

跨区域（多项目）物业品质 QPI 管控体系建设纲要

课程前言：

物业管理者怎么才做好项目的业务运营，经理人需要怎样的认知框架和能力结构才能做好物业服务？做项目运营需要什么样的标准体系，如何将管理要求落地，怎么才能击穿层层组织壁垒让管理要求落到实处？如何才能让服务上的努力和管理的上付出被客户感受到？这些问题，这是我们打造这个培训产品的起始点。

学习这个课程，新项目经理将从服务流程和业务管理维度建立起清晰的知识框架，掌握项目服务提供的关键套路。成熟的经理人，通过这个课程可能获得颠覆性的管理视角，重新构筑你对项目管理的认识。这个课程已经在全国开班一百多场，场场好评如潮。经过反复迭代，课程结构上已经炉火纯青，内容上已经满怀诚意。以实力干货充分尊重学员的时间，让你的每一分钟听课时间价值最大化。

通过这个课程，你将会有如下收获：

- 你将了解到服务提供和价值实现的基本原理，把握住好服务管理的关键步骤。
- 你将重新认识服务标准，建立正确的认知模型。你将了解到物业服务“打理物”和“服务人”两条不同的路线。
- 你将掌握做好项目管理的关键机制。这个课程将告诉你不知道的项目运作技术，帮你建立自运转项目服务管理系统。

- 你将发现很多工作不能落地的原因，帮助你找到提升现场服务品质管理和客户满意度的关键动作。
- 作为公司高层管理者，通过这个课程，你将掌握实现多项目、跨区域业务管控的核心技术，把握关键着力点，掌握如何推动有效落实管理要求的方法。

适合培训对象：

物业企业管理层、业务分管领导、品质管理人员、物业项目经理及其他需要了解物业管理业务运营的相关人员。

课程纲要：

- 1 第一部分：服务现场管理与基础服务品质保障的核心法门
 - 1.1 服务的基本逻辑
 - 1.2 服务利润链的研究和启示
 - 1.3 服务质量的定义和提升客户满意度的方向
 - 1.4 服务的核心要素和关键体验点
 - 1.5 以服务现场为核心，现场管理的简明标准
 - 1.6 现场怎么管的五个方法
 - 1.7 实现管理击穿的独门心法
- 2 第二部分：客户响应机制建设和客户关系管理
 - 2.1 服务协调系统建设
 - 2.2 客户服务信息流管理
 - 2.3 客户服务界面管理

- 2.4 互联网环境下客户关系管理要领
- 2.5 新时代给客户关系管理的要求
- 3 第三部分：后台服务效率管理与项目运营效率提升
 - 3.1 服务后台的范畴和意义
 - 3.2 服务后台效率的关键点管理
 - 3.3 秩序维护提效
 - 3.4 保洁提效的核心
 - 3.5 绿化养护提效
 - 3.6 消杀服务提效
 - 3.7 满意度提升：大逻辑下的小法宝
- 4 第四部分：物业运营的管控模型与核心机制
 - 4.1 服务品质差距模型
 - 4.2 跨区域（多项目）物业品质 QPI 管控体系原理
 - 4.3 专业监督
 - 4.4 项目群控机制解决专业管理问题
 - 4.5 客户监督体系建设
 - 4.6 第三方监督机制