

# 高品质物业项目全生命周期运营管理

## 【课程背景】

近年来,打造高品质物业成为行业的焦点,高品质的物业需要高标准、个性化、人文化和品牌化的管理服务相匹配.目前在高品质物业管理领域,形成了最具代表性的酒店式服务模式和管家式服务模式,而且有更多的物业服务企业正在这方面进行创新服务和不懈探索.

高品质物业已成为人们追求时尚、显耀富贵、极具魅力的私家领地;与时俱进,智能化集成必将成为未来中国物业发展趋势.然而在市场商机不断凸显的今天,摆在物业管理企业面前的却是人才培养及储备不足,服务品质的不匹配,增值服务模式缺乏,人员的专业度等问题!

## 【课程收益】

传统的物业管理工作往往从客户交房之日起才开始,但包括房地产规划开发、建设、销售等前期物业管理阶段就已经开始体现物业管理的价值,物业公司可通过前期介入、售场开放、集中交房、返修整改等阶段节点工作管控,提高物业管理的风险前控、服务设计、满意度提升等工作,“物业全生命周期理论”就

通过课程的设计让物业公司的管理者了解各个期别的主要特点、服务对象、关键指标、团队关注点等，提高物业团队的运营管控能力。

让授课者与学员在授课过程中，忘记目前物业管理市场的浮夸与动荡，回顾物业管理的本质。

**【培训重点】** 模块化的展现物业管理各节点的重点工作

**【培训方式】** 集中授课+案例分析+互动演练

**【培训要求】** 分组、记录小组分数、小组竞赛

**【培训对象】** 物业公司中高层管理人员

**【培训时间】** 1天（6小时）

**【课程大纲】**

## 第一章、什么是物业项目生命周期？

### 一、物业项目全生命周期概念

#### 1、物业项目全生命周期

#### 2、了解物业全什么周期对项目运营管理的意义

##### 1) 了解行业发展的基本规律

##### 2) 更好地制定和链接阶段性战略

##### 3) 提升沟通影响能力

- 4) 提前预断合适的资源和降低风险

## **第二章、物业管理的本质逻辑**

- 1) 物业管理的两个层面
- 2) 物业管理四关管控（软性服务、心里优化、硬件呈现、环境呈现）
- 3) 物业管理服务如何实现增值？

## **第三章、物业项目全生命周期各阶段阶段物业项目运营管理实务**

- 1、集中入住前期前期
  - 1) 物业前期介入
  - 2) 物业方案制定
  - 3) 案场管理服务
  - 4) 承接查验
  - 5) 分户验收
  - 6) 工作重点
  - 7) 工作难点
- 2、集中收房
  - 1) 物业公司在集中收房中的主要任务

2) 物业公司在集中收房中如何建立业主第一次良好的印象

3) 集中收房物业公司应该重视的几个问题

A、法律问题

B、钥匙接受管理

C、安全管理

D、服务陌生感

3、磨合期

1) 磨合期物业公司对客户服务主要工作任务

2) 磨合期物业公司内部管理主要工作任务

3) 磨合期物业公司与开发公司的主要衔接工作

4) 如何提高磨合期业主客户满意度？

4、稳定期物业服务运营管理

1) 稳定期物业公司对客户服务主要工作

2) 稳定期物业公司内部管理主要工作任务

3) 稳定期物业公司与开发公司的主要衔接工作

4) 稳定期物业服务运营管理的敏感点

5) 稳定期工作难点

## 5、 物业项目成熟期物业服务运营

- 1) 成熟期物业公司对客服务主要工作
- 2) 成熟期物业公司内部管理主要工作任务
- 3) 成熟期物业公司与开发公司的主要衔接工作
- 4) 成熟期物业运营管理的服务敏感点
- 5) 稳定期工作难点
- 6) 成熟期维修基金使用管理

## 第四章、 案例分析：如何做好物业服务方案？

项目概况 客群分析、组织架构及人力资源配置 重难点问题分析及应对措施

## 第五章、 物业业主满意调查是提高项目管理的好工具

### 1、 客户满意度调查的目的

你需要知道什么？

是需要你想要的满意度指标

真正了解业主意见以便改进

针对业主的意见制定准确的工作目标流程减少走弯路

### 2、 如何设计物业业主满意度调查问卷

1) 问卷结构

2) 问卷内容设置

3) 问卷调查方法

3、调查问卷分析

1) 四图分析法

2) 曲线分析法

3) 业主心声分析

4、业主满意度提升方案制定