

如何成为优秀的物业项目经理人

——物业管理企业 360°全方位升级实战

课程时长：1天/6H

1 规范员工行为，分析客群需求

- 1.1 心理分析：业主期望得到什么样的物业服务
- 1.2 设立以顾客为中心的服务理念
- 1.3 采取人性化的服务方式
- 1.4 提供满足个性需求的个性化服务项目
- 1.5 案例：万科物业个性化多种经营服务 DNA 解码

2 打通交流渠道，设计投诉流程

- 2.1 案例：万科物业的无效投诉
- 2.2 建立平等畅通的服务沟通渠道
- 2.3 把握有效服务沟通的原则
- 2.4 构建投诉处理的九大步骤

3 传承服务文化，打造核心团队

- 3.1 案例：海尔团队文化的构建
- 3.2 案例：世界五大行的团队文化
- 3.3 向海底捞学习，传承服务文化
- 3.4 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
- 3.5 案例：龙湖物业的满意+惊喜+幽默+乐趣

4 物管项目服务流程化的顶层设计

- 4.1 设计标准化的服务流程
 - 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
- 4.2 建立现场管理的 5S 管理体系
 - 1S——要与不要，一弃一留
 - 2S——科学布局，取用快捷

- 3S——学习要领，认真清扫
- 4S——制度检查，定期考核
- 5S——形成制度，养成习惯
- 案例：中航物业精细化效果展示
- 案例：绿城物业的 8S 管理体系

5 物业企业管理者的八项修炼

5.1 管理者技能修炼的 3 大方法

- 心法——使命责任
- 功法——活学活用
- 身法——身体力行

5.2 管理者 3 大技能领域

- 个人技能——管理自我
- 人际技能——影响他人
- 团队技能——率领团队

5.3 物业企业管理者八项修炼的具体内容

- 个人技能——效率力
- 个人技能——分析力
- 个人技能——行动力
- 人际技能——沟通力
- 人际技能——教导力
- 人际技能——影响力
- 团队技能——授权力
- 团队技能——凝聚力

总结与提问