

# 《物业服务企业服务关键触点 MOT 品质控制与现场管理》

## 【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管理的方方面面，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例。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】

### 第一章、服务关键触点 MOT 概念

1. 客户满意从何而来？
  2. 什么是服务关键触点？  
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

### 第二章、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
  - 2) 什么是物业管理服务？
  - 3) 物业服务增值链条
  - 4) 什么是客户满意？
- 2、物业管理服务的两个层面，MOT 在其中的奥秘
- 3、如何打破物业服务习以为常的事情创造+MOT

### 第三章、物业现场管理

- 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
- 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) 单元门现场管理：单元门外围围、大门、装饰、门厅等
  - 4) 电梯现场管理：电梯门、轿厢、灯光、声音、舒适度、卫生等。
  - 5) 楼层现场管理：灯光、装饰、卫生等

### 第四章、MOT 机会的把握—物业服务的企业源点

- 1、物业管理的管理指标分析如何抓住物业服务的源点？  
报事完结率  
客户满意度

投诉率

收费率

2、MOT使物业服务的特性决定过程和结果并重成为现实

1) 什么是业主服务的过程和结果？

2) 如何运用MOT原理创造对客户服务的增值

案例分析1

案例分析2

3、MOT机会的把握——关键时刻的行为模式

1) 奠定基础

2) 诊断问题

3) 解决问题

4) 总结回顾

5) 完善跟进

用经典案例讲解关键时刻的行为模式的五个阶段

## 第五章、让客户满意度调查成为物业企业提高运营和经营能力的抓手

1、如何设计客户满意度调查问卷？

2、客户满意度调查问卷分析（案例）

3、依据客户满意感觉图制定客户满意度提升计划

4、依据客户满意感觉图落实满意度提升计划

5、如何在多种经营中提升客户满意度？

1) 多种经营中的利与情

2) 基础业务与多种经营中的重与轻

## 第六章、物业服务流程标准化中的MOT

一、企业品质如何监督？

案例：龙湖物业职能的独特定位解决品质监督难题

二、服务品质依据是什么？

三、解密龙湖的标准化管理模式中推动MOT的手段

1、一组实用表格

3、两个工程

4、一个与时俱进、实事求是秘密武器

5、物业管理企业质量正能量五字方针