

<<物业客户服务>>

图书基本信息

书名：<<物业客户服务>>

13位ISBN编号：9787040180473

10位ISBN编号：7040180472

出版时间：2006-01-01

出版时间：高等教育出版社（蓝色畅想）

作者：孙惠萍

页数：172

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<物业客户服务>>

### 前言

在《物业管理条例》实施以后，随着我国的物业服务领域的不断扩展，服务覆盖面的不断扩大，目前物业服务已成为人们生活、工作中不可缺少的重要内容，因此，作为物业服务领域中的最重要的环节——客户服务应运而生。

物业的客户服务是今天物业服务中不可缺少的内容，本教材对物业客户服务课程进行了全面、系统的分析和探讨，从服务的概念着手，立足于“以学生为主体、以能力为本位、以就业为导向”的指导思想，从物业客户服务的基本知识、物业管理的基本素质、客户服务心理、客户入住服务、客户档案管理、客户中心服务、会所服务、康体服务和会议服务等方面进行了阐述，并结合实际介绍了一些经典案例，进一步强调客户服务在物业服务中的重要性。

本书参考了“国家职业技能鉴定和职业资格考试”的标准，将物业管理员和助理物业管理师的应知应会作为本教材的重要参考标准之一。

为提高学生的学习兴趣和掌握有效的学习方法，本书采用图文并茂的形式，并在各章的前面设计了案例引入，让学生带着问题去学习和探讨，在各章后附有复习思考题。

本书由孙惠萍编写第一章，杨红编写第二章，周斌编写第三章，胡秋月编写第四章，黄健敏编写第五章，赵素珍编写第六章，麦毅菁、胡秋月编写第七章，麦毅菁编写第八章，何燕编写第九章。在分工编写的基础上由孙惠萍总编和定稿。

成都万和物业管理有限公司总经理马聪、成都市财贸职业高级中学特级教师白兰婷对全书进行了审阅，并提出了宝贵的建议，在此表示衷心的感谢。

由于编者理论认识、实践能力有限，难免有不妥和不完善之处，恳请读者批评指正！

... 编者 2005年11月

## <<物业客户服务>>

### 内容概要

《物业客户服务》为中等职业学校物业管理专业教育部推荐教材。

本书着重对物业客户服务的基本知识、物业管理人员的基本素质、客户服务心理、客户入住服务、客户档案管理、客户中心服务、会所服务、康体服务和会议服务等内容进行了系统的介绍。

在每章中以案例导入，各章后附有复习思考题。

在附录中有物业管理（师）的综合考试模拟试卷（理论知识和操作技能题）。

本书既可作为中等职业学校物业管理专业教学用书，也可作为初级物业管理专业人员岗位培训和自学用书。

## &lt;&lt;物业客户服务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 物业客户服务概述第一节 服务概述一、服务的概念二、服务的特征三、服务体系第二节 物业服务一、物业服务的含义和内容二、物业服务的特性三、物业服务的作用第三节 客户服务一、客户服务的概念二、客户服务的基本内涵第四节 物业客户服务一、物业客户服务的概念二、物业客户服务的构成三、物业客户服务的具体措施复习思考题第二章 物业管理人员的基本素质第一节 物业管理人员的综合能力一、职业素质二、综合职业能力及其构成三、综合职业能力的提高四、提高综合职业能力的意义第二节 物业管理人员的职业道德一、职业道德的基本知识二、物业管理人员职业道德的内涵复习思考题第三章 客户心理及服务技巧第一节 客户心理概述与服务策略一、客户的一般心理过程与客户服务二、客户的个性心理特征与服务策略三、客户的需要与服务第二节 客户服务过程中的心理接待技巧一、认识客户的技巧二、与客户交谈的技巧三、客户异议处理技巧四、客户关系处理技巧第三节 客户服务人员的心理素质及能力一、客户服务人员的一般心理素质要求二、客户服务人员的个性心理及能力要求复习思考题第四章 人住服务第一节 人住服务程序一、人住服务概述二、人住服务流程三、收楼服务中的注意事项第二节 装修管理的服务一、装修管理服务概述二、装修管理服务流程三、装修管理服务细则四、装修管理服务中常见问题及处理方法复习思考题第五章 客户档案管理第一节 业主档案管理一、档案及业主/使用人档案的概念二、业主档案的形成范围三、与业主相关的档案材料的收集、积累四、业主档案的整理五、业主档案的更新六、业主档案的保管第二节 物业档案管理一、物业档案的含义及作用二、物业档案归档要求三、物业档案归档时间四、物业档案归档的范围五、物业档案的收集、积累六、物业档案的整理七、物业档案的保管工作第三节 档案查询服务一、查询的流程图二、档案查询利用的方式三、档案工作人员的工作第四节 客户档案计算机管理复习思考题第六章 客户服务中心的服务第一节 客户服务中心服务概述一、客户服务中心服务的定义二、客户服务中心的重要地位三、客户服务中心服务的发展第二节 问询服务一、问询服务的定义二、“呼叫中心”引发问询服务变革三、问询服务礼仪和程序第三节 信访服务一、信访及信访服务的定义二、信访的渠道三、信访受理的程序第四节 客户投诉服务一、客户投诉服务的定义二、导致客户投诉的原因三、客户投诉处理原则四、处理客户投诉的方法和程序五、处理投诉注意事项六、客户投诉体系的建立七、呼叫中心在处理客户投诉方面的作用复习思考题第七章 会所服务第一节 物业的会所服务一、会所的定义二、会所的类型三、会所的特点四、会所服务的意义五、会所服务的原则第二节 中餐服务一、中餐服务的方式二、中餐零点服务三、宴会服务第三节 西餐服务一、西餐服务的方式二、西式早餐服务三、西餐零点接待服务第四节 酒吧服务一、酒吧服务程序二、酒吧服务礼仪的标准第五节 茶艺服务一、茶艺及茶叶二、品茶的方法三、茶室服务程序复习思考题第八章 康体服务第一节 健身房服务一、健身房的特点与健身房设施二、健身房的服务程序第二节 室外体育活动服务一、游泳池服务二、网球场服务三、台球房服务四、壁球馆服务五、乒乓球场服务六、模拟高尔夫球室服务第三节 娱乐服务一、歌舞厅服务二、棋牌室服务复习思考题第九章 会议服务第一节 会议服务的基本知识一、会议的类型二、会议经营的意义三、会议市场的现状第二节 会议服务的筹备一、什么是会议服务二、会议前期协调工作三、制定会议接待方案四、召开会前准备会五、会场布置及会议设施、设备的准备六、会前准备的注意事项七、培训员工的作用第三节 会议服务程序一、会议迎宾服务二、会议签到服务三、会场服务(礼仪服务、席间续茶换烟缸服务)四、会议结束工作五、会议会场服务的注意事项第四节 会议餐饮服务一、会议餐饮的基本特点二、会议餐饮服务程序三、会议餐饮的注意事项复习思考题附录 物业管理国家职业资格二级全国统一鉴定考试主要参考文献

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>