

普华
经管

正略钧策
ADFAITH

M
sale

莫萨营销沟通情景对话系列

物业服务人员 口才训练

超级

洪冬星◎编著

察言，观色，巧说服
表达，陈述，见功夫
倾听，反问，能抓住
解惑，答疑，有招数

——物业服务人员与业主的
70次沟通实例

沟通如果有技巧，服务自然会更好



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销沟通情景对话系列

物业服务人员 超级口才训练

——物业服务人员与业主的
70次沟通实例

洪冬星◎编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

物业服务人员超级口才训练：物业服务人员与业主的 70 次沟通实例 / 洪冬星编著. —北京：人民邮电出版社，2015. 8

(莫萨营销沟通情景对话系列)

ISBN 978-7-115-40032-1

I. ①物… II. ①洪… III. ①物业管理—商业服务—口才学 IV. ①F293.33②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 168336 号

内 容 提 要

随着近年来房地产行业的发展，物业管理这一关联产业也越来越受到人们的关注。人们的生活水平、居住与工作环境在逐步地优化，人们对物业管理服务也随之提出了更高的要求。而日常的物业服务管理工作常要面临业主提出的各种问题，处理物业与业主、业主与业主之间的纠纷，这就需要物业服务人员具备实用的口才技巧和沟通能力。

本书以“四位一体”的框架结构将物业管理、物业服务 10 大领域中的 70 个工作情景一一进行展现和深度剖析，既提供了物业服务人员需要掌握的口才技巧和解决问题的方案，也指出了物业管理服务过程中可能走入的误区，将情景展现与沟通、口才技巧说明相结合，是物业服务人员进行口才训练、提升沟通能力的实务工具书。

本书适合所有物业服务人员使用，也可作为物业公司等物业服务机构的口才训练教材、沟通参考指导书。

◆ 编 著 洪冬星

责任编辑 李宝琳

执行编辑 唐可人

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本：800×1000 1/16

印张：14.5

2015 年 8 月第 1 版

字数：190 千字

2015 年 8 月北京第 1 次印刷

定 价：39.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

“莫萨营销沟通情景对话系列”总序

好口才才能带来好业绩、好口才才能有效说服客户。具备有效沟通技能、拥有好口才对于销售、客服人员来说尤为重要。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书旨在通过模拟沟通情景，引出沟通技巧，解决沟通问题，让销售、客服人员在轻松阅读中掌握沟通技能，提升沟通能力，打造超级口才。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书共计9本，包括《销售人员超级口才训练》《电话销售人员超级口才训练》《服装销售人员超级口才训练》《导购促销人员超级口才训练》《保险销售人员超级口才训练》《房地产销售人员超级口才训练》《汽车销售人员超级口才训练》《客户服务人员超级口才训练》《物业服务人员超级口才训练》。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书分别从销售、客服两种工作入手，全景模拟各类沟通情景，将沟通对话与技巧说明相结合，寓理于景。本系列图书具有如下三大特点。

1. 沟通技巧情景化

模拟销售、客服工作中可能出现的情景，通过情景对话引出每一环节可能用到的沟通技巧，让读者快乐读对话，轻松学沟通。

2. 问题解决情景化

针对销售、客服工作中可能出现的沟通问题、客户异议等，通过情景对话展现问题解决之道，让读者从中学习沟通技能，掌握问题解决办法。

3. 应对口才模板化

在本系列部分图书中，我们总结了“万能话板”，以便于读者在实际情景中灵活套用。本系列图书旨在成为销售、客服人员提升沟通能力的实务性

手册。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书适合销售、客服一线的各类销售、客服人员学习使用，也可作为销售管理者指导下属的参考指导书，或者培训师开发沟通培训教材的参考书。

莫萨营销是弗布克公司下属专门研究市场营销管理实务的专业机构。由于我们经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便本书修订时加以补充和完善。

在本书编写的过程中，孙宗坤、刘伟、李金山、程富建、刘井学负责资料的收集和整理工作，贾月、罗章秀负责图表的编排，高玉卓、刘瑞江参与编写了本书的第1章，袁艳烈、毕春月参与编写了本书的第2章，王淑燕、韩燕参与编写了本书的第3章，程淑丽、严刘建参与编写了本书的第4章，毕汪峰、杨彩参与编写了本书的第5章，张天骄、金虎男参与编写了本书的第6章，徐滕参与编写了本书的第7章，姜娣参与编写了本书的第8章，蔚星星参与编写了本书的第9章，于增元参与编写了本书的第10章，全书由洪冬星统撰定稿。

前 言

近年来，房地产行业发展迅速，这既为物业管理服务开拓了广阔的市场空间，也对物业服务人员的整体能力和专业素养提出了更高的要求。只有通过提供更专业、优质、人性化的服务，才能为业主们创造出一个整洁、安全、舒适、文明、美好的生活和工作空间。

优质服务的前提是物业服务人员能够与业主愉快、高效地进行沟通。这就需要物业服务人员具备在物业管理不同阶段，面对不同个性特点的业主以及各式各样的问题、异议时，能够运用口才技巧，实现无障碍沟通的能力。

那么，针对物业管理的不同阶段，不同类型业主的个性特点，业主提出的不同问题、异议和投诉，以及业主间存在的各类纠纷，物业服务人员应该采用哪些沟通技巧和口才模板予以应对呢？

本书以“四位一体”的框架结构对物业管理与物业服务 10 大领域中的 70 个工作情景一一进行展现和深度剖析，既为物业服务人员提供了应对问题的口才技巧和解决方案，也指出了物业管理、服务过程中可能走入的误区。

四位一体：是指**情景重现**板块重现了管理、服务过程中的沟通情景，**抽丝剥茧**板块对沟通情景进行深度剖析，通过**口才指南**提供了与业主进行良好沟通的口才技巧，**远离误区**板块则指出了沟通过程中可能犯的错误、可能走入的误区。

10 大领域：是指验收入住、日常沟通、解答异议、解决问题、便民服务、维护秩序、调解纠纷、受理投诉、收取费用、因人而异做沟通这 10 大领域。

70 个情景：本书详细列出了 70 个物业管理、服务各环节可能出现的各方面问题，每一个情景都是一个**问题点**。

本书所呈现的70个沟通情景为物业服务人员演绎了物业管理、服务的整个过程，再现了优秀物业服务人员与不同类型业主在不同服务领域、不同情景下的沟通话术和口才技巧，可作为物业服务人员全面学习沟通技巧、进行口才训练的经典教材和参考素材。

值得注意的是，我们所呈现出的不同情景、具体问题以及所提供的口才技巧、需避免的误区等有些可以直接运用于具体的物业服务沟通过程中，有些则需要结合当时当地的实际情况变通使用，切不可生搬硬套。

本书适合所有物业服务人员使用，也可作为物业公司等物业服务机构的口才训练教材、沟通参考指导书。

目 录

第 1 章 验收入住做向导 / 1

- 情景 1 详细说明验房流程 / 3
- 情景 2 着重提醒注意事项 / 5
- 情景 3 理清权责避免纠纷 / 8
- 情景 4 主动告知特殊情况 / 11
- 情景 5 区别处理验房异议 / 14
- 情景 6 谨慎对待二次验房 / 16
- 情景 7 巧妙应对过分要求 / 19
- 情景 8 文明劝阻违章装修 / 22
- 情景 9 耐心说服清理垃圾 / 25

第 2 章 日常沟通口碑好 / 29

- 情景 10 积极宣导社区文化 / 31
- 情景 11 提高业主安全意识 / 33
- 情景 12 礼貌接待业主来访 / 36
- 情景 13 尽心解答业主疑惑 / 39
- 情景 14 定期走访征询意见 / 42
- 情景 15 组织活动积极动员 / 45
- 情景 16 建立长期友好关系 / 47

第 3 章 解答异议态度好 / 51

- 情景 17 莫急辩解, 先表感谢 / 53
- 情景 18 回答问题, 不厌其烦 / 56
- 情景 19 做出承诺, 消除不满 / 59
- 情景 20 合理建议, 予以肯定 / 61
- 情景 21 动之以情, 赢得理解 / 64
- 情景 22 有则改之, 无则加勉 / 67

第 4 章 解决问题有技巧 / 71

- 情景 23 发现隐患, 及时防范 / 73
- 情景 24 沟通问题, 力求客观 / 75
- 情景 25 突发事件, 临危不乱 / 78
- 情景 26 业主失窃, 分忧担责 / 81
- 情景 27 超出职责, 替代方案 / 83
- 情景 28 问题回访, 有始有终 / 86

第 5 章 便民服务送微笑 / 91

- 情景 29 服务用语, 热情规范 / 93
- 情景 30 求助服务, 快速反应 / 95

- 情景 31 上门维修, 周到及时 / 98
- 情景 32 代发信息, 务必求真 / 100
- 情景 33 开锁服务, 严格把关 / 103
- 情景 34 失物招领, 核实身份 / 106
- 情景 35 临时借用, 提醒归还 / 108
- 情景 36 有偿服务, 提前告知 / 111

第 6 章 维护秩序零干扰 / 115

- 情景 37 及时制止违法违规行为 / 117
- 情景 38 诚心劝诫不良扰民行为 / 119
- 情景 39 礼貌纠正不文明的陋习 / 122
- 情景 40 耐心说服访客进行登记 / 125
- 情景 41 坚决禁止乱贴广告行为 / 127
- 情景 42 依法制止私自违建行为 / 130
- 情景 43 巧妙规劝乱停车行为 / 133
- 情景 44 及时提醒规范养宠行为 / 135

第 7 章 调解纠纷善协调 / 139

- 情景 45 及时安抚, 控制场面 / 141
- 情景 46 提问引导, 了解真相 / 143
- 情景 47 立场中立, 不要帮腔 / 146
- 情景 48 能够讲理, 更会用心 / 149
- 情景 49 只做协调, 不做裁决 / 151
- 情景 50 三缄其口, 保护隐私 / 154

第 8 章 受理投诉效率高 / 157

- 情景 51 耐心倾听, 及时回应 / 159
- 情景 52 将心比心, 表示理解 / 162
- 情景 53 诚恳道歉, 表明态度 / 164
- 情景 54 积极协商, 达成谅解 / 167
- 情景 55 务必给出实质性答复 / 170
- 情景 56 投诉回访, 必不可少 / 172
- 情景 57 二次投诉, 谨慎处理 / 175
- 情景 58 不合理投诉也要回应 / 178

第 9 章 收取费用有礼貌 / 183

- 情景 59 账目公开, 逐项分解费用支出 / 185
- 情景 60 晓之以理, 解答业主收费异议 / 187
- 情景 61 充分沟通, 顺利推进涨价方案 / 190
- 情景 62 追根溯源问清拒交费用的原因 / 193
- 情景 63 锲而不舍催收拖欠物业管理费 / 196
- 情景 64 有理有据收取违约金或赔偿金 / 199

第 10 章 因人而异有绝招 / 203

情景 65 应对心存偏见的业主 / 205

情景 66 应对情绪失控的业主 / 207

















情景 67 应对拒不配合的业主 / 210

情景 68 应对推卸责任的业主 / 212

情景 69 应对常说是非的业主 / 215

情景 70 应对吹毛求疵的业主 / 218

第1章 验收入住做向导

-   详细说明验房流程
-   着重提醒注意事项
-   理清权责避免纠纷
-   主动告知特殊情况
-   区别处理验房异议
-   谨慎对待二次验房
-   巧妙应对过分要求
-   文明劝阻违章装修
-   耐心说服清理垃圾

物业服务人员工作日志

当我向业主详细说明验房流程时，业主向我投来了赞许和信任的目光……

今天忘记提醒业主验房时该注意的事项，业主对我表现出了极大的不满……

当业主在验房过程中对房屋面积提出异议时，我竟然不知该如何回答他……

业主又向我提出了对房子的过分要求，我又正言辞地回绝了他，但心里还是有些不安……



情景1 详细说明验房流程



情景重现

这两天，张明工作的物业公司所服务的新小区陆续迎来验房的业主们。业主们或是新添物业，或是乔迁新居，验房之前的心情自然都是既兴奋又愉悦的。

张明今天便接待了一对年过花甲的夫妻。看他们刚坐定，张明便主动上前去说：“首先恭喜叔叔阿姨来收新房子啦！”把一切材料准备就绪后，张明接着说：“这是房屋质量保证书和房屋使用说明书，您二老先好好看看，上了年纪住房子最看重的就是房子质量了。至于使用说明书这块儿，二老有什么不明白的尽管问我，我会耐心解答直到您弄明白为止。”

在这对老夫妻看完验房“两书”后，张明继续说：“没什么异议的话，咱们现在就可以去看看房子了。去之前我把需要您二老注意的地方说一下：验房的时候最关键的环节便是要仔细核对房子的实际使用面积，如果和开发商当初承诺的不一样可以告诉我，我一定会及时反馈回去。另外像窗户、管道和插座等一些细节也得关注，这个应该是阿姨的‘强项’吧！最后我得提醒二老，我们刚做了楼层清洁，地面有点儿滑，走路千万要当心！”这对老夫妻连连夸赞张明办事牢靠，最终高高兴兴地把房子验收了。



抽丝剥茧

张明在与业主沟通过程中所使用的沟通技巧是恰当、准确的。他不仅向业主详细阐述了验房的流程和注意事项，而且也展现出了对特殊业主群体的周到服务和热情关怀。

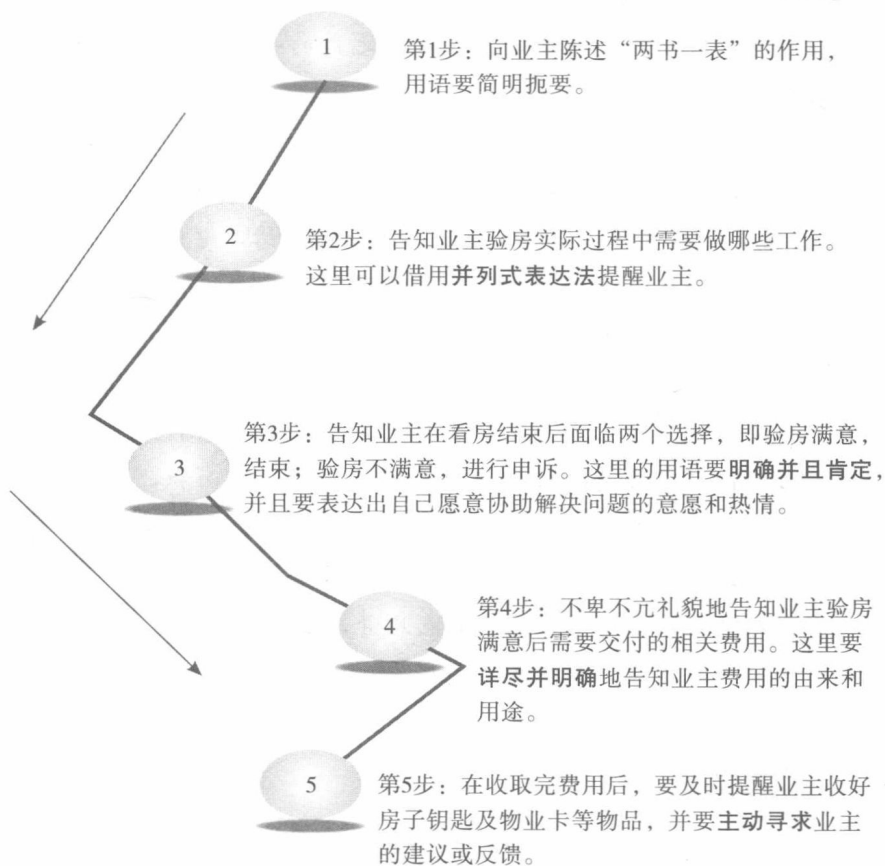
张明在和老年业主进行“验房”沟通时做到了以下三点。

- 和老年业主沟通时做到了通俗易懂，不故弄玄虚。
- 和老年业主沟通时抓住了重点，并且体现出了亲切和幽默。
- 和老年业主沟通时注重细节问题，传递关怀和温暖。



口才指南

向业主详细说明验房流程时，需要有清晰的逻辑、完整的顺序、各种可能的细节和饱满的情绪。可以参照以下步骤与业主进行沟通。



验收入住对于物业工作来说十分重要，因为它是物业服务人员与业主的第一次接触，这其中物业服务人员是否能运用超级口才进行完美沟通决定了

他们在业主心目中的第一印象，也决定了后续工作能否顺利开展。

在上述说明验房流程的步骤中，物业服务人员需要抓住的要点是：告知有条理、提醒细节和主动阐述。

远离误区

误区一 草草交代验房流程

“这是需要了解的表格，看完就可以去看房子了。”

“验房就是看看房子满不满意——这不需要我再多说了吧？”

如果物业服务人员这样和业主沟通的话，不仅会让业主不明就里，埋下激化矛盾的隐患，更容易让业主对物业服务人员留下不专业和没素质的第一印象，这都不利于后续工作的顺利开展。

误区二 强收费用

“这些费用是必须交的！没有商量余地。”

“这钱又不是给我，你还有什么可怀疑的？”

收取费用是最敏感的环节，这极大地考验物业服务人员的心理素质和口才能力。虽然费用的征收是正当且合理的，但是也要在沟通过程中让业主心甘情愿。

情景2 着重提醒注意事项



情景重现

红鑫家园2号楼的业主们纷纷在指定的日期内来验房了。李清刚接待完一批业主，正准备稍作休息时，两位业主推门走了进来。

其中的一位业主对李清说：“你刚才告诉我们在验房时注意这个、注意那

个，七七八八说了一堆，可为什么最重要的一项却没有告诉我们呢？”李清不明就里，拿过这位业主的验房单一看，才发现单子上“核算房屋面积”一栏是空白的。

李清也懵了，他支支吾吾地说：“我……没有提到这一点吗？”这时同来的另一位业主说：“当时我们是一起听你说验房流程的，这一点你刚才确实没有提到。结果验房员却告知我们，这一点是最重要的。所以我们又跑过来一趟，想再和你核实一下这个问题。”

李清听完立即意识到了自己的不当和失职，马上向两位业主道歉说：“真的对不起，因为今天接待的业主太多，竟然忘了向你们告知最重要的注意事项。这是我的失职。现在我和你们一起去和验房员说明一下这个问题吧。”两位业主欣然表示理解并一同前往继续完成验房流程。



抽丝剥茧

李清因为没有着重提醒业主该注意的重要事项，从而给对方和自己都带来了不便和烦恼。

在引导业主验收入住的整个过程中，物业服务人员需要明确地告知业主验房过程中的重点是什么，也需要在分析现场实际情况和业主差异性的基础之上明确该向业主交代的注意事项都有哪些。在沟通中要着重提醒以下六个方面的问题。

- ▶ 要提醒业主直接影响他们利益的关键是什么
- ▶ 要提醒业主影响他们利益最大化的因素是什么
- ▶ 要提醒业主在验房过程中出现的新变化是什么
- ▶ 要提醒业主在实际验房中面对的环境是什么
- ▶ 要提醒不同性格的业主在验房中需要注意的问题分别是什么
- ▶ 要提醒不同年龄层的业主在验房中需要注意的问题分别是什么



口才指南

其实很多情况下，物业服务人员不是故意忘记需要提醒业主的注意事项是什么，而是因为不懂得沟通技巧而造成了遗漏和疏忽。以下两种沟通技巧可以有效规避这一问题。

1. 首尾表达

在与业主进行沟通的过程中，可以将需要着重提醒的注意事项放在沟通的最开始或者是最末尾。用这种“总起”或者是“总结”的方式可以很好地凸显话语里面的重要信息，也能给业主留下更为深刻的印象。

运用首尾表达的方法可以这样说：

“首先最关键的事情是……我要提醒各位业主注意一下！”

“最后也是最重要的，就是需要注意××情况，各位业主千万不能疏忽大意！”

2. 抓住时机

在沟通的过程中因时就势、找准机会进行提醒，这样更加便于业主理解和领会重点信息，也让业主更加易于接受。

运用抓住时机的方法可以这样说：

“说到这个问题，有一点需要提醒业主们重点关注！”

“针对季节的差异性，验房的环节多了一点新的变化，业主们在这点上要留心！”