

从客户和服务成本视角做好物业地产项目 前期介入工作

【课程提纲】

- 一、物业前介的概念和定义；
- 二、物业公司前期介入对房地产企业的作用；
- 三、物业前期介入的发展历程
- 四、从龙湖地产对物业前介的定义看前期介入作用及价值
- 五、龙湖地产对物业前介的管控模式与成果落实的关系
- 六、以龙湖物业为例介绍物业前介的主要节点和工作内容
- 七、龙湖物业前期介入的客户服务依据解析

客服前介工作的思维逻辑

客服前介的切如点

八、物业前期介入客户和服务视角的目的达成效果分析

- 1、客户感官类
- 2、客户体验类
- 3、物业服务感官类

九、物业前期介入物业成本类视角分析

- 1、能源类
- 2、人力成本类
- 3、综合成本类

十、物业前介经典案例分享

- 1、安防系统的关注点与后期管理的关系
- 2、交通组织设计经常遇到的问题
- 3、公共区域照明设计物业关注要点
- 4、垃圾站及垃圾桶平面布置
- 5、消防中心、控制中心的设置
- 6、管理用房、员工宿舍、社区配套用房
- 7、单车、摩托车停放点、公共洗手间
- 8、园林、水系绿化
- 9、社区休闲场地配置
- 10、物业服务基础设施建设

十一、营销策划阶段物业前介

- 1、营销支持：
- 2、销售人员培训
- 3、销售承诺、图片、展板、提交报告资料等注意存档
- 4、物业管理服务费确定
- 5、前期物业管理合同及业主临时公约
- 6、物业管理招投标

十二、服务中心成立至交付

- 1、员工后勤工作及服务中心筹备
- 2、社区关系的初步建立和接受

3、交付前准备

4、期介入小组与服务中心的衔接

5、前期介入工作的总结考核