

深度分析龙湖经验物业企业如何借鉴龙湖 经验在管理中落地

—龙湖的哪些管理可以应用到我们的工作中？

【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的关键节点，从而使学员理解龙湖物业高品质管理形成的机制
- 2、最实战：**课程重在讲解龙湖内部管理的关键节点，对服务品质的影响
- 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打造出来的！

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；学员都反映汪老师的讲解听得懂、看得见回去就能用

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

【课程提纲】

第一章、关于龙湖物业的传说

1、龙湖的客户满意度高的原因何在？

2、龙湖物管为什么员工可以创造出感人的小故事？

- 3、龙湖物业如何提升服务的专业度，精细化水平？
- 4、龙湖物管快速成长的原因，他们把握了什么要素？
- 5、龙湖是如何将看似虚幻的“企业文化”落实与管理服务实践并取得惊人成效？
- 6、物业企业最容易复制的龙湖文化

第二章、龙湖最具特色的管理体系

1、龙湖文化体系

- 1) 龙湖文化和组织定位
- 2) 龙湖文化在企业管理中的作用
- 3) 如何借鉴龙湖文化体系中的运营原则

详解龙湖十大经营管理原则对物业行业的指导意义

详解龙湖十大经营管理院子的物业管理人成长的意义

2、可以借鉴龙湖物业的运营体系

龙湖运营体系的优点及在物业行业的优势

物业企业学习龙湖的关键运营体系的管理逻辑

3、介绍借鉴的人力资源体系

- 1) 龙湖成功的人力资源体系是龙湖成功的奥秘
- 2) 讲解龙湖奖励制度与运营的关系
- 3) 龙湖人力素质模型与运营的关系
- 4) 龙湖如何做到人力资源管理公开、公正、开放、透明的
- 5) 可以快速而有效的复制龙湖人力资源经验案例。

第三章、龙湖物业的管理实操的分析

- 1、龙湖的服务目标
- 2、龙湖实现优质服务的手段
- 3、龙湖是如何实现行动不走偏的？
- 4、龙湖是如何不断提高服务品质的？
- 5、龙湖的如何保证合作商的服务品质？
- 6、龙湖的目标能否成为其他物业企业的目标探讨

第四章、龙湖人执行但是也不真正理解的管理工具

- 1、高绩效、高满意度
- 2、两个重要工具
- 3、两个秘密武器
- 4、一组表格
- 5、两个工程
- 6、物业企业如何学习龙湖着几个品质管理关键点
- 7、物业管理贯穿建设、营销、服务全过程

第五章、龙湖物业运营管控体系

- 1、龙湖物业 4 重品质保障体系
 - 1) 讲述龙湖各级质量监督的关系
 - 2) 互动、开放的龙湖物业品质保障体系
- 2、组织保障----矩阵式组织架构特点
- 3、组织保障----职能与项目间的关系
- 4、制度保障----74 个与业务相关的文件制度

第六章、龙湖集团物业运营管理工作

1、龙湖物业关键运营节点轴线图

讲解龙湖是如何制定并抓住关键节点打造优质服务

2、龙湖物业运营管理的基本原则

讲解龙湖关键的运营原则

3、龙湖物业运营职能的角色定位

龙湖如何做到职能和项目部脱节，引领公司运营主导权

物业企业职能定位与龙湖对照

龙湖职能最具特色的定位对物业企业职能管理的启示

第七章、运营中几个重要的运营管理工作

1、与地产运营联动的停止点管理

2、龙湖物业 6 大会议 8 大指标

对龙湖的特色会议讲述，学员更快的理解掌握运营管理的实用工具

案例：龙湖物业品质监督检查的作用