位置决定身份, 接待对等关键</li> <li>2. 座次排位有原则, 具体运用须讲究</li> </ol> <p>第四讲 体验会务接待服务——服务实战三步曲</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议前的充分准备</li> </ol> <p>信息收集——会议确定, 级别判断、方案执行</p> <p>现场布置——物品管理、摆台标准、操作规范</p>

人员安排——岗位明确、职责清晰、执行专业

### 2. 会议中的有效保障

茶水服务礼仪、签约服务礼仪、颁奖服务礼仪、合影服务礼仪

### 3. 会议后的完美闭环

迎客三分，送客七步——末轮效应显细节

检查确认，会场归位——有始有终才规范

及时复盘，不断完善——精金百炼提品质

资料归档，有据可查——文件管理塑品牌

## 六、培训师资简介

【熊雨婷】深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，国际认证协会礼学专家委员会理事，国际注册礼仪培训认证(中国区)管理中心 金牌礼仪培训师，金钥匙国际联盟首席培训总监，中国管理科学研究院学术委员会 特约研究员，中国管理科学研究院学术委员会 高端服务行业顾问，中国专业人才库礼仪专家委员会委员，英国政策与研究学院（中国区）训导师/考评官，英国皇室管家服务学院（中国区）训导师/考评官，注册物业管理师。

曾先后服务于五星级酒店，并担任全国物业前十强长城物业、莲花物业等公司的服务顾问，在服务模式的创新、服务手册(SOP)的编写与优化、物业服务关键时刻 MOT、体验式服务的导入、服

务现场的纠偏与固化等拥有多年的实操经验，对体验式培训和现场督导深谙其道。

**【彭莎】**深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，广州物业管理行业协会特聘讲师、广州市礼仪协会副会长，曾在广州多个标杆物业管理项目担任项目负责人及企业内训师；持有国家礼仪培训师（高级）、全国职业核心能力礼仪训练师、美国 ACI 国际注册高级礼仪培训师、注册国际心理咨询师、客户服务管理师（技师）证书；荣获 2013 年“广州市技术能手”、2014 年全国礼仪师资（实战）培训班礼仪师培训大赛季军、2017 年“广州市三八红旗手”、2017 年“广州市优秀项目经理”等荣誉称号。对会务服务的策划与组织实施、会务服务的标准以及提升会务服务水平等具有丰富的实操实战经验。

## 七、培训费用

培训费 1800 元/人，包括：授课费、资料费。

## 八、报名和缴费方式

### （一）报名：

即日起至 8 月 4 日止，请登陆深圳进修学院官方网站：[www.pmedu.com](http://www.pmedu.com) 进行网上预报名，课程选择《物业高端服务礼仪与会务服务实战》培训班。

### （二）缴费：

请于 8 月 4 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“高端物业服务+张三/单位名称”。费用到账后确认报名成功，  
报到时请携带本人身份证件。

**(三) 联系人及咨询电话：**

张老师：座机：0755-83235761 手机：18826403939

马老师：座机：0755-83698356 手机：15019494125

特此通知。



学院服务号

深圳房地产和物业管理进修学院

2022年7月12日

