

塑专业形象，展德威风采

◎叶蔚颖

德威物业自 2002 年成立以来，一直保持着良好的发展势头，稳健经营，精细运作，赢得了客户、合作伙伴、业内同行等的尊重和赞誉。

我们连续十二年被评为“广东省守合同重信用”企业，曾获得“行业突出贡献”、“广东省物业管理示范单位”、“金牌景观园林”、“金牌写字楼”等的各类奖项，成为行业内许多企业的学习对象，今天就让大家来看一下，德威物业的高品质服务是如何炼成的！



01 营销中心客服篇

高标准礼仪培训，举手投足间 都是“靓丽的风景”。

“八颗齿微笑”，“15 度鞠躬”，“统一高度的指引手势”……从走姿、站姿到坐姿、蹲姿，从问候语、微笑到引导、鞠躬，一个动作反复练习，一个姿势定格十几分钟。

从托砖头开始训练臂力，从咬吸管开始练习微笑，从夹 A4 纸开始练习站姿，每一个动作都不含糊。单在礼仪礼节方面，德威物业客服就需经过多重严格的训练及考核。

训练到小腿疼、站到脚麻，或是坐到肩膀发酸，但我们的客服人员依旧时刻保持正确的姿势和微笑，因为她们知道，良好的礼仪是对业主最好的尊重。



勤善好学的恒心，巧手匠心给味蕾更尊贵的享受。

创意的果盘、彩色的棉花糖等，让味蕾也想干出一番事业来。可口的饮品、香浓的茶水，缓慢入喉前在嘴里的前后摇晃，似品味到既酸亦甜，沁人心扉。

客服人员，利用业余时间搜索视频自学果盘雕花、摆盘制作..... 从零到一，不断学习，不断尝试，于是才有了大家舌尖上的享受。



严格的自我要求，细致入微的专注。

“时刻保持工作的警觉性”，“专注每一个细节”，“及时服务于客户”……师傅领进门，修行靠个人。培训上岗后，客服日常的一举一动，服务意识的积累，靠的都是她们严格的自律和自我监督。



懈怠？散漫？NO，NO，NO，在一群优秀进取的团队中，她们想的只有一件事——如何让自己更专业！

02 秩序维护员篇

军事化训练，英姿飒爽、精神抖擞。

着装整洁，站姿端正，仪态严谨，表情庄敬，步履稳重，目光有神……站要求站正、站直、站稳，走要求走军步、走直线、走稳重。

查询礼仪、送别礼仪……每日上班前，下班后的反复训练，保证每一个动作的标准。180cm的大高个，安全感十足！！这就是我们帅气、威武的秩序维护员！



Hard
working



从生活提炼出精致的自己。用行动增添无限生机。在工作和生活当中好好调整心情，时刻保持最佳状态。

小区的安全防卫级别直接影响着人身财产安全，德威物业配套的红外线防翻越系统、门禁系统、可视对讲系统、监控摄像头系统、24 小时巡逻系统等，绝对让入住的你安全感十足！

03 早会制度

颇具德威特色的晨会六部曲：喊响口号、开场问候、仪容互检、工作讲评、案例分享、击掌结束完成晨会流程。明确工作内容，端正工作态度，尽心尽责这就是我们！



04 质量方针及目标

德威物业深耕惠州 16 年，在物业服务上精益求精，完善的物业服务体系，从安全管理、环境管理到设备设施维护管理都严苛要求，致力为业主带来宜居社区生活。

我们始终坚持“规范管理、高效创新、诚信和谐、真诚服务”的质量方针，秉承“真诚服务”的宗旨，为所有业主提供温馨、全面、周到、专业物业管理服务，将服务作为产品来经营。



05 团队建设

成就大业的孙中山、毛泽东，都有一个共同点，就是能将千百万人的心连在一起，这就是团建的力量。我们也秉承优秀前辈的精神，努力做好团建活动！



我们力争逐步扩大市场占有率，打造富有德威特色且受客户喜爱、尊重的物业服务单位。