

内蒙古自治区物业管理协会文件

内物协（2022）6号

关于举办《疫情下物业企业满意度提升》 公益讲座的通知

各会员单位：

为不断提高会员单位物业服务质量和水平，特别是在新冠肺炎疫情防控期间，如何进一步做好物业管理服务工作，提高业主对物业管理服务的满意度，增加与业主之间的粘性，加大业主对物业企业的认同感，内蒙古自治区物业管理协会将委托山东房地产教育培训中心（中国物业管理协会教育培训基地）组织开展疫情下物业企业满意度提升线上公益培训工作，现将有关事宜通知如下：

一、组织机构

主办单位：内蒙古自治区物业管理协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

（中国物业管理协会教育培训基地）

二、培训对象

内蒙古自治区物业管理协会会员单位及相关人员。

三、培训内容

培训围绕物业企业如何提升满意度设置课程体系，课程内容包括：满意度的重新建构、疫情期间的客户心理分析、满意度的提升方法论。

培训课程

序号	课程模块	课程内容	课程要点
1	重新建构	1. 主观性→变雇佣为朋友。	深度解读客户满意度，让业主感受到超出预期或超出物业服务合约以外的服务。
		2. 复杂性→满意度的木桶理论及 A 级触点。	
		3. 不稳定性→长期坚持。	
2	心理分析	分析业主在疫情期间的心理，物业企业如何做好疫情期间的物业服务。	增加业主与物业企业之间的粘性。

3	提升方法论	1. 真空期的关键信息披露。	提升物业企业各类服务细节的能力，加大业主对物业企业的认同感和归属感。
		2. 微信沟通（沟通时的态度、频率、内容以及和特殊群体的沟通）。	
		3. 针对性提升（包括服务细节、情感、宣传等方面）	

四、培训师资

刘 磊：山东房地产教育培训中心（中国物业管理协会
教育培训基地）客座教授

AACTP 国际注册培训师

物业管理多种经营与市场拓展领域专家

房地产销售与客户管理实战专家

五、培训时间及方式

1. 培训时间：2022 年 4 月 7 日 15:00-16:30

2. 培训方式：请参培人员于 4 月 7 日 12:00 前，使用本人微信添加 hby13947199716,并注明“单位名称+姓名”后，统一发送课程链接。

六、其他事项

此次培训为线上公益讲座，不收取任何费用，请广大会员单位珍惜来之不易的培训学习机会，积极组织职工参加，

协会还将为参加学习的会员单位按照《内蒙古自治区物业管理协会会员积分管理办法》记录积分。

七、联系方式

内蒙古自治区物业管理协会

联系人：张丽 黄磊

电话：0471-4921722/13674836281/15354819939



2022年3月31日