**物业公司保洁人员培训**

 为了提高员工素质和物业服务质量，增加客户满意度。结合物业服务实际，现制定20XX年保洁人员培训计划如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 类别 | 内容 | 对象 | 备注 |
|  | 对物业的理解（服务） | 全力配合业务部维护好公司形象 |  |  |
| 对员工的行为规范培训 | 仪容仪态、礼貌礼仪 |
| 对员工的业务技能培训 | 熟悉本岗位工作流程和基本情况 |
| 保洁人员工作规范 | 职员职责、服务工作内容、行为规范 | 保洁人员 |  |
|  | 保洁人员思想教育 | 仪容仪态、礼貌礼节 | 保洁人员 |  |
| 全年贯穿 | 服务理念学习 | 1、客户接待服务2、卫生清洁方面的知识 | 保洁人员 |  |

一、内部培训：

二、培训的主要内容

（一） 思想作风培训；

 物业管理人员思想作风培训的内容，主要是帮助大家树立服务意识、正确的人生观、价值观、金钱观；

1.服务意识

 引导和教育员工牢固树立“服务第一，客户至上”的思想，全心全意为客服服务、为公司的整体发展而服务，具体做到：服务态度---文明礼貌；服务行为---合理规范；服务效率---及时快捷；服务效果---客户满意。

1. “五勤”指:

 脑勤、眼勤、口勤、手勤、脚勤。具体反映在日常工作中是要多动脑筋，善于观察，发现问题，多做说服工作，多动手，经常巡查。

3. “五爱”思想

爱行业---热爱物业行业；爱客户---对客户充满爱心；爱岗位---热爱物业工作岗位；爱服务---热心为客户排忧解难，提高服务质量；爱信誉---爱护公司信誉，在客户心中树立良好的公司形象。
（二） 职业道德培训；
 所谓的职业道德培训，就是从事一定职业的人们在其职业生活中所遵循的行为规范及与之相适应的道德观念、道德情感、道德品质的总和。物业管理是第三产业，管理公司主要通过各种优质、高效的管理和服务获取酬金。

从业道德培训主要从以下几个方面入手：（1）语言规范；（2）日常行为规范；（3）工作纪律规范；（4）接待业主和客人的规范。

 （三）仪容仪表；

第一条 仪容仪表整洁、端正、规范，精神状态饱满。
第二条 上班时间着装统一，一律穿工作服、佩带工作卡。

第三条 严禁穿着私人服装上岗，严禁穿拖鞋上岗。

第四条 仪容举止文雅有礼、热情，力争给客户留下良好的第一印象，严禁不雅观、不礼貌的举止和行为
第五条 严禁与客服发生争吵和打骂行为；处理违章，对待无理行为，要耐心、容忍，以理服人，教育为主