第一图书网, tushu007.com

<<物业客服管理作业手册>>

图书基本信息

书名：<<物业客服管理作业手册>>

13位ISBN编号：9787511900975

10位ISBN编号：7511900976

出版时间：2010-6

出版时间：中国时代经济

作者：滕宝红//苏毅

页数：191

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：http://www.tushu007.com

前言

物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，所以它具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄上这个行业，许多物业公司也应运而生。
物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够管理得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。
许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。
21世纪，是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业管理市场已经日渐成熟，表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物管行业日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范，专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

内容概要

本书以物业管理理论为引入点，以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地介绍现代物业管理全程运作重点，全方位展示现代物业服务全程运作的各个方面与细节，内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。

书籍目录

第一章 客户服务管理基础 第一节 客户服务中心的建立　一、客户服务中心的主要职责　二、客户服务中心的信息沟通　三、客户服务中心的各岗位职责　四、客户服务中心的工作制度　五、客户服务中心的工作程序 第二节 物业档案的建立与管理　一、建立物业档案的重要性　二、物业本体档案　三、物业产权和业主(用户)档案　四、物业档案的建立与管理第二章 客户服务礼仪 第一节 基本礼貌礼节　一、服务态度　二、仪表仪态　三、常用礼貌用语 第二节 各项业务的服务礼仪　一、接待业主或客人来访　二、上门服务规范礼仪　三、电话使用礼仪第三章 物业入伙服务 第一节 新盘入伙服务　一、入伙前的准备工作　二、办理集中入伙手续　三、零散入伙 第二节 旧盘新业主(用户)迁入服务　一、确认新业主(用户)　二、发给新业主(用户)资料　三、新业主(用户)交回资料　【范本1】业主授权书　【范本2】租户室内大件物品放行协议书　四、向新业主(用户)介绍管理处的服务　五、验收、人住　六、整理新业主(用户)资料 第三节 二次装修管理　一、装修手续办理　二、装修工作监控　三、装修验收　四、验收合格后的事务处理第四章 常规服务工作 第一节 客户关系维护　一、客户来访来电接待　二、与业主委员会有效沟通　三、运用公告与业主(用户)沟通　【范本1】停水通知　【范本2】绿化消杀通知　【范本5】办出入门卡的通知　【范本4】停电通知　【范本5】好消息　【范本6】迎“双节”活动通知　【范本7】喜迎新春安全第一欢度佳节平安是福　【范本8】有关高空抛物的通告　四、召开恳谈会　五、定期走访回访 第二节 物业费用收缴　一、物业管理费的收取　二、装修费的收取与退回　三、车辆费的收缴　四、有偿服务费的收缴　五、拖欠费用的催缴 第三节 社区文化建设实操细节　一、社区文化的内涵　二、社区文化活动策划　【范本】六一儿童节文化活动方案　三、社区文化活动开展　四、社区文化活动开展中的问题及解决方法 第四节 便民服务　一、便民服务需求分析与调查　二、便民服务项目策划　三、便民服务前期准备　四、便民服务检查 第五节 代办服务　一、代办服务需求调查　二、代办服务项目策划　三、代办服务管理　【范本】信报收发作业检查规程 第六节 特约服务　一、特约服务需求调查　二、特约服务项目策划　三、特约服务方案策划　【范本】特约上门清洁服务方案　四、特约服务前期准备　五、特约服务的管理 第七节 客户维修服务　一、维修服务的总体规划　二、维修服务环节控制　三、维修服务过程检验 第八节 租赁服务　一、物业租赁代理的形式　二、物业租赁服务程序　三、租户管理　四、收缴租金与费用　五、续签租约　六、租赁终(中)止第五章 业户投诉与满意度调查 第一节 客户投诉处理　一、投诉的种类与原因　二、投诉者及其动机　三、对待投诉的正确态度　四、投诉处理原则　五、投诉处理流程　六、投诉处理技巧　七、减少物业管理投诉的途径 第二节 客户满意度调查　一、客户满意度调查开展的方式　二、客户满意度调查的运作流程　【范本1】客户满意度调查问卷　【范本2】物业管理服务满意度调查问卷　【范本5】“开展满意度问卷”调查的通知附录：物业常用服务英语

章节摘录

插图：客户服务中心具有协调、沟通、公关、服务等职能，是物业公司对客服务的执行与反馈并提供多种直接服务的部门（岗位）。
物业公司的对客服务主要是通过客服部的业务程序和服务环节来完成的，它是管理公司与业主（用户）之间的桥梁，是管理公司的窗口。
客服部的管理体系、工作程序、资料存档及其员工的服务意识、职业道德、服务质量、操作技能、应变技巧，乃至仪表、言谈、举止等，对管理公司的形象和声誉都会产生影响。
一、客户服务中心的主要职责其主要职责如下：（一）接待工作（1）接受业主的日常报修工作，并负责通知相关部门处理。
（2）负责客服热线答复各种询问，接待来访业主、顾客。
（二）沟通协调及投诉处理（1）作为管理处对外开设的主要窗口，对外协调与上级单位及行政主管部门的关系。
（2）协调与沟通和业主、业主委员会的关系。
（3）日常维修结果回访、定期回访工作、日常家访。
（4）对客户的投诉进行跟踪、回访和记录。
（5）对投诉进行统计、分析，并向管理处经理提供分析报告。

编辑推荐

《物业客服管理作业手册》：物业管理实用操作手册

第一图书网, tushu007.com

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:http://www.tushu007.com