

物业管理多种经营实战

1 传统物业管理“难以为继”的四个理由

- 1.1 成本的增长压力越来越大
- 1.2 用工的年龄门槛越放越高
- 1.3 业主的服务需求越来越多
- 1.4 承担的社会责任越来越大

2 物业公司开展多种经营的顶层设计

2.1 探寻物业管理发展的五个阶段

- 基础物业服务阶段：保安、保洁、绿化、设备设施
- 特约服务发展阶段：围绕业主需求，开展个性服务
- 资产管理运营阶段：房屋租售业务，装饰装修业务
- 五星管家服务阶段：一站式→一线通→铂金管家
- 智慧经营转型阶段：互联网→社区 O2O→智慧社区

2.2 履行本职工作，做到永不忘“本”

- 思考：物业管理的“本”是什么？
- 案例：万科物业的两个发展愿景

2.3 关注业主口碑，培养用户粘性

2.4 开展多种经营，降低业主成本

- 案例：物业公司借助天猫模式携手韵达快递喜开源

2.5 借助现代平台，打造社区 O2O 商圈

3 重构角色定位，建立社区综合服务集成商

3.1 设计前端，迅速集成，首占总包地位

3.2 社区经济模式下社区服务体系的两大要求

- 面向全体社区居民便民利民社区服务体系
- 面向特殊群体的“社会福利”社区服务体系

3.3 开展物业经营的“六脉神剑”

- 针对不同物业区位市场提供差异性服务
- 针对不同类型物业市场提供多元化服务
- 针对不同客户群体提供人性化服务
- 经营项目随消费观的改变与时俱进

- 经营项目以为客户提供优质的物业服务为前提
- 为客户挖掘客户需要却不知的经营项目

4 解码万科案例，复制成功基因

4.1 万科物业 30 年的品牌建设之路

4.2 树立行业标杆，开展顾问服务

- 大厦（小区）设计、规划、建设评估服务
- 小区交通规划评估服务
- 案例：万科物业=万科地产顾问服务供应商

4.3 万科物业多种经营 DNA 解码

- 物业及家庭保险服务
- 房屋装饰装修及旧房翻新业务
- 社区仓库+私密仓库服务
- 小额贷款+金融服务
- 汽车美容+交通出行综合服务
- 专业的物业销售、租售代理服务
- 空气质量检测及治理服务
- 社区旅游+开心农场服务
- 业主食堂+上门宴请服务
- 线上模式+友邻市集服务
- 幸福社区+万科物业“睿服务”
-

5 国内外其他标杆物业差异化经营案例分享

5.1 案例：XX 物业的高端会务服务

5.2 案例：XX 物业的贴心长者服务

5.3 案例：XX 物业的公众业态服务

5.4 案例：世界五大行经营模式分享