**社区经济和物业增值服务培训内容**

（一）我们身处在一个怎样的时代

1、社区经济的价值

2、社区经济的切入机会

3、资本的力量

（二）体验经济时代给物业管理企业带来的启示

1、用专业的管理和优质的服务赢得顾客的尊重

2、体验经济时代物业管理企业关注点

3、让顾客感受到有价值的体验

（三）体验经济时代物业服务企业产品和服务创新

1、顾客观感体验

2、顾客沟通体验

3、顾客诉求体验

4、顾客服务体验

（四）以顾客为导向的服务升级

1、社区生活服务

2、基于社区生活的酒店公寓服务

3、创新社区养老

（五）竞争市场中的服务

1、谁是你的顾客

2、顾客如何做出决定

3、分析顾客满意度是如何形成的

4、关于我们的顾客分析

（六）如何开展社区经济及物业增值服务

（七）行业增值服务案例

**授课时间：1.5天**