

《行业转型期物业项目经理实战技能提升》

-黄东兴老师-

课程背景

兵熊熊一个，将熊熊一窝，项目经理是物业服务企业的中坚力量，直接影响企业目标的实现。在这处处充满“跨界+融合”机会的新时代，物业公司的竞争不仅是行业内部的竞争，还有大量来自外界打劫的竞争，为了在行业转型期抓住稳健发展的机会，我们的项目经理需要使出浑身解数、对抗风险。

行业发展瞬息万变，拥有一大批具有专业水准的项目经理人队伍，并不仅仅是上岗前的临阵磨刀，而应当是企业长远发展的战略需要。

得资源者得天下，业主是外界商家的终端客户，做为拥有整个项目资源的项目经理，如何开拓视野、创新思维、构建一个高执行力、高服务意识、高团队意识的核心队伍，并带领他们整合社区内部及周边资源、摆脱现有的项目管理困境，是本课程重点探讨的内容。

课程收益

1. 通过角色分析，帮助物业公司项目经理重新树立职业观；
2. 通过学习打破思维定式，帮助经理人重构物业服务商业模式，实现企业、业主、商家三方共赢；
3. 通过标杆物业案例分享，从物业公司粗放经营中找到精细化发展之路；
4. 改变项目经理管理思维，打造物业高效服务团队；
5. 分析行业未来发展模式，帮助项目经理在应对行业变革时做到有的放矢。

课程对象

1. 各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、总监、区域总经理、市场总监、品质总监、人力资源总监及物业企业中高层管理人员；
2. 各企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事物业及后勤管理的负责人；
3. 资产经营管理公司中高层管理人员。

课程内容

【主题1】“我”是谁——物业项目经理角色定位

- 1 不同物业项目经理人的角色差异
 - 1.1 专业化与职业化的差异
 - 1.2 父子关系与兄弟关系的差异
 - 1.3 经理人与合伙人的差异
 - 1.4 管理者与经营服务者的差异
 - 1.5 保障者到合作商的差异
 - 2 标杆物业项目经理人的职责和使命
 - 2.1 向客户提供优质服务
 - 2.2 树立企业品牌
- 1 树立物业企业品牌

- | 贡献地产企业品牌
- | 案例：万科物业对万科地产的品牌贡献
- 2.3 实现企业利润

【主题 2】“我”能做——重构商业模式、实现多方共赢

- 3 物业项目经理三赢模式构建
- 3.1 企业赢——转换思维，赚取更多利润
- | 案例：万科物业个性化多种经营服务深度分享
- 3.2 商家赢——通过物业商家合作，实现联营目标
- 3.3 业主赢——为业主提供“满意+惊喜”的服务
- | 案例：业主论坛投诉处理
- | 创新服务意识
- | 业主期望什么样的物业服务
- | 设立以顾客为中心的服务理念
- | 采取人性化的服务方式
- | 提供满足个性需求的个性化服务项目
- | 五星级铂金管家服务的 188 项内容

【主题 3】“我”学习——向标杆学习，走精细化之路

- 4 标杆物业精细化管理体系建设
- 4.1 物业为什么需要精细化管理
- | 案例：保洁员按规范进行作业却被投诉
- 4.2 物业服务精细化管理的内容
- | 客户服务+内部管理+现场作业+公共关系+经营管理
- 4.3 物业企业常用精细化管理工具之标准化管理
- | 物业服务标准化流程的实施
- | 建立标准化服务形象
- | 推行标准化服务流程
- | 案例：万科物业环境类标准作业流程的编制
- 4.4 物业企业常用精细化管理工具之 5S 管理
- | 5S 管理在物业管理行业的应用
- | 案例：1S——要与不要，一弃一留
- | 案例：2S——科学布局，取用快捷
- | 案例：3S——学习要领，认真清扫
- | 案例：4S——制度检查，定期考核
- | 案例：5S——形成制度，养成习惯
- | 案例：绿城物业 8S 管理体系
- 4.5 高质量物业服务的有效监管
- | 案例：中航物业精细化效果展示
- | 物业质量管理体系培训
- | 某标杆物业质量监管体系的制定与实施
- | 案例：绿化保洁的 3366 原则
- | 案例：龙湖物业的可视化管理

【主题 4】“我”完善——服务传承，铸就物业服务核心团队

- 5 标杆物业项目经理人十项技能修炼
- 5.1 结果证明价值——目标管理能力
- 5.2 责任造就人品——责任感+忠诚度
- 5.3 能力解决问题——构建八种能力
- 5.4 重视日常细节——物管重在细节
 - | 日常行为细节
 - | 个人形象细节
 - | 言谈举止细节
 - | 案例：某标杆物业服务细节展示
- 5.5 耐心对待客户——开展多种经营
 - | 案例：蔚蓝卡地亚延伸服务项目分享
- 5.6 遵守公司规范——维护团队利益
- 5.7 精确时间观念——实现高效执行
 - | 案例：某物业客户投诉的四种处理思路
- 5.8 沟通解决一切——做到换位思考
- 5.9 行为始终如一——保持身心合一
- 5.10 视野与时俱进——创新行业模式
- 6 物业管理企业的人才梯队培养
- 6.1 如何通过分析九型人格进行岗位任用
- 6.2 物业培训管理标准作业规程
- 6.3 员工入职培训的开展
- 6.4 内训师的选拔及不同层级人员的培训管理
- 7 理念传承，打造核心服务团队
- 7.1 向海底捞学习，传承服务意识
- 7.2 高凝聚力管理团队的建立
 - | 通过九型人格，分析员工内心之火
 - | 做一个已达达人的职业经理人
- 7.3 服务型管理者领导力八项修炼
- 7.4 案例：龙湖物业的满意+惊喜+幽默+乐趣

【主题 5】“我”升华——把握行业前沿，关注未来之路

- 8 物业管理去哪儿？
- 8.1 互联网+时代的转型之路
- 8.2 社区 O 2 O 模式的红海之争
- 8.3 智慧社区时代的智能之旅