成都银杏酒店管理学院2021年单招考试

中职类考生技能综合测试大纲

——物业管理专业

1. 测试名称

物业管理服务技能测试

1. 测试要求
2. 具备基本的服务意识；职业形象大方、得体。
3. 熟练运用客户沟通原则，掌握投诉处理流程。
4. 测试形式为面试，测试题目由考生到考试现场进行抽选。
5. 测试要求携带记录用笔。
6. 测试内容

技能综合测试总分200分，主要测试内容：自我介绍+专业学习情况+技能测试，具体如下：

1. 自我介绍+专业学习情况测试内容

|  |  |
| --- | --- |
| **测试环节** | **测试内容** |
| 自我介绍 | 考生进行自我介绍，语言组织流畅有序，普通话表达口齿清晰。 |
| 专业学习情况 | 考生对中职学习期间的专业学习内容及个人学习情况进行介绍。 |

1. 技能测试内容

|  |  |
| --- | --- |
| **测试项目** | **测试要求** |
| 服务技能测试 | （1）学生根据所抽取的投诉案例做现场模拟应答。  （2）运用沟通原则，准确获取客户信息。  （3）按照客户投诉处理流程，向客户沟通工作安排事宜：包括投诉事件处理过程及后续反馈安排。  （4）要求语言表达清晰流畅、观点明确、逻辑清晰。 |

四、参考书目

1. 《物业管理实务》，鲁捷，机械工业出版社，2017.08
2. 《客户沟通技巧》，邵雪伟，电子工业出版社，2016.08