

# 物业项目全生命周期之

## ——关键时刻 MOT 管控与经典案例

### 【课程背景】

项目经理的执业能力直接关系到项目运营结果与客户满意，如何提升项目经理的执业能力？如何运用关键时刻 MOT 的思路和方法寻求解决对策？

本课程专门针对上述焦点问题和难点问题展开研究，培训师根据自身多年从业经验，借鉴标杆品牌企业的成功经验和典型案例，结合自身项目管理实践过程中所吸取的经验加以整理，以独特的眼光和思路，从关键时刻 MOT 的角度和方法形成系统的解决对策和措施，目的在于提升对物业项目的整体运营把控，以及各环节关键点的把控能力，同时提升领导与管理能力，让培养对象成为真正意义上的项目经理，具有独立操盘的能力。

### 【课程定义】

项目管理关键时刻——做好物业管理必须在全过程的关键时间，关键节点、关键流程、关键步骤、关键岗位开展精细化管理，项目管理才能卓有成效，我们称之为项目管理“关键时刻”。

### 【培训对象】

房地产企业分管物业副总，物业企业董事长、总经理、副总经理等决策层领导  
物业企业储备城市总经理、片区总、项目总、项目经理、储备项目经理、高级物业经理及相关部门经理等管理人员

### 【授课方式】

: 讲师讲述 + 案例分析+工具模型 + 分组讨论 + 互动答疑 + 情景模拟。

### 【课程设置】

前言

- (一) 物业管理服务的关键时刻 MOT
- (二) 房地产行业的发展趋势与物业管理服务的思考

## 第一部分 关键时刻 MOT

- 1.如何定义 MOT:以客户为导向的关键指标
- 2.推动 MOT 管理，物业企业（项目）可产生的预期效益
- 3.关键时刻 MOT 的六大作用

## 第二部分 房地产营销期的物业管理

- 1.房地产营销期物业管理的内容
- 2.房地产营销期物业管理的风险控制
- 3.房地产开发、销售及物业管理的联动
- 4.案例解析：某案场物业服务方案

## 第三部分 前期介入管理与典型案例解析

### （一）前期介入的概念与重要性

#### 前期介入的典型案例解析

### （二）前期介入的一般程序

- 1.工作内容与要求
- 2.前期介入工作组由哪些人组成？
- 3.如何制定工作计划及实施？
- 4.前期介入物业应该关注哪些问题？

### （三）前期介入的三个关键时刻的主要工作内容

- 1.规划设计阶段的工作内容
- 2.房地产营销阶段的工作内容
- 3.施工建设阶段的工作内容

### （四）物业管理服务成本的测算

## 第四部分 承接查验与典型案例解析

- 1.物业承接查验的定义、原则及条件
- 2.建设单位在物业承接查验中的职责
- 3.承接查验的一般程序、档案管理和备案手续
- 4.承接查验中发生争议的经典案例解析

附件 1：承接查验的六大步骤与七大要点

附件 2：承接查验管控关键点

附件 3：承接查验所包含的项目与检查标准表

## 第五部分 物业客户服务品质的提升

- 1.服务意识的再认知——本职工作
- 2.服务意识的 4 个方面——聆听、感谢、平和、关怀

- 3.有效沟通的 10 个技巧
- 4.物业服务礼仪的情境管理
- 5.客户服务工作流程重新梳理
- 6.客户服务的应急预案

附件 1：物业客服人员的工作内容与电话催缴物业费技巧

## **第六部分 物业设施设备的管控要点与案例解析**

- 1.人行、车行出入口的管控要点
- 2.停车场的管控要点
- 3.消防的管控要点
- 4.安防的管控要点
- 5.电梯的管控要点
- 6.公共设施设备维修养护成本与节能管控要点
- 7.紧急事件处理要点、程序、预案