

《物业客服主管工作手册》

图书基本信息

书名：《物业客服主管工作手册》

13位ISBN编号：9787122159878

10位ISBN编号：7122159876

出版时间：2013-3

出版社：化学工业出版社

作者：邵小云,邵小云 编,王蓓 编

页数：146

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

《物业客服主管工作手册》

内容概要

《物业客服主管工作手册》内容简介：首先对每位管理从业人员在学习《物业客服主管工作手册》时对自己的岗位有个清晰的定位，从而了解自己的岗位职责、工作目标、素质要求和一些基本事项；其次将物业管理工作分解为七个项目——物业客服工作认知、入伙与装修服务、客服中心常规事务处理、社区文化建设、客户关系管理、客户投诉处理、部门事务沟通与协调，每个项目都按照学习目标、要点解读、工作流程、作业文件、疑难解答划为五个模块，使每个项目能够清晰地展示给读者（使用者）。

《物业客服主管工作手册》是物业管理一线项目经理精英多年来的经验总结，是物业管理从业人员必不可少的集培训、查询、应用等多种功能于一体的案头书，相信《物业客服主管工作手册》必能为各商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等物业部门及经理们提供参考。

《物业客服主管工作手册》

作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

《物业客服主管工作手册》

书籍目录

导读物业客服主管岗位认知1 了解01：物业客服主管的职责要求2 了解02：物业客服主管的素质要求2 了解03：物业客服主管的责任目标3 了解04：物业客服主管的工作细分5 项目一物业客服工作认知6 第一节客服中心运作认知7 认知01：客服中心的主要职责7 认知02：客服中心的整体运作流程8 第二节客户服务礼仪认知8 礼仪01：仪容仪表8 礼仪02：举止仪态9 礼仪03：表情11 礼仪04：言谈及常用语言11 礼仪05：电话接听礼仪15 礼仪06：业主（客户）来访接待礼仪17 礼仪07：引见时的礼仪17 项目二入伙与装修服务18 第一节要点解读19 要点01：入伙资料要准备齐全19 要点02：要掌握物业设施、设备的基本情况20 要点03：一定要与业主签订收费协议20 要点04：要了解业主的真实装修意图20 要点05：在办理装修手续时收取一定的管理费用21 要点06：加强装修活动的日常巡查21 第二节工作流程22 流程01：办理入住手续流程22 流程02：钥匙管理流程23 流程03：业主办住户证工作流程23 流程04：装修手续办理流程24 流程05：办理通电工作流程24 流程06：燃气改管手续办理流程25 流程07：装修单位办理加班工作流程25 流程08：装修单位办理临时动火工作流程25 流程09：装修人员办理物品放行工作流程26 流程10：施工人员出入证办理工作流程26 流程11：租户办理迁入工作流程26 流程12：住户办理物品放行工作流程27 流程13：住户办理迁出小区工作流程27 第三节作业文件28 文件01：入住管理标准作业规程28 文件02：装修管理标准作业规程30 文件03：钥匙托管标准作业规程32 文件04：业主档案资料目录33 文件05：钥匙领用登记表33 文件06：客户房屋维修留 / 借钥匙登记表34 文件07：装修申报表34 文件08：装修许可证35 文件09：临时出入证办理申请表35 文件10：临时出入证36 文件11：装修人员登记表36 文件12：业主（用户）装修情况登记表37 文件13：留宿担保书37 文件14：装修单位现场巡查签到表38 文件15：装修许可证、临时出入证发放及收回登记表38 文件16：水、电、煤气表底初始汇总表39 第四节疑难解答39 问题01：入伙通知书应具备哪些内容39 问题02：收楼须知应具备哪些内容39 问题03：业主手册应具备哪些内容40 问题04：应向入伙人发放哪些资料40 问题05：怎样验证业主的资料40 问题06：水、电、气不能及时开通怎么处理40 问题07：入伙现场如何应急处理常见问题40 问题08：物业的装修批准权限有哪些41 问题09：怎样与相关行业进行合作以规避装修管理的风险41 问题10：如何依法履行告知的职责42 问题11：如何依法行使指导和监督职责42 问题12：如何劝阻制止并督促改正违章装修43 问题13：如何依法履行报告的职责43 问题14：如何有效避免装修干扰44 项目三客服中心常规事务处理45 第一节要点解读46 要点01：搜集业主（租户）信息并整理成册46 要点02：接待态度要好47 要点03：充分建立客户资料库并使其发挥作用47 要点04：要完善并灵活运用物业档案资料于管理中48 要点05：灵活运用公告、通知类文书49 第二节工作流程50 流程01：客服中心每日工作流程50 流程02：客户咨询工作流程50 流程03：征询、求助服务流程51 流程04：客户请修接待工作流程51 流程05：算外项目服务处理流程52 流程06：物业巡查工作流程52 流程07：巡楼与装修巡查操作流程53 流程08：公共场地使用申请流程53 流程09：急、特、难任务处理流程54 流程10：紧急事件处理流程54 第三节作业文件55 文件01：业主（用户）资料登记、管理工作规程55 文件02：档案资料建立管理工作规程56 文件03：客户沟通管理规定57 文件04：楼宇巡查管理标准作业规程57 文件05：报修处理标准作业规程59 文件06：业主信息统计表60 文件07：租住人员信息登记表61 文件08：产权清册62 文件09：租赁清册62 文件10：客户沟通记录表63 文件11：客户请修登记表63 文件12：客户请修流程单64 文件13：住户搬出 / 入登记表64 文件14：放行条65 文件15：物业服务费欠费明细表65 文件16：车位使用费催缴通知单66 文件17：公司水牌申请表66 文件18：临时租借会议室申请表67 文件19：使用会议室工作安排表67 文件20：IC卡领取登记表68 文件21：专用货梯使用申请表68 文件22：失物认领表69 文件23：失物移交记录表69 第四节疑难解答70 问题01：怎样获取业主（用户）资料70 问题02：如何将客户资料进行分类管理70 问题03：怎样办理客户请修业务70 问题04：如何办理客户搬入搬出放行条72 问题05：客户拖欠费用如何催缴72 问题06：如何办理车位租赁手续73 问题07：如何为用户公司办理水牌制作手续73 问题08：如何为业主（用户）出具场地证明74 问题09：用户租借会议室的手续如何办理74 问题10：住户IC卡的业务如何办理75 问题11：如何办理专用货梯手续75 问题12：如何办理拾遗或用户失物认领手续76 项目四社区文化建设77 第一节要点解读78 要点01：加强社区文化的硬件建设78 要点02：加强社区文化的软件建设79 要点03：要开展社区文化需求的调研80 要点04：对社区文化要进行总体构想80 要点05：每年至少一次要制订社区活动计划81 要点06：每次社区文化活动都应有活动方案81 要点07：活动前要进行广泛宣传动员81 要点08：社区文化活动现场要控制好81 要点09：每次活动都要及时总结81 要点10：加强社区文化建设的档案管理81 要点11：要办好社区的宣传栏82 要点12：要善于营造节日气氛82 第二

《物业客服主管工作手册》

节作业文件83 文件01：社区文化活动工作规程83 文件02：小区年度社区文化活动计划84 文件03：社区文化活动实施计划85 文件04：社区文化活动方案审批表85 文件05：社区文化活动场所使用申请表86 文件06：社区文化积极分子名单86 文件07：社区文化活动记录表87 文件08：社区宣传记录表87 第三节疑难解答88 问题01：怎样整合社会资源，多方筹集经费88 问题02：如何编写社区文化活动方案88 问题03：怎样引导、活跃群众文化社团88 问题04：怎样促成业主/住户自发性活动的形成89 问题05：怎样因势利导组织一些大型活动89 问题06：社区文化宣传应着重在哪些方面90 问题07：怎样开展社区文化宣传90 项目五客户关系管理92 第一节要点解读93 要点01：客户资料要分类并充分使用93 要点02：关键客户要特别关照94 要点03：深入了解业主的需求和期望95 要点04：建立与业主沟通的渠道，制定务实的办事制度95 要点05：与业主委员会进行有效沟通96 要点06：要积极化解邻里纠纷96 要点07：要定期走访回访96 要点08：定期开展客户满意度调查97 第二节工作流程98 流程01：客户关系维护管理流程98 流程02：客户调研流程98 流程03：客户接待管理流程99 流程04：客户拜访流程99 流程05：VIP客户回访管理流程100 流程06：客户满意管理流程100 流程07：客户满意度测评流程101 第三节作业文件101 文件01：客户走访工作规程101 文件02：客户意见征询工作规程102 文件03：客户意见调查与分析制度102 文件04：物业公司与业主委员会沟通、协调规定103 文件05：服务及回访记录表（客户）104 文件06：回访记录表105 文件07：客户走访情况登记表105 文件08：维修回访年度统计表106 文件09：客户意见征询表107 文件10：客户满意度调查问卷107 文件11：“开展满意度问卷”调查的通知109 文件12：意见调查表发放/回收情况一览表109 文件13：意见调查表发放/回收率统计表110 文件14：满意度调查问卷统计表110 文件15：客户满意率统计表111 文件16：客户满意度调查分析报告112 第四节疑难解答113 问题01：如何将客户进行分类113 问题02：怎样确定关键客户113 问题03：如何做好走访回访工作114 问题04：如何处理宠物饲养问题114 问题05：如何处理违章搭建问题114 问题06：如何处理晨练噪音的问题115 问题07：如何处理乱摆放物品的问题115 问题08：如何处理高空抛物的问题115 问题09：如何开展客户满意度调查116 项目六客户投诉处理117 第一节要点解读118 要点01：对待投诉要有正确的心态118 要点02：接到投诉要快速反应119 要点03：处理投诉要有法可依119 要点04：满足客户要求时要适度拒绝120 要点05：督促相关部门立即处理投诉问题120 要点06：尽快回复投诉处理结果120 要点07：客户投诉要酌情回访120 要点08：要建立客户投诉档案120 要点09：及时发布与反馈客户投诉信息121 要点10：每月一次对客户投诉进行统计分析121 第二节工作流程122 流程01：客户投诉处理流程122 流程02：关于小区设计、建设、设施投诉的处理流程122 流程03：关于小区机电设备投诉的处理流程122 流程04：业主（用户）室内设施维修服务引起的投诉处理流程123 流程05：关于小区公共卫生清洁投诉的处理流程123 流程06：关于业主（用户）室内清洁服务引起投诉的处理流程124 流程07：关于小区公共区域绿化投诉的处理流程124 流程08：关于业主（用户）室内绿化服务投诉的处理流程124 流程09：关于员工服务质量投诉的处理流程125 流程10：关于小区安全、消防设备投诉的处理流程125 流程11：关于装修单元投诉的处理流程125 第三节作业文件126 文件01：客户投诉处理工作规程126 文件02：投诉处理内部工作程序126 文件03：客户投诉记录表127 文件04：月度业主（用户）投诉处理清单127 文件05：月度投诉统计分析表128 文件06：投诉接待日预约单128 第四节疑难解答129 问题01：投诉者有哪些类别129 问题02：投诉者的心态是怎样的129 问题03：为什么在受理投诉时要换位思考129 问题04：如何分辨有效投诉与无效投诉130

章节摘录

版权页：插图：3.客户资料的归档和清理（1）客服主管负责客户资料的收集、整理及档案的保管。（2）客服主管应养成注意观察和随时记录的良好习惯，致力于客户资料的不断丰富和完善。（3）客户资料的归档必须采用双轨制：即保存原始资料和电脑录入。（4）每年年底对客户资料进行一次清理，剔除无用和多余的资料，将存留的资料分类后装订成册，同时录入电脑。（5）档案柜应上锁并做好防火、防盗、防潮、防虫、防光、防尘和防鼠等措施；有效保证客户资料的安全。（6）没有物业公司经理授权，客户资料不得外借。客户资料在调用过程中不得随意涂改，不得遗失或损坏，客户隐私不得向外人泄露。

要点02：关键客户要特别关照

1.分析关键客户的情况

物业公司必须收集、整理、分析关键客户及其家庭成员的资料，应当根据客户个人特点及需求，确定维护关键客户关系的方式。在分析关键客户需求时应关注以下几个方面。（1）关键客户的年纪、家庭背景和家庭成员。（2）关键客户的受教育程度、工作单位和大致的工作履历。（3）关键客户的特长和业余爱好。（4）有特殊需求客户的病史、使用医疗设备的特点等。（5）独居的残疾和年老体弱客户生活、出行特点及具体困难等。

2.与关键客户的日常沟通

（1）物业公司经理必须每月与关键客户沟通一次，填写“客户沟通记录表”。（2）遇到重大节日或关键客户生日，物业公司应当专门表示祝贺。（3）物业公司应当对关键客户提供必要的辅助性服务。

3.关键客户意见的处理

（1）关键客户的要求和建议要重点关注，在不违反相关法规的基础上尽可能满足要求。但无论是否采纳或满足都必须在3个工作日内给予答复。（2）在处理关键客户的要求时，应当掌握关键客户的真实想法和动机，采取措施争取支持，消除不稳定因素。必要时可以考虑其家庭成员因素，可以寻求关键客户的工作单位提供协助，可以联系辖区居委会、派出所等政府机构提供协助。（3）对有特殊需要的关键客户，物业公司应了解其特殊需求的事项并予以登记备案，当发生相关情况时要及时与其沟通。（4）对长期患病需要医疗仪器维持生命的客户，物业公司不管在什么情况下要停水停电之前，客服中心都必须提前派专人上门通知，如有需要应当采取措施保证病人的维生设备运行正常。

《物业客服主管工作手册》

编辑推荐

邵小云、王蓓等编写的《物业客服主管工作手册》首先对每位管理从业人员，在学习本书时会对自己的岗位有一个清晰的定位，从而了解自己的岗位职责、工作目标、素质要求和一些基本事项；其次将每个岗位的工作分解为七个项目，每个项目按照学习目标、要点解读、工作流程、作业文件、疑难解答划为五个模块，使每个项目能够清晰地展示给读者。

《物业客服主管工作手册》

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