

《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：9787040336108

10位ISBN编号：7040336103

出版时间：2012-1

出版社：高等教育出版社

页数：151

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《物业客户服务》

内容概要

《物业客户服务(第2版)》为教育部职业教育与成人教育司推荐教材，中等职业学校物业管理专业教学用书，是在第一版的基础上修订而成的。《物业客户服务(第2版)》着重对物业客户服务的基本知识、物业服务人员的基本素质、客户服务心理、客户入住服务、客户档案管理、客户服务中心的服务、会所服务、康体服务和会议服务等内容进行了系统的介绍。每章均以案例导入，各章后附有练习题。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)。《物业客户服务(第2版)》既可作为中等职业学校物业管理专业及客户服务专业教学用书，也可作为初级物业服务专业人员岗位培训和自学用书。

《物业客户服务》

书籍目录

第一章 物业客户服务概述第一节 物业服务一、物业和物业服务的概念和内容二、物业服务的特性三、物业服务的作用第二节 客户服务一、客户服务的概念二、客户服务的基本内涵第三节 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、物业客户服务的主要内容四、影响物业客户服务的因素五、物业客户服务的具体措施第四节 物业客户服务的心理技巧一、认识客户二、与客户交谈的技巧三、客户关系处理本章练习第二章 物业服务人员的基本素质第一节 物业服务人员的综合能力一、职业素质二、综合职业能力及其构成第二节 物业服务人员的职业道德一、职业道德的基本知识二、物业服务人员职业道德的内涵第三节 物业服务人员的心理素质及能力一、物业服务人员的一般心理素质要求二、物业服务人员的个性心理及能力要求本章练习第三章 入住服务第一节 入住服务程序一、入住服务概述二、入住服务流程三、收楼服务中的注意事项第二节 装修管理服务一、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、装修管理服务中的常见问题及处理方法本章练习第四章 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、物业档案的概念及作用二、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本章练习第五章 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概念二、客户服务中心的重要地位三、客户服务中心的工作四、客户服务中心服务的发展第二节 问询服务一、问询服务的概念二、“呼叫中心”引发问询服务变革三、问询服务程序和礼仪第三节 信访服务一、信访及信访服务的概念二、信访的渠道三、信访受理的程序第四节 客户投诉服务一、客户投诉服务的概念二、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、呼叫中心在客户投诉处理方面的作用本章练习第六章 会所服务第一节 物业的会所服务一、会所的概念二、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、西餐零点服务第四节 酒吧服务一、酒吧服务程序二、酒吧服务礼仪及标准第五节 茶艺服务一、茶艺及茶叶二、品茶的方法三、茶室服务程序本章练习第七章 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、健身房服务第二节 室内外体育活动服务一、游泳池服务二、网球场服务三、台球房服务四、壁球馆服务五、乒乓球房服务六、模拟高尔夫球室服务第三节 娱乐服务一、歌舞厅服务二、棋牌室服务本章练习第八章 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、会议服务的概念二、会议前期协调工作三、制订会议接待方案四、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、会议过程服务四、会议结束服务五、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本章练习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

《物业客户服务》

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:www.tushu111.com