

# 物业公司培训快报

◎ 何翠嫦

为夯实物业基础业务，提高客户满意度，物业办公室于 2017 年 5 月 10 日特开展关于客户服务关键业务的培训。物业公司共 57 名同事参与了此次培训，由物业办公室品质经理赖增福担任此次培训的讲师。本次培训主要围绕客户投诉、客户拜访、客户报修内容进行讲解。通过讲师精心制作的 PPT，以图文并茂的方式结合生动趣味的案例，使得学员们迅速进入学习环境。通过此次培训促使学员们深刻认识到客户服务关键业务的重要性，传达了客户服务以客户满意为衡量标准的服务理念，从而大大地提高了员工的服务意识和关键业务的处理能力。物业公司将继续做好培训计划，输出有效的培训课程。

2017 年 5 月 15 日 16:00-17:00，趁着演讲比赛余热，物业办公室趁热打铁，特邀中国百强讲师、广东演讲学会理事——张湘武老师莅临现场给大家培训《公众演说与魅力表达》，通过讲师肢体引导及趣味演讲，学员们迅速进入学习状态。本次培训主要围绕演讲与口才的定义、公众演讲基本技巧等内容进行讲解，通过现场邀请学员上台自我介绍，帮助学员克服上台的恐惧感，除此之外，讲师还与台下互动，全员起立跟随讲师的演示进行短句朗诵。本次培训内容扎实、活用，有效提高了我们的演讲能力，让我们的表达更加的流畅，增添自信。物业公司将继续开展有效培训课程，提升员工专业技能。