

银川市供热物业管理办公室 文件

银川市物业管理协会

银物办发[2017]70号

关于举办 2017 年银川市“物业大讲堂” 培训班的通知

各物业服务企业:

为进一步加强行业培训,提高全市物业从业人员综合素养和技能水平,银川市供热物业管理办公室和银川市物业管理协会决定共同举办 2017 年“物业大讲堂”系列培训,2017 年计划组织培训 4-5 期(具体培训事宜另行通知)。

6 月 17 日将举办 2017 年首期“物业大讲堂”培训,特邀请到从事物业管理及咨询培训行业 20 余年的康亚娥老师作“客户关系管理”专题培训。现将有关事宜通知如下:

一、培训时间:2017 年 6 月 17 日 9:00-17:00

二、培训地点:金凤区物业办(上海路满城街口往东 200 米,金凤区城管局大院二楼多功能会议室)

三、参加培训人员

银川市各县（市）区物业主管部门相关人员、银川市各物业服务企业总经理、副总经理、项目经理、部门主管等管理人员。

四、培训主要内容

- 1、客户群体分析及应对策略；
- 2、客户投诉处理技巧等。

五、报名须知及联系方式

1、请参加培训企业认真填写报名回执表，于6月15日下午17:00之前将报名回执表发送至银川市物业管理协会邮箱；电子版报名回执可在银川市供热物业网或者协会QQ群下载。

2、联系方式

- 1) 联系人：郑 娇 海金梅
- 2) 办公电话：0951-8763716
- 3) 手机号码：15769608216、15595505191
- 4) 电子邮箱：yicswyglxh-msc@163.com
或其绑定邮箱：15769608216@163.com
- 5) 协会QQ群：433693262
- 6) 地 址：银川市金凤区北京中路房产大厦主楼2624室

六、培训要求

1、此次培训，银川市物业管理协会理事单位3个免费名额；普通会员单位2个免费名额；会员单位如需多报，多报人员培训

费 100 元/人；非会员单位培训费 150 元/人，请参训人员于 6 月 16 日中午 12:00 之前将培训费交至协会办公室（由协会开具增值税普票或专票）；

- 2、培训开始时关闭手机或调至静音，遵守会场纪律；
- 3、参训人员务必于 6 月 17 日上午 8:20-8:50 准时签到。

- 附件：1、授课专家简介
- 2、日程安排
 - 3、报名回执表

银川市供热物业管理办公室



银川市物业管理协会



2017 年 6 月 9 日

附件：1

康亚娥简介

工程师、注册物业管理师、职业培训师，从事物业管理及咨询培训行业 20 余年。熟悉 ISO9000 质量体系标准，掌握居住类、办公类等多业态物业服务标准及服务流程，编著出版《居住类物业项目经营管理的策划运作》等专业书籍。

工作经历：1996 年高科物业至今、综合管理、项目管理、治理体系、创优管理、品质管理、运营管理、培训管理、咨询管理

职业资格：工程师、注册物业管理师、皇金管家、中物协项目经理师资、高级咨询师

标准管理：陕西省物业服务标准编写小组成员

出版作品：居住区物业经营管理、西安高科集团标准化手册

物业顾问：卓越物业管理软件、20 余家知名一级物业企业

行业协会：西安市价格协会常务理事

培训经历：百场万名、西北大学 EMBA、500 强企业、多家行业协会、培训机构等特聘讲师、负责西安国华教育物业课程研发、咸阳市宝鸡市杨凌示范区特聘讲师

线上课程：2012 年康康物业服务网络、2015 微课堂创始人、近百场课程

线下课程：2016 年 40 多家企业内训、2017 年陕西 3 城市物业协会技能比武特聘导师

附件：2

日程安排

日期	事项	备注
8:20-8:50	参训人员签到	
9:00-12:00	1、主持人致欢迎词； 2、邀请从事物业管理及咨询培训行业 20 余年的康亚娥老师作“客户关系管理”专题培训；	
12:00-13:30	休息	
13:30-13:50	参训人员签到	
14:00-17:00	康亚娥老师作专题培训	

附件：3

报名回执表

单位名称			
单位地址			
联系人		联系电话 (手机)	
参加培训人员名单			
序号	姓名	职务	手机号码
1			
2			
单位公章			
年 月 日			