

## 售后服务质量测评认证主要起什么作用

产品名称	售后服务质量测评认证主要起什么作用
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司销售部
价格	.00/个
规格参数	服务保障:证书全国可查 产品类型:认证检测 办理周期:7-10个工作日
公司地址	深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	18818506394

## 产品详情

提升员工对企业的认同感，从而在服务中自觉形成“企业兴亡，匹夫有责”的责任感，进而实现住户满足的目标。

的员工应该具备处理问题的灵活性、对住户的宽容、根据情景不同而适时改变行为方式的能力和设身处地为住户着想的个人素养。这些品质比年龄、教育、知识、培训和才智更重要。

员工培训包括企业文化培训、技术技能培训和聪明培训等内容。物业管理企业可以通过企业文化培训，将服务导向的价值理念灌输给员工，改善员工工作态度，促进员工团结合作，以提供较高品质的服务。技术技能培训不管是对清洁工、维修工、绿化工和保安员都是相当重要的，内容包括物业管理相关知识培训（只要是物业管理相关知识，他们必须知道答案，而不能说“这不是我的岗位职责”）和技能培训（如水电工、机电设备维修工和绿化工等技能培训）。

对于物业管理企业而言，聘用具有必要人际技能和较高品质的员工对于保证高质量服务是很重要的。

目前虽然还没有一种完全可靠的测评人的服务导向的方法，但是大量的面试技术仍可用于评估要害岗位的管理人员和位居一线的员工，如抽象提问、情景小品和角色扮演等。