

武汉市物业管理协会文件

武物协【2023】15号

关于举办2023年客户服务专业人员（第一期）培训班的通知

各区工作委员会、各物业服务企业：

随着社会的发展与进步，我国物业服务市场逐步规范，物业服务范围不断扩展，业主对物业服务的需求越来越多样化，行业竞争日益激烈。创新服务理念，夯实服务基础，强化服务技能，优化服务经验，展现服务价值，是企业可持续发展的核心竞争力。

如何铸造一支优秀的客户服务专业团队？如何提升客户服务技巧与质量？如何提高客户满意度？如何建立“个性化服务”模式，塑造服务品牌？这些问题需要我们不断总结、提炼、学习、思考与探索。

为此，我会特与金地智慧服务集团共同研发“服务创造价值客服条线专项提升”培训系列课程，旨在将金地物业的

先进客户服务理念与成功经验分享给物业同仁，助力客服人员提升自身职业发展能力，以优质服务推动企业良性发展。现将培训具体事项通知如下：

一、组织单位

主办单位：武汉市物业管理协会

支持单位：金地智慧服务集团华中区域公司

二、时间及地点

1、培训时间：2023年5月6日-7日（连续2天）；

2、培训地点：武汉帝盛酒店11楼1厅（江汉路步行街中段港澳中心，新世界中心百货旁），具体乘车路线见附件。

三、培训课程

日期	时间	课程名称	课程内容
5月6日	9:00-12:00	物业管理基础知识及业务品质管控	1、物业基础知识 2、业务品质管控
	14:00-15:30	客户投诉处理	1、客户投诉认识 2、客户投诉管理
	15:45-17:15	社区文化活动及圈层建设	1、社区文化活动及圈层建设的概念 2、社区文化活动及圈层建设的形式 3、社区文化活动及圈层建设的方法 4、社区文化活动及圈层建设的应用
5月7日	9:00-12:00	客户关系管理	1、客户关系相关概念 2、客户关系管理实操 3. 客户关系管理价值
	14:00-16:00	如何提升客户满意度	1、客户导向的意识指引 2、客户满意的工作规划 3、全面系统的客户满意调查与复盘 4、常年保持的高满意度 5、持续提升的经营业绩
	16:00-17:00	结业典礼	颁发结业证书

四、讲师介绍

由从事多年物业行业，兼具理论与实操经验的金地智慧服务集团认证金牌讲师担任。

五、报名对象

物业服务企业负责人、客服负责人、客服从业人员。

六、培训报名

(一) 报名时间：

2023年4月11日—4月26日（本期班150人，额满为止）

(二) 培训报名采用网络报名方式：



群名称：2023年第1期客服培训报名
群号：552944959

请 QQ 扫码进群进行报名

(三) 学员培训期间要求着正装、戴口罩，并凭身份证于5月6日上午8:15报到。

七、培训费用

会员单位学员400元/人（会员单位未交纳2022年会费

的将参照非会员单位标准收取培训费);非会员单位学员 500 元/人。培训费包含教辅材、培训、午餐等费用。

户 名：武汉市物业管理协会

开户行：交通银行香港路支行 301521001049

账 号：4218 6148 4018 0004 97870

八、相关事项

1、培训方式：培训采取全市统一组织，集中面授（构建线上轻学一线下集训—社群互动三位一体）的方式进行。

2、相关事项：本通知培训时间如有调整将另行通知，请学员保持通讯畅通，同时关注协会官网。

九、联系方式：

联系人：左娜

电 话：027-85499016

地 址：江岸区高雄路 88 号写字楼 12 层 1207 号

附件：培训地点路线图



附件：

武汉帝盛酒店 乘车路线图（江汉路）

地置位置：

帝盛酒店位于汉口江汉路步行街中段港澳中心（新世界时尚广场旁），搭乘轨道交通2号线/6号线，江汉路站（E口出）步行5分钟可到达，可搭乘轨道交通1号线，循礼门站下，步行几分钟也可到达。

电话：（027） 6882 266

武汉帝盛酒店



