

《产业园物业管理基础及提高客户满意工具 MOT 服务关键触点》

【课程背景】

当前物业行业集中化步伐加快，市场竞争日益激烈。各物业企业面临全新挑战，如何提高物业管理的标准化、系统化，有效提升企业组织能力显得尤为迫切，但许多物业企业对此苦于没有抓手和方法，非常焦虑和困惑。建立质量管理体系并高效运营，对改进管理，提升服务品质大有帮助。

2015 年开始龙湖又领先行业进入了新的科技时代的物业管理，但是，这些发展是建立在强大而结实的基础管理之上。万变不离其宗，只有了解了龙湖运营管理的管理学逻辑才能真正学习龙湖先进的物业管理理念。

龙湖物业不断满足业主需求，应用完整的服务理论研究体系与最新的行业管理手段，持续丰富服务内容、改善服务方式、提升服务品质。龙湖物业优质管理体系是如何构建的？龙湖服务的变迁，企业如何定位市场？龙湖物业服务标准制定的依据是什么？龙湖物业服务运营体系的关键节点在哪？我们如何学习龙湖物业优秀的管理机制？本课程将通过行业内标杆人士的实战解析，重点解决上述问题，解除企业希望对标杆物业学习又不知道从何处入手的困惑。

【课程收益】

- 1、最干货：**重点讲解龙湖物业服务运营体系运用 MOT 的服务关键点理论的应用，通过案例理解什么是 MOT 的基本理论。
- 2、最实战：**课程重 MOT 理论在龙湖的应用案例（全课程超过 30 个龙湖案例和讲师自身案例），探讨如何将 MOT 应用到不同文化背景的物业企业中去。
- 3、最专业：**讲师在龙湖工作期间，以一名从事物业管理 20 年企业管理者的身份体验龙湖企业方方面面的管理，总结出龙湖的物业管理品质是如何在各个方面应用 MOT 逻辑！
- 4、最超值：**通过标杆学习取得系统突破的物业企业，其投资回报率都在普通物企的三倍以上。
- 5、案例最经典：**讲师用自己亲身经历的案例，解析龙湖管理体系如何落地

【授课对象】

- 1、各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、运营总监、项目经理、管理部、运营部、品质部及物业企业中高层管理人员等。
- 2、各企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事物业及后勤管理的负责人；资产经营管理公司等。

【讲师介绍】

李成章老师：现任某标杆上市地产企业物业公司副总经理、集团高级讲师。在龙湖任职多年管理岗位。10 年五星级酒店管理经验，实际操盘及管理 5A 级写字楼、大型商业综合体、别墅、住宅等多业态物业项目。曾供职鲁能物业、龙湖物业。在二十多年的物业管理工作中，积累了大量的物业管理工作案例，及先进的物业管理理念。讲师具有多年企业顾问从业经验，擅长在物业服务管理体系建设、企业战略、企业文化、企业计划运营管理及管理人员管理技能与素质提升训练等方面，是一位实战派的培训讲师。

【课程特色】理论联系实际

本课程使用的案例 90% 都是讲师在二十多年物业管理实盘操作中亲身经历和处

理的案列。有标杆企业的经典成功案例、也有经典反面教材。李老师在讲述过程中运用理论联系实际的方法，结合当时的情景再现，现身说法给学员以身临其境的体验。

学员都反映李老师的讲解听得懂、看得见回去就能用。

【课程设置】

第一至第四章高层领导及中层领导 3 小时

第三章至第六章中层领导、基层员工约 3 小时

第七章中层基层员工 3 小时 第七章深化讲解 6 小时

【课程提纲】

第一章、互联网时代物业行业发展现状介绍

1、最新行业资讯

中国物业百强经营发展解读

2、行业内发展状况之我见

成本上升趋势不可逆转。

物业费增长机制尚难成熟

应对成本上升必须要守住基础物业服务

应对成本上升的工作重心应放在开源和节流上

3、如何抓住互联网时代物业公司的变革机会？

第二章、产业园物业的特性决定了服务特性及管理标准

1、公共基础设施物业管理

设备管理及维修保养

1) 基础保障供电、供水、网络保障

2) 安全消防设备设施的管理

3) 紧急故障的排除能力

4) 电梯按规定时间运行，安设施齐全有效，、照明及其他附属设施完好

5) 客户区域紧急故障的支援能力

6) 装修与管理

7) 客户区域日常入户维修服务

8) 给排水系统通畅，“三废”排放要符合国家环保标准等。

2、清洁服务

1) 公共环境管理：园区公共卫生垃圾清运、公共绿化管理

2) 客户区域环境服务：入户保洁标准、绿化租摆

3) 客户区域工作环境治理：空气治理、气味调理等

4) 客户特殊废弃物处理

3、公共秩序管理

1) 基础保障内容的安全管理：安防、消防、风险防范

2) 客户区域的安防、消防、风险管控

3) 公共设施设备的安全管理

4) 特殊企业安全管理

4、对客户服务群体分类的管理：不同类型分类有助于提高精准服务的品质提高

1) 如何进行客户分类

2) 如何针对不同的客户进行精准服务

3) 客户分类的管理

- 5、服务政府的政策接受政府的指导
- 1) 如何与政府部门对接
- 2) 政府部门管理企业的特点
- 3) 如何配合政府的工作

第三章、服务关键触点 MOT 概念

- 1.客户满意从何而来？
- 1) 客户通过什么途径感受物业服务？
- 2) 物业服务怎样才能赢得业主的满意？
- 2.什么是服务关键接触点？
- 接触点----时间点
- 瞬间-----第一印象
- 时机-----抓住时机
- 3.MOT 由来 SAS 航空公司 CEO 卡尔森的故事
- 4.MOT 关键时刻评分表解析
- 1) 什么是客户满意？
- 2) 如何评价客户满意？
- 案例分析

第四章、服务关键触点存在的前提服务-的内涵

- 1、物业服务的三个要素
- 1) 服务金三角
- 服务目标---服务体系---服务人员
- 如何设定业主可以接受并体验到的服务目标？
- 物业公司管理体系如何体现服务目标的落地？
- 服务人员如何达到业主百分百满意？
- 3) 什么是物业管理服务？
- 物业管理的组成构成了物业服务的特性
- 为什么有的公司叫物业管理公司,有的叫物业服务公司，其中反映出什么样的物业管理秘籍？
- 4) 物业服务增值链条
- 如何使服务增值？
- 服务增值的切入点
- 2、什么是客户满意？
- 客户满意公式研讨
- 3、物业管理服务的两个层面，MOT 在其中的奥秘
- 4、如何打破物业服务习以为常的事情创造+MOT

第五章、物业品质管理

- 1、什么是物业现场管理？
- 2、现场管理的重要性
- 3、现场管理的困惑
- 4、用 MOT 理论分析业主对现场管理的感受
- 5、物业现场管理四关管控

- 1) 软性服务
- 2) 硬件呈现
- 3) 环境呈现
- 4) 心理优化
- 5) 案例：楼层现场管理：灯光、装饰、卫生等
- 6、质量监督
 - 1) 质量监督机制
 - 2) 质量监督手段、方法
 - 3) 质量监督人员管理及培养
 - 4) 质量监督评估机制
 - 5) 质量监督改进提高
 - 6) 质量监督容易产生的误区

第六章、如何提高办公物业园区服务水平

一、客户服务关键触点 MOT 的应用

- 1、什么是客户关键触点 MOT？
- 2、如何在商写物业服务中应用 MOT 理论
 - 1) 园区形象管理应用
 - 2) 客户经营舒适性的应用
 - 3) 设备管理和能源管理应用
 - 4) 生活方便性的应用
 - 5) 客户安全感的应用

二、商写园区物业管理的管理水平之探讨

- 1、物业服务管理之品质
- 2、物业管理之品味
- 3、物业管理之软性要求

案列：物业管理常见的场景客户关键触点 MOT 呈现

- 1) 出入口现场管理：人行出入口、车辆出入口
- 2) 园区道路环境现场管理：道路、小品、园林、卫生等
- 3) 楼宇单元现场管理：单元门外围围、大门、装饰、门厅等

三、客户投诉及其处理

- 1.客户投诉的常见心理分析
- 2.处理客户投诉的基本流程与技巧
- 3、舆论宣传与危机公关

第七章、办公楼提高客户满意度务实

一、保洁篇

- 1、日常清洁工作的重点体现
- 2、楼道清洁：材料工具、楼栋大堂、电梯清洁、楼道/电梯前室清洁、垃圾运、循环保洁
- 3、公区清洁：材料工具、准备及注意事项、道路清洁、擦抹清洁、公区垃圾清收、高位清洁、车库清洁、循环保洁
- 4、办公室清洁：材料工具准备、办公室、清洁原则、垃圾收取、整理擦抹办公家具、地面清、洁卫生间清洁、循环保洁

二、绿植装饰

(绿植租摆是商务物业经常引进的一项委外的服务，目的是美化园区，不是物业公司对外服务，但是物业公司可以通过引进合作租摆公司为园区客户服务，开展多种经营)

- 1、绿植装饰的目的
- 2、设计原则
- 3、绿植装饰的注意事项

常见花卉的寓意

装饰花卉的禁忌

- 4、绿植装饰的常见的绿植品种及特点
- 5、公共场所绿植方案
- 6、办公区方案办公场所
- 7、经理办公室方案
- 8、总经理办公室方案
- 9、会议场所绿植租摆

三、秩序服务管理

- 1、从园区秩序管理的风险案例分析秩序服务管理特征
- 2、安全与服务的关系有机处理
- 3、园区物业运行时间段的秩序管理及节假日管理
- 4、外聘合作保安公司的选聘
- 5、保安公司在日常秩序管理的原则及注意事项
- 6、秩序管理专业化是物业综合管理分工与合作
- 7、智慧物业管理的秩序管理发展展望
- 1) 智慧物业在秩序常规管理的应用
- 2) 智慧物业在提升秩序管理服务中应当注意的事项

四、工程管理服务

- 1、物业工程管理的内容
- 2、工程管理的标准
- 3、如何从宏观层次了解工程管理？
- 1) 以一个工程外行来看物业工程如何管理？
- 2) 以一个工程专业人员来看物业工程如何管理？
- 4、工程管理三要素分析
- 5、从安全运行角度做好物业设施设备管理
- 6、从节能降耗角度做好物业设施设备管理
- 7、从客户感受角度做好物业设施设备管理

第八章、客户入伙管理

一、入伙管理关键文件

- 1、租赁部门的入住通知书
- 2、租赁合同
- 3、如客户属自然人的，有效身份证件原件及一份复印件，4、如客户属公司户，需提供公司营业执照复印件一份(加盖公章)、公司法人代码证书复印件一份(加盖公章)
- 5、《业户基本情况登记表》的重要性、

- 6、《紧急情况联络登记表》、
- 7、《业户公司水牌制作申请表》
- 二、入伙管理的告知性文件
 - 1、《物业管理规约》、
 - 2、《物业服务协议》
 - 3、《装修施工承诺书》
- 三、入伙交接注意事项
 - 1、钥匙交接
 - 2、房屋交接验收
 - 3、水电表交底确认
- 四、迁出管理
 - 1、退租的关键文件：业主方租赁部门的退租通知
 - 2、核对租户交费情况，水电气、物业费等
 - 3、业户需在租户开具的出物清单
 - 4、工程人员负责对楼内公区设施设备进行检查
 - 5、钥匙交接
- 五、二装管理
 - 1、二装申请
 - 2、二装方案审批
 - 3、签订二装责任书
 - 4、装修押金
 - 5、装修日常管理要点
 - 6、二装验收的关键点