

物业项目运营绩效提升（BPI）

课程背景

- 了解物业项目绩效管控，
掌握物业项目考核逻辑。
- 了解项目业务运营机制管控逻辑，
掌握建设项目自运转的服务保障体系要领。
- 了解新时代背景下管家体系建设的思路，
掌握关键要领。
- 了解客户响应的重要性和管理思路，
掌握核心管理要领和关键环节。

课程收益

通过“项目运营绩效提升（BPI）强化训练营”，新物业经理人将从客户服务维度和项目经营维度建立起清晰的知识框架，掌握提高项目绩效的套路。做了多年经理，通过这两个课程，你可能获得颠覆性的管理视角，重新构筑你对项目业务运营的认知。这个课程体系，通过一年的开发试讲，课程不断迭代打磨，课程结构上已经炉火纯青，课程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。

课程对象

- 1、各级房地产主管单位、各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、物业经理、管理处主任、品质管理等物业中高层管理人员；
- 2、企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事后勤管理的负责人；
- 3、房地产开发、经营及代理物业租售方面相关负责人；资产经营管理公司等。

授课导师

黎四海老师：

黎四海先生是万科物业前业务管理负责人，首批统考的注册物业管理师，万科物业黑带讲师。在万科工作16年，前后在万科总部从事业务管理工作7年，参与了万科物业从600万平方到1亿平方的各个阶段管控机制的设计和制度编制，深刻理解企业各个发展阶段的物业管理管控要求。同时，黎四海先生见证和参与了万科物业历次的组织变革，参与了万科物业市场化的准备过程。

2015年黎四海先生离开万科加入中骏集团，出任物业公司总经理，当年取得了良好业绩。后受邀出任世茂集团的助理总裁兼物业集团总经理，为世茂物业的管控体系搭建，组织模式优化做出了重要贡献。

黎四海先生根据众多优秀物业企业运营和业务管控经验，目前总结出了7大模型，成为了新时期物业管理问题的解决方案，受到业界同仁的广泛好评。

课程大纲

第一天课程主题

《高效率物业服务让渡系统打造》

目录	内容	你将收获到
第一部分： 客户接触面敏感因素分析与 服务现场管理	服务的基本逻辑	了解服务发生的原理 掌握服务改进的总体方向
	服务利润链研究和启示	了解服务产生利润的掌握总体规律 了解逻辑顺序和努力防线
	物业服务的核心要素和关键体验点	了解客户视角看待现场服务 训练服务标准意识和客户思维
	现场管理必备三法器	了解物业服务现场管理的方法 掌握现场管理必备技能
	怎么培养客户服务意识	了解客户服务意识培养的重要性 掌握培养下属客户服务意识的基本方法
第二部分： 服务让渡关键 流程设计及服 务前台能力打 造	快速提升客户满意度的独门心法	在对客户思维和服务让渡原理理解的基础上 了解客户满意度的来源机制 掌握有效提升客户满意度的正确方法
	客户响应机制运作核心和关键管理环节	了解客户响应的重要性的管理思路 掌握核心管理要领和关键环节。
	客户界面设计之服务前台管理要领	从客户视角看客户界面管理要求 掌握客户界面提升、优化方法。
第三部分： 物业服务后台 能力建设与创 新	互联网环境下客户关系管理要领	了解客户关系管理的核心目标与思路 了解互联网环境下客户关系管理的要点和难点 掌握客户关系管理的手段方法。
	新时期管家体系建设的要求和方法	了解新时代背景下管家体系建设的思路 掌握关键要领
	物业服务后台能力建设关键要素分析	分析物业服务让渡原理，物业服务工作特点了解后台能力的核心 了解服务后台对服务成败的影响因素
	后台核心能力分析和架构设计	掌握服务后台核心能力建设的建设模型和管理要领
	客户参与的物业服务后台能力提升	了解客户参与式管理的意义和未来方向
第四部分： 项目服务管控 与组织逻辑创 新	服务品质问题的分析方法	了解服务品质问题分析的逻辑，掌握必备工具的使用方法
	项目自行运作的 QPI 系统打造	了解项目业务运营机制管控逻辑，掌握建设项目自运转的服务保障体系要领
	项目服务运营的管控链建设及手段方法应用	了解完整的项目运营管控体系框架，掌握项目业务运营管控机制和关键手段
	物业项目服务管理组织逻辑思辨和模式创新	了解从业务组织模式上优化项目服务管控的逻辑，引导管控模式创新思考。

第二天课程主题

《基于客户资源开发的物业经营真经》

目录	内容	你将收获到
基于客户定位的收入管理模型	物业服务的经营逻辑和产品的营销学特征	了解物业经营的整体逻辑框架，了解物业服务产品的特性和营销要点。
	物业公司收入管理的范畴和方法	了解物业公司收入的来源与范围，基本掌握收入管理的方法。
	物业费测算的方法和实盘练习	了解物业费测算的内容、流程、关注事项。掌握物业费测算的基本步骤和方法。
	物业费定价过程中有些什么坑，怎么突破	了解物业费定价过程中面临的问题和突破方法
	收费模式的利弊分析和选择标准	了解两种不同收费模式本质的区别，分析不同的适用场景
	物业费收费管理模型和操作方法	了解业主欠费的一般原理，掌握物业费收缴的方法。
	打开收入天花板的步骤和逻辑	分析基于客户资源经营的拓展方向，了解先进企业的实践经验
	客户资源经营的产品思路和案例分析	了解客户资源经营产品的操作方法和逻辑，掌握客户资源经营核心要求
社区经营成本管理控制方向和要领	全面预算管理体系的逻辑、方法和应用	了解预算管理和全面预算管理的逻辑，掌握预算管理的基本方法
	经营提效的方向和实践	了解经营提效的方向和操作方法，掌握经营提效措施
	外包管控重点和方法应用	了解各业务外包的管控重点和方法
	采购管理重点和突破	了解采购管理的难点和问题，掌握解决之道
	能耗管理要点和方法	强化能耗管理意识，掌握能耗管理的基本范畴和方法
物业运营效率管理和基于客户资源的经营突围	成本对标体系的意义和建设方法	了解经营对标的意义，掌握对标的基本范围和方法
	物业费提价操作流程和方法	了解物业费提价操作的基本流程，掌握核心节点操作方法。
	公示、审计、客户沟通逻辑和基本要求	了解公示、审计的基本流程，客户沟通的意义，掌握操作要点
	物业企业及项目经营常见风险识别与管理	了解物业企业和项目经营风险的类型、范畴，一般表现形式，掌握方法风险的基本套路和方法。