

内蒙古自治区物业管理协会文件

ᠨᠢᠮᠤᠭᠤᠯᠠᠭᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ ᠤᠯᠤᠰᠤᠨ

内物协（2024）27 号

关于举办《物业费收缴、投诉处理技巧及 满意度提升专项培训班》的通知

各会员单位：

“物业管理费”是物业企业的“生命线”。它与每个业主的切身利益密切相关，是物业管理行业最为集中的矛盾聚集点，是监测物业服务状况的“晴雨表”和“风向标”。为帮助物业企业提升物业费收缴率、投诉管理能力以及业主满意度，实现物业服务的可持续发展，内蒙古自治区物业管理协会特定于 12 月 13 日在呼和浩特市组织举办《物业费收缴、投诉处理技巧及满意度提升专项培训班》，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

内蒙古法眼法律咨询有限公司

二、课程对象

1. 物业企业项目负责人、客服主管及其他条线负责人；
2. 物业项目客服、管家及其他核心骨干人员。

三、时间、地点

1. 报到时间：2024 年 12 月 12 日下午 15:00-17:00；
2. 培训时间：2024 年 12 月 13 日全天，为期 1 天；
3. 培训地点：呼和浩特市，会议场地另行通知。

四、课程收益

1. **增强物业费催收能力：**了解多种物业费催收策略，提高收缴效率；
2. **掌握投诉处理技巧：**学习投诉管理的“加减法”原则，有效提升处理业主投诉的能力；
3. **提升沟通与情商：**掌握高情商沟通技巧，优化与业主及业委会的沟通，帮助建立良好关系；
4. **提高服务质量与满意度：**通过服务质量管控和客户关系管理，降低投诉率，提升物业服务的整体满意度。

五、课程内容

模块一：投诉管理、投诉处置方法与物业费催收技巧

（一）投诉管理工作的“加减法”处置原则

1. 管理做减法——去伪存真，化繁为简减法
2. 服务做加法——简奢随意，人性人文加法

（二）物业项目一线管理者与物业管家所具备的十大服务意识

1. 客户为中心意识
2. 安全意识
3. 角色意识
4. 一站式服务意识
5. 个性化服务意识
6. 精品化服务意识
7. 超前服务意识
8. 全方位服务意识
9. 声誉意识
10. 团队意识

（三）处理投诉的程序、方法及艺术

1. 抱怨管理、投诉处置、危机公关等三级处置
2. 投诉处置的六大步骤
3. 投诉处置与共情
4. 八大类投诉群体特点分析与处置技巧
5. 十大投诉案例解析

（四）投诉处置中最重要的技巧——沟通与高情商沟通

1. 沟通的三个境界
2. 沟通的三大原则与应用
3. 沟通的四个维度
4. 沟通的六个要素

（五）投诉处置与外部关系——业委会与居委会等各外

联关系

1. 如何提高情商良性管理业主群以及更好地和业委会配合工作

2. 与社区、街道及乡镇人民政府关系对接过程中的“三级公关”技巧

（六）收费管理能力与技巧应用

1. 收费三步曲应用

2. 收费与电话催收

3. 收费与打折、礼品

4. 收费与入户拜访

5. 收费与装修押金

6. 收费与诉讼：重点讲述诉讼六要素与律师函

7. 收费的其他技巧

模块二：如何通过提升物业服务满意度降低有效投诉率

（一）客户满意度提升从而降低投诉率的四大方法

1. 硬件提升法

2. 利益回馈提升法

3. 客情建立、客户关系温度与黏度提升法

4. 三级市场价值提升法

（二）服务质量提升工作要点

1. 服务质量管控工作的核心与原则

2. 服务质量管控的十三个关键节点

（三）服务质量落地执行中的工作方法技巧

1. 如何通过“晨会”固化每天标准化工作落实
2. 微信群、QQ 群、钉钉群的高效应用

主讲老师

张文浩

国家首批注册物业管理师

中国物业管理协会产学研委员会 委员

山东房地产教育培训中心 智库专家

二十四年相关行业从业经历，先后服务于国际五大行（Savills）、知名央企、万科、思源等不同性质企业，至今于全国培训各类学员超 5 万人次，积累了丰富的地产和物业服务经验。

模块三：物业行业焦点问题探讨与业主关系处理

- （一）物业管理的核心内容与职责范畴
- （二）业主委员会筹备组的工作流程与关键点
- （三）物业管理的合同责任分类
- （四）“职业物闹”有效的预防与应对策略
- （五）侵权责任司法解释在物业管理中的具体应用
- （六）物业费纠纷处理实战技巧与案例分析

主讲老师

周华斌

法学硕士，现任法眼云律集团董事长，拥有丰富的从业

经验和深厚的法学功底，在多家地方协会和物业企业担任法律顾问或特聘专家，并编著《物业纠纷沟通应对实务与法律依据》等著作。

六、相关费用

培训费：会员单位 380 元/人、非会员单位 680 元/人（含场地费、资料费等）。本次培训交通、食宿不作统一安排，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“内蒙专题培训+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

七、报名方式

（一）请参培学员于 12 月 10 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）报名咨询

内蒙古自治区物业管理协会

联系人：张丽 0471-4921722/13674836281

（三）培训咨询

山东房地产教育培训中心

联系人：张 鑫 13376408994

内蒙古法眼法律咨询有限公司

联系人：张玉亭 13314886796

附件：培训班日程安排

内蒙古自治区物业管理协会

2024年12月2日



附 件：

《物业费收缴、投诉处理技巧及 满意度提升专项培训班》日程安排

日 期	时 间	内容安排	主讲人
12月12日 (周四)	9:00-12:00	参培学员报到，领取资料	会务组
12月13日 (周五)	8:00-11:30	物业行业焦点问题探讨与 业主关系处理	周华斌
	13:30-18:30	投诉管理工作的“加减法” 处置原则	张文浩
		物业项目一线管理者与物业 管家所具备的十大服务意识	
		处理投诉的程序、方法及艺术	
		投诉处置中最重要的技巧—— 沟通与高情商沟通	
		投诉处置与外部关系—— 业委会与居委会等各外联关系	
		物业费收费管理能力与技巧应用	
		如何通过提升物业服务满意度 有效降低投诉率	
	18:30 以后	培训结束，返程	/