

内蒙古自治区物业管理协会文件



内物协（2024）9号

关于举办《MOT关键时刻与高业主满意度 打造精训营》培训班的通知

各会员单位：

MOT（Moment of Truth—关键时刻）是服务界最具震撼力与影响力的管理理念与行为模式。

物业企业品质提升的瓶颈在于，物业服务具有非常典型的“同质化”倾向。只有在看似一样的服务中，从微观服务的“细节亮点”到宏观服务运营流程的不断创新，做出差异化，才能有效提升客户满意度，进而为物业自身品牌塑造加分。

通过对“MOT关键时刻”经典理论的学习以及结合标杆物业企业的落地实践经验，掌握“提升客户满意”的根本性策略与系统化方法，帮助会员企业打破“同质化”服务的困局，内蒙古自治区物业管理协会定于3月28日—29日在呼和浩特市举办《MOT关键时刻与高业主满意度打造精训营》培训班，现将具体事宜通知如下：

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

二、课程对象

1. 物业企业总经理、副总经理、区域总经理等高层管理人员；
2. 物业企业运营管理部、品质管理部、品牌宣传部等职能部门负责人及项目负责人。

三、时间、地点

1. 报到时间：2024年3月27日下午15:00—18:00。
2. 学习时间：2024年3月28日-29日，为期2天。
2. 地点：呼和浩特市，会议场地另行通知。

四、课程收益

1. 颠覆认知，厘清“品质”、“服务”与“客户满意”“服务营销”的本质；
2. 学习掌握“提升客户满意”的根本性策略与系统化方

法；

3. 了解“MOT”从个人技巧到体系变革深入的各个层次的内容与方法；

4. 学习掌握服务“客户细分”、“触点细分”、“微格分析”、等实用工具方法论，使“细节管理”、“服务亮点”设计、“客户满意的过程把握”不再只是要求和想象，而具有可操作的指引。

五、课程内容

(一) 客户满意的解密之钥——“MOT 关键时刻”引入

(二) “MOT”之认知阶梯：詹卡尔森与他的“MOT”传奇

1. “MOT 关键时刻”的缘起；
2. “MOT 关键时刻”带来的神奇转变；
3. “MOT 关键时刻”的三个“一”：一个概念、一个理论、一个观点；
4. “MOT 关键时刻”的重要价值及其巨大影响力。

(三) “MOT”之技巧阶梯：客服技巧梳理与传承演练

1. 物业服务的“MOT 关键时刻”；
2. 客户交流沟通（及投诉应对）的五大关键环节与技巧演练。

(四) “MOT”之策略阶梯：提升品质与客户满意的系统化策略

标杆企业在提升品质与客户满意上的优秀实践案例展示。

(五) “MOT”之技术阶梯：打动客户的服务细节亮点设计

1. 服务关键时刻的“细节亮点”见功夫；
2. 标杆企业服务细节亮点设计案例分享
3. 运用工具系统设计服务细节亮点

(六) “MOT”之拓展阶梯：标杆企业全维度服务营销模式创新

1. 服务如何塑造品牌，服务如何做口碑营销（传播）？
2. 全面运用“MOT”实现企业品牌塑造和口碑营销的实践案例解析

(1) 龙湖地产——物业全员全维度品牌塑造与口碑营销（传播）解析；

(2) 万科地产——物业整合的6+2模式解析。

(七) “MOT”之变革阶梯：激活一线员工的流程与组织变革

1. MOT模式落地的现实挑战：如何激活一线员工？
2. 员工激活、客户满意的模型；
3. 服务管理的变革-劳动者角色转变案例。

六、主讲老师

孙凡

龙湖物管服务体系的创建者
地产物管共创品牌的先行者
服务品质与组织绩效提升专家

超 25 年地产营销管理与物业管理从业及培训咨询经验，曾供职龙湖物业公司常务副总经理。擅长物业服务管理流程、管理标准、机制建设、服务品质与客户满意度提升、核心干部训练等。

七、培训费用

会员单位1680元/人，非会员单位2280元/人，企业团报3人以上可享8折优惠（含场地费、授课费、资料费等）。本次培训交通、食宿不做统一安排，费用自理。

请通过银行汇款的方式交纳培训费，汇款时请务必注明“内物协 MOT+单位简称”。

账户名称：山东房地产教育培训中心

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南经七路支行

账 号：3700 1612 2020 5014 9910

八、报名方式

（一）请参培学员于 3 月 25 日前扫描右侧二维码，填写并提交报名信息，完成线上报名。

（二）内蒙古自治区物业管理协会还将为参加学习的会员单位记录会员积分。

（三）报名咨询



内蒙古自治区物业管理协会

协会办公室电话：0471-4921722/4921723

联系人：张丽 13674836281

黄磊 15354819939

陈雷 18047130906

（四）培训咨询

山东房地产教育培训中心

联系人：张鑫 13376408994

附件：日程安排

内蒙古自治区物业管理协会

2024年3月12日



附件：

《MOT关键时刻与高业主满意度打造 精训营》日程安排

日期	时间	内容安排	主讲人
3月27日 (周三)	15:00-18:00	参培学员报到，领取资料	会务组
3月28日 (周四)	09:00-12:00	客户满意的解密之钥—— “MOT关键时刻”	孙 凡
		“MOT”之认知阶梯：詹卡尔森与 他的“MOT”传奇	
	“MOT”之技巧阶梯：客服技巧 梳理与传承演练		
14:00-17:00	“MOT”之策略阶梯：提升品质与 客户满意的系统化策略		
3月29日 (周五)	08:30-11:30	“MOT”之技术阶梯：打动客户的 服务细节亮点设计	
	13:30-16:30	“MOT”之拓展阶梯：标杆企业 全维度服务营销模式创新	
“MOT”之变革阶梯：激活一线员工 的流程与组织变革			