

# 贵阳市物业管理协会文件

市物协字第[ 2021] 07 号

## 关于举办《品质体系构建与优化》培训班的通知

各会员单位、各物业服务企业：

服务品质是物业服务企业品牌建设与企业核心竞争力体现的重要工作内容，随着市场竞争的不断加剧，服务的品质将成为企业的生命线。同时，物业服务品质是依靠大量一线员工对客户提供持续优质服务的工作结果，想要持续优质的服务，需要明确、清晰、实用的工作标准与操作流程。如何建立清晰明确的服务标准？如何不断提升优化与改进标准？如何有效进行服务品质的检查与督导？为帮助企业建立品质管理的逻辑思维和掌握实用工具，有效提升品质管理工作。结合会员单位需求，我会拟于2021年5月在贵阳市举办《品质体系构建与优化》培训班。现将有关事项通知如下：

### 一、组织单位

贵阳市物业管理协会

### 二、承办单位



信立信管理咨询（北京）有限公司

### 三、培训对象

物业企业项目负责人、品质负责人、中高层管理者、渴望自我提升的从业者

### 四、课程大纲

第一部分 【导入篇】	到底什么是品质 为业主创造价值 四维立体品质观 物业是干什么的 服务本质是什么
第二部分 【体验篇】	客户体验定义 高级服务理念 一切源自用心 抓住三个关键 峰终定律应用
第三部分 【标准篇】	什么是标准 烦恼源于标准 服务三要素与建标四方法 标准的两大思维 标准分类与分级
第四部分 【素质篇】	员工素质的重要性 如何提升员工素质



	标准落地两大方法 基本功就是服务力 激发员工最大动能
第五部分 【安全篇】	什么是风险 安全管控三部曲 四大危险源 如何制定应急预案 常见风险与安全管控

### 五、培训时间

2021年5月24日-25日，为期两天

### 六、培训地点

贵阳市城乡建设学校教学楼一楼阶梯教室

### 七、培训师资

邀请国内知名物业管理专家

### 八、培训费用及缴费方式

(一) 会员单位：1280元/人，非会员单位：1680元/人（含授课费、资料费、场地费、午餐费、会务费）

#### (二) 银行转账

账户名称：信立信管理咨询（北京）有限公司

账 号：0200 0959 0900 0007 486

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京世纪村支行

转账注明：《品质体系构建与优化》+公司名称



请于 2021 年 5 月 22 日前将培训费用转账至对公账户（如为个人转账，请注明报销单位名称和用途）。

九、咨询及报名（扫描下方二维码进行填写报名）



市物协咨询：0851-85877207 沈老师

信立信咨询：18618177252 雷老师

会务服务咨询：18600653087 崔老师



扫描全能王 创建