

深圳市龙岗区物业管理协会文件

深龙物协〔2021〕24号

关于举办物业服务优秀金牌管家服务技巧 与管理线上培训的通知

各物业服务企业：

管家是物业服务企业的核心岗位，关系到客户需求把握、客户诉求响应、物业费收缴、服务品质监控、服务体验传递、客户满意提升以及物业企业普遍关心的多种经营等诸多核心业务的运营成败。为了帮助物业服务企业提升管家职业能力，赢得客户满意，最终实现项目经济效益。我会拟定于7月29日举办物业服务优秀金牌管家服务技巧与管理线上培训。现将有关事项通知如下：

一、培训时间

7月29日(下午14:00-16:30)

二、培训形式

网络在线直播

三、培训对象

龙岗区各物业服务企业中、高层管理人员，物业管家、客服主管、物业助理、客服助理、客服经理、项目经理等物业从业人员。

四、师资介绍

【邓玉麟】中国注册物业管理师、全国物业管理从业人员项目经理岗位证书培训讲师，深圳市房地产和物业管理进修学院客座教授，具备多年物业管理工作经验和物业企业培训经验。曾任成都市庭和物业服务有限总经理、深圳市之平物业发展有限公司资深顾问专家、深圳市之平房地产顾问有限公司总经理助理、佳兆业物业服务有限公司（西南区域）品质管理总监，并系多家物业企业和咨询管理公司高级顾问、首席物业高级咨询师、特聘讲师。

五、培训内容

第一部分：物业管家服务模式

- （一）物业管家服务模式的定位和服务要求；
- （二）什么是物业管理的管家服务模式；

第二部分：物业管家应具备的基本素质

- （一）形象礼仪与行为举止；
- （二）亲和气质与自信从容；
- （三）物业管理及物业管家应掌握的相关知识；
- （四）擅长有效沟通；
- （五）常规的服务情景处理（重点讲解投诉处理）；

第三部分：如何成为一个金牌管家

- （一）成为管家的四项基本功；
- （二）如何做好从见习管家到合格管家；
- （三）怎样才能做到业主认可的管家；
- （四）什么样的管家才是金牌大管家。

六、注意事项

本次培训活动无需报名，培训当天扫以下二维码进入直播间，并填写相关信息后观看，培训结束后视频无法进行回放，请大家务必准时参加培训。

七、培训费用

本次培训为协会免费公益培训，无需付费。

八、联系方式

联系人：黄晓程 联系电话 0755-89330082

特此通知。

深圳市龙岗区物业管理协会

2021年7月27日



物业服务优秀金牌管家服务技巧
与管理线上培训直播间二维码