粤物协培字[2021]9号

**关于组织做好“国际白金物业管家培训”招生推荐工作的通知**

各物业服务企业：

21世纪的管家是一个有国际规范和标准的职业，“国际白金管家”把英式管家的绅士风度，东方管家的无微不至的服务模式完美结合，以最高质量培养管家人才，致力于全面推动中国物业管家事业的发展。为更进一步提升广东省物业管理行业企业客户服务水平，助力我省物业管理行业高素质人才培养，组织做好国际白金物业管家培训招生工作，经研究决定，本期“国际白金物业管家培训”将于2022年1月6日至8日在广州市举行，建议各物业服务企业积极组织员工报名参加学习,具体事宜详见附件。

联系方式：沈怡萍020-83642420

附件：1.“国际白金物业管家”培训招生简章

2.“国际白金物业管家”培训报名登记表

广东省物业管理行业协会

二○二一年十二月十五日

附件1

**“国际白金物业管家培训”招生简章**

**一、国际白金管家介绍**

“国际白金管家”品牌在中国酒店业已被视为高端服务品牌，“英荷国际白金管家学院”则是全面负责国际白金管家的培训工作，学院以管家人才培养为主导，从授课教官到教材教具，从理论讲授到实操演练，从管家素养提升到VI品牌形象塑造，每一个环节都体现出白金管家“服务一切源于心的”理念精华，为中国服务业在形象国际化方面奠定了优质品牌基础，亦为中国高端服务行业培养了众多优秀管家人才。同时，“国际白金管家”每年举办一届中国服务业的大型年会，以“中国卓越服务国际论坛暨国际白金管家卓越服务--巴特勒服务大奖颁奖典礼”的举办，为中国服务业搭建起服务交流、学习借鉴、相互提高的平台，极大推动了中国服务业向高端服务品牌的迈进。

**二、培训时间及地点**

（一）培训时间：2022年1月6日至8日（3天2晚）；

（二）培训地点：广州市阳光酒店7楼3号会议室（地址：广州市天河区黄埔大道中199号），酒店联系电话：020-38018888。

（三）培训对象

各会员单位负责人、项目经理、客服经理、物业管家等相关人员。

**三、培训日程及课程纲要**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022年1月6日**  **培训主题：管家基础知识** | | | |
| **时间** | **课程纲要** | | |
| 上午  09:00-12:00 | 开班仪式 | | 开班仪式及领导致辞 |
| 一、管家基础知识理论课程讲授 | | （一）英式管家的起源  （二）英式管家服务与东方管家服务的不同特性  （三）21世纪的管家人才培养  （四）全球管家服务介绍  （五）英式管家在中国物业管理领域的运用和发展  （六）管家服务模式在高端地产营销中心案场服务中的作用 |
| 二、国际白金管家基础知识 | | （一）国际白金管家品牌标准  （二）国际白金管家服务理念  （三）国际白金管家服务精髓  （四）国际白金管家服务模式  （五）国际白金管家分级制  （六）国际白金管家杂志  （七）证书及徽章佩戴 |
| 三、视频播放 | | （一）从唐顿庄园看管家服务精神  （二）国际白金管家发展视频播放 |
| 下午  14:00-17:00 | **国际白金管家必备礼仪修养** | | |
| 四、管家仪容标准 | （一）管家的面容 、发型标准  （二）管家的卫生、指甲、香水标准 | |
| 五、管家着装服饰标准 | （一）管家的经典礼服与现代管家着装文化演绎  （二）管家的马甲、腰封、吊带、领结、领带、手套、袋巾、法式衬衣、袖扣、皮鞋、袜子、皮带的穿着标准 | |
| 六、管家服务礼姿标准 | 一、管家的站立及手姿标准  二、管家的坐姿标准  三、管家的走姿标准 | |
| 七、管家服务礼仪标准 | （一）管家的问候礼仪  （二）管家的介绍礼仪  （三）管家的握手礼仪  （四）管家的递送名片礼仪  （五）管家的递送物品礼仪  （六）管家的谈话礼仪  （七）管家的迎宾礼仪  （八）管家的礼让及助臂礼仪 | |
| 晚上  18:30-21:30 | 八、国际白金管家服务气质塑造 | （一）礼宾服务气质  （二）客服服务气质  （三）宴会服务气质  （四）私人管家服务气质 | |
| 九、英式管家的96字服务精髓 | （一）个性服务、因人而异 预察主动、尽少干扰  （二）肢体语言、文雅得当 协调团队、共创舒适  （三）永不否定、给出选择 随机应变、处惊不乱  （四）生活各行、熟练精通 随时记录、更新信息  （五）他人财富、毫不动心 主人隐私、回避保密  （六）创造惊喜、永留印象 忠于职守、维护和谐 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2022年1月7日**  **培训主题：地产物业管家服务循环圈——销售中心案场接待流程** | | |
| **时间** | **课程纲要** | |
| 09:00-17:00 | 十、物业管家服务分类 | （一）礼宾管家：贵宾接待与引领  （二）客服管家：休息厅宾客服务  （三）物业管家：业主管家服务  （四）别墅管家：业主居家及商务服务  （五）销售顾问管家：营销中心项目介绍及服务跟进  管家团队合作和团队建设 |
| 十一、管家服务接待准备 | （一）展厅准备完好  （二）安保礼仪（例如：雨伞服务、停车服务等）  （三）前堂管家礼宾接待（着管家礼宾服迎宾）  （四）各岗位服务人员就位（水吧服务、指引服务、PA人员等） |
| 十二、服务循环圈管家服务VIP贵宾参观 | （一）管家式服务岗位之一：  迎接礼姿——营销中心入口标兵岗  （二）管家式服务岗位之二  泊车服务——停车场礼宾岗管家式服务  （三）管家式服务岗位之三：  礼宾迎接——营销中心迎宾岗管家式服务  （四）管家式服务岗位之四：  水吧服务区全服务——客服管家水吧区接待管家式服务  （五）管家式服务岗位之五：  沙盘介绍——电子显示屏、沙盘、单体房型区介绍销售顾问管家式介绍  （六）管家式服务岗位之六：  转场准备——参观车辆及迎接准1.备管家式服务  2.管家恭候欢迎  3.乘电瓶车管家服务  4.上下楼、电梯指引管家服务  5.鞋套服务管家服务  （七）管家式服务岗位之七：  样板房介绍——样板房管家式全方位介绍服务  （八）管家式服务岗位之八：  洽谈区会务服务——洽谈区落座，销售资料介绍，VIP室洽谈管家会务服务  （九）管家式服务岗位之九：  VIP客人离场——客户离场欢送 |
| 十三、贵宾离开 | （一）及时通知礼宾管家  （二）感谢贵宾光临友好告别 |
| 晚上  18:30—21:30 | 十四、国际白金管家十项白金服务标准 | （一）恪守信仰、忠于职守  （二）品牌形象、绅士淑女  （三）服务气质、沉稳谦恭  （四）肢体语言，优雅得体  （五）善于观察、随机应变  （六）生活百行，熟知精通  （七）个性服务，预见需求  （八）管家团队，协作跟进  （九）主人隐私，回避保密  （十）贴身管家、私人定制 |
| 十五、国际白金管家十大服务技艺 | （一）接待安排 （六）信息资讯  （二）房间整理 （七）健康文娱  （三）衣物护理 （八）旅行管理  （四）家居保养 （九）急救安全  （五）宴会统筹 （十）投诉处理 |
| 十六、案场会所提供奢华服务技艺单项实操演练 | （一）水吧器皿、酒水杯的识别与使用  （二）管家酒水服务技艺  1.葡萄酒服务技艺 3.中国酒（白酒、黄酒）  2.烈酒（洋酒为主） 4. 其他饮品  （三）管家咖啡、茶知识的掌握和服务  1.咖啡服务技艺 5.管家雪茄基础知识掌握  2.茶艺服务技艺 6.管家的雪茄服务技艺  3.果盘服务技艺 7.管家雪茄储存技艺  4.管家的雪茄服务技艺 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2022年1月8日**  **培训主题：实操演练及考核、颁证授徽** | | |
| **时间** | **课程纲要** | |
| 上午  09:00- 12:00 | **高端地产会所提供奢华服务之宴会管家服务技艺** | |
| 十七、中西餐宴会服务演示与演练  （包房服务） | （一）宴会统筹  1.接待原则，宴会礼仪  2.菜单设计，菜肴配置  3.餐酒搭配，饮食禁忌  （二）宴会摆台  1.宴会类型，主题设计  2.餐具识别，器皿使用  3.餐桌装饰，宴会摆台  （三）服务技艺  1.专属管家，服务芭蕾  2.餐桌服务，侍酒服务  3.提供尊贵，侍立响应 |
| 十八、会议管家服务技艺  （案场会所会议室） | （一）会议服务设计  1.服务设计的理念与原则  2.服务设计的元素与方法  3.经典案例的分享与解析  （二）会议服务准备  1.会议类型及台型使用原则  2.会议室的巡查与摆台标准  3.会议座次安排与服务顺序  （三）会议服务技艺  1.咖啡茶服务与手语服务  2.会中保障与个性化服务  3.签约仪式/会议助签服务 |
| 下午  13:30- 17:30 | **十九、国际白金管家卓越服务**  **物业管家服务循环圈VIP接待全过程分组实操考核**  （一）实操考核分组、自行彩排演练  （二）考核物料准备  （三）公示实操考核项目  （四）分组实操服务循环圈贵宾接待考核  （五）公布考核成绩及现场点评 | |
| **二十、其它事项**  （一）颁证/授徽仪式  （二）嘉宾致辞、学员代表发表培训感言  （三）赠送国际白金管家品牌手册、《国际白金管家》中英文版杂志及服务手册  （四）集体合影留念 | |

**四、培训师资**

（一）安强

1985年进入中国酒店业，具有较高酒店从业人员的专业素养。作为中国酒店行业资深培训导师，熟悉和掌握国际先进管理集团运做程序和管理精华，并能加以运用。具有丰富的高端服务培训经验，善于对服务体系建立、培训体系建立、品牌形象策划等进行定位和设计，且有丰富的实战经验。他致力于每年以年会、国际论坛的形式，聚集行业泰斗及精英，搭建起中国服务业交流、互动、联谊、品牌展现的璀璨舞台，与荷兰国际管家公司联合创办的【国际白金管家联盟】、【英荷国际白金管家学院】已成为中国酒店业、地产业最为高端的服务品牌，成为中国服务业管家服务与管理人才的蕴育之地！

（二）葛肇达

毕业于伦敦国王学院，多年来学习和研究西方管家服务，深谙传统管家服务之道。从欧洲知名管家学院进修后，他被挑选为管家学院院长的私人管家，师从私人管家服务领域的国际权威深入学习。葛先生曾先后服务于欧洲和中国多个顶级富豪家庭，深受雇主们的信赖和好评，积累了真正的私人管家一线丰富经验。他擅长于高端服务行业、高端家政及高净值私人家庭的总体策划、运营管理、现场顾问指导、体系文件建设、监督与培训工作，曾多次统筹各类项目。他将携西方管家服务精髓与中国传统文化相结合，培养具有国际视野并弘扬中国服务力量的本土管家。

1. 朱雯慧

曾任职于深圳华侨城洲际大酒店法餐经理，对西餐餐饮文化及服务、酒水服务有着丰富的实战和培训经验。拥有多年管家团队服务管理经验，先后服务华侨城集团，腾讯总裁办；任职于中海期间，创建中海礼宾学院，打造中海高端服务品牌；擅长接待设计、服务心里学、品控管理，能够充分发挥在实际工作中的经验到学员培训中来。

（四）王讯

资深实战型礼仪培训师，拥有多年礼仪研究及培训经验，曾就职于深圳航空公司，系统地接受了世界一流航空公司礼节礼仪、专业形象的各项培训。礼仪功底扎实，自身形象气质完美，培训动作、语言、姿态标准规范。长期致力于管家礼仪文化的研究与实践及培训工作，谙熟东西方礼仪文化，形成了特有的授课风格。课程中擅长结合自身经历运用大量案例，结合多种现代化教学方式，调动培训现场气氛，寓教于乐。

**五、收费标准**

培训费：6000元/人（含培训费、资料费、场地费、教学用品、税费、3晚五星级酒店住宿费以及3天餐费等）。请参加培训的单位通过银行汇款方式缴纳培训费用，汇款时请注明“国际白金管家培训+单位简称”，汇款截止日期为2022年1月4日。培训费用发票由深圳市旗舰酒店管理顾问有限公司开具增值税普通发票，培训结束后7个工作日内统一邮寄至各单位联系人。

开户名称：深圳市旗舰酒店管理顾问有限公司

开户账号：4555200001819100011027

银行名称：华夏银行深圳天安支行

**六、报名时间及方式**

（一）报名时间：即日起至2022年1月4日；

（二）报名方式：请各单位于2022年1月4日前填妥“国际白金物业管家”培训报名登记表，以word文档发送至指定邮箱3438899469@qq.com。

**七、其它事项**

（一）请各参训学员统一正装参加培训，此项为必备条件，以及携带白手套1副、领带1条、西装手帕1块、名片及名片夹等以便培训时使用；

（二）本次培训为定向培训，名额有限，本会会员单位优先，30人招满即止；

（三）本期培训班的具体实施工作，由英荷国际白金管家学院具体负责;

（四）为更好地提升完善培训课程，请学员在课程结束后以无记名方式填写并提交课程满意度反馈表；

（五）完成本期培训课程并通过考核的学员，在课程结束一个月后，由英荷国际白金管家学院颁发培训证书及徽章;

（六）按照《广东省物业管理行业协会会员单位年度积分管理办法》，秘书处将根据各会员单位参加培训人数进行积分登记（加分标准：每人加5分，可累计）;

（七）为配合做好疫情常态化防控工作，请各位学员在培训期间全程佩戴口罩，同时做好个人防护工作。

（八）联系方式

广东省物业管理行业协会

联系人：沈怡萍

电 话：020-83642420

英荷国际白金管家学院

联系人：李小姐

电 话：13823792826

附件2

**“国际白金物业管家”培训报名登记表**

培训时间：2022年1月6日至8日，3天2晚；

培训地点：广州市阳光酒店7楼3号会议室（地址：广州市天河区黄埔大道中199号，酒店联系电话：020-38018888）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | |
| 联系人 |  | 手机号码 |  |
| 开票名称 |  | | |
| 纳税人识别号 |  | | |
| 发票邮寄地址 |  | | |
| 参加人员姓名 | 职务 | 手机号码 | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |

注：请各单位于2022年1月4日前填妥“国际白金物业管家”培训报名登记表并以word文档发送至指定邮箱：3438899469@qq.com。