

不同的效果。同样的服务，有的业主对物业服务感到满意、大加赞扬，而有的业主会颇有微词。因此，要有效地进行小区物业服务费用的催收工作，除了要掌握必备的物业服务专业知识外，还需要学习与掌握相关的心理学知识，掌握业主的心理。运用这些知识与业主进行有效地沟通，才能解决业主长期欠费的难题。

三、熟练掌握物业管理、财务等相关知识。

小区的物业管理事务涉及业主、住户生活的方方面面，我们只有熟练掌握物业管理知识，通过专业、有效地沟通来满足业主相关的物业服务需求，那么收费工作中可能出现的问题也就能迎刃而解了。

四、时刻秉承敬业精神与主人翁态度，做好小区欠费催收工作。

每个员工都应该具有敬业的工作态度，这也是做好各项工作的关键点。作为物业服务人员必须时刻秉承敬业精神与主人翁态度，并以良好的心态投入到工作中。有了如此的工作态度，就会处处为业主着想，急业主之所急；就会通过有效的方法，扎实地开展好工作；就会用心了解业主的有效需求；就会想方设法地为小区业主前来缴费提供方便。

催收物业费小技巧：

1、收费工作首先要有自信心。包括两方面：一是我们收费人员自己要有自信心，坚信一定能把钱收回来，让自己的士气能占上风。二是团队的自信，当一名成员收费受阻时，同事和领导要给予鼓励，帮助献计献策。

2、营造收费氛围。让员工在工作岗位上与收物业费联系起来。

3、加强收费培训工作。经常开总结会，遇到的疑难问题拿到桌面上讨论，大家群策群力研究应对措施。

4、建立“直通车”。对于收费工作受阻的问题，物业职责之内力所能及，在第一时间给业主解决，速度要快、效率要高。

5、杜绝拖沓思想。包括两方面：一是不要让业主拖沓，例如：有些业主以过几天就交物业费为由来推拖，此时一定紧追业主不放，甚至一天打两三个电话，并与业主约定交费时间，在此期间，要不断地与业主沟通，让业主没有退步的空间。不要轻易相信业主会如期来交物业费，收费人员一定要有主动意识。二是物业解决问题不要拖沓。例如：有些业主承诺解决某某问题就交费，此时服务中心就要马上跟踪解

决，若拖延时间，过一天或一夜，业主都有可能变卦，再发起第二次进攻就难很多。

6、明确分工，对症下药。对于收费过程中的问题，要分类对待，专业分工；收费时间紧迫，解决问题要量化，到底多长时间能够解决问题。收费核心成员对这些问题有必要一户一户的核查。

7、注意与关键客户的沟通。有些欠费业主在业主中影响较大，可以采取“疏导”方式沟通，与部分业主心目中的“核心人物”保持良好沟通，对其他一部分业主会起到积极的影响。

8、对无理由拒交费、对物业态度特好，平日联系多，有交情的业主。如业主向你诉苦，我们也要向业主诉苦，一定要坚定收费的立场。若有需要，可以多派几个人一起上门软磨硬泡与之沟通，直至交费。

9、对满口答应，却总不出现的业主。如果业主一直含糊其辞说“最近”、“这两天会来交”，则要 and 业主约定一个有效的的时间，到了时间之后再次提醒业主，这样，不仅使业主自己心里在时间上产生紧迫感，同时也让一拖再拖的业主产生失信的感觉，最终达到有效催费的目的。确定时间后一定要按着时间持续跟进。

10、对于联系不上的业主，要想办法获取业主的联系方式。比如，看本小区有无该业主的同事、朋友、关系好的邻居，想方设法从他们手中得到该业主的联系方式，如有需要，可以找到他单位“登门拜访”。

11、因房屋问题拒交物管费的客户。对房屋遗留问题要敢于面对和解决，有问题暴露是好事，积压时间越长，越不好解决。自己解决不了的不要积压，一定要第一时间向直接上级反映，争取尽快解决。

12、曾经对物业有所误会，发生过不愉快的业主。对于此类业主的报事等要特别的敏感，片区负责人可上门访谈或者电话访谈，看看业主的报事是不是处理好了，是不是还有其他需要，让其感到我们工作地细致。

13、运用催费函。此招将员工与业主间的个人行沟通行为转换为公司层面的正式行为，随催费函一定要附上该业主的缴费明细、欠费明细及缴纳方式的说明，使客户产生紧迫感，打消其欠费的念头。

14、运用法律途径——律师函。针对各种催缴方法均无效，恶意欠费，发多封催费函均没有效果的客户。在律师函的发放过程中，一定要让客户感觉这是从第三方律师事务所发出了(如用律师事务所的信封等)，在沟通中一定要向客户传到你们是一个战线的信息，以便后期的交流。❶