

<<物业客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<物业客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787504742001

10位ISBN编号：7504742007

出版时间：2012-5

出版时间：中国财富出版社

作者：王晓宇

页数：275

字数：438000

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>

## <<物业客户服务管理>>

### 内容概要

《职业院校物业管理专业知识+技能系列教材：物业客户服务管理》从物业客户服务理念入手，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，从物业客户服务理念、物业客户满意度调查、物业客户服务团队建设、物业客户服务质量管理、物业客户服务基本技能、日常物业客户服务、客户入住服务、客户装修管理服务、社区活动管理服务、物业客户投诉的处理、物业客户心理服务等方面进行了阐述，以求培养学生的客户服务意识，使学生掌握各项物业客户服务工作的方法和技能。

## <<物业客户服务管理>>

### 书籍目录

- 第一章 物业客户服务理念
  - 第一节 服务与物业服务
  - 第二节 客户服务管理
  - 第三节 物业客户服务
- 第二章 物业客户满意度调查
  - 第一节 客户满意度调查概述
  - 第二节 物业客户满意度调查
- 第三章 物业客户服务团队建设
  - 第一节 物业客户服务中心的设置
  - 第二节 物业服务人员的职业素质
- 第四章 物业客户服务质量管理
  - 第一节 服务质量概述
  - 第二节 物业客户服务质量标准制定
  - 第三节 物业客户服务标准的实施与考核
- 第五章 物业客户服务基本技能
  - 第一节 倾听的技巧
  - 第二节 微笑的技巧
  - 第三节 说话的技巧
  - 第四节 肢体语言运用技巧
- 第六章 日常物业客户服务
  - 第一节 接待问询和报修服务
  - 第二节 业主服务档案管理
- 第七章 入住服务
  - 第一节 入住服务流程
  - 第二节 搬迁入住
- 第八章 客户装修管理服务
  - 第一节 装修管理服务
  - 第二节 装修管理服务的相关文件
- 第九章 社区文化服务
  - 第一节 营造物业社区文化氛围
  - 第二节 组织物业社区文化活动
- 第十章 物业客户投诉的处理技巧
  - 第一节 客户投诉概述
  - 第二节 物业客户投诉的原因
  - 第三节 物业客户投诉的处理流程
  - 第四节 物业客户投诉的处理原则和方法
  - 第五节 物业客户投诉的处理技巧
  - 第六节 各项投诉记录表的填写
- 第十一章 物业客户心理服务
  - 第一节 客户心理活动与服务技巧
  - 第二节 物业服务人员减压技巧
- 参考文献

<<物业客户服务管理>>

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>