

物业管理全方位精细化管理

【课程目的】

了解物业管理的全貌，是平日不具备的条件。因此，本课程将物业管理的全貌分为六讲给朋友们系统的分享物业管理从概念到管理服务、再到细节落实的全过程。老师理论联系实际以大量的实例讲述物业理论与实操部分的逻辑关系。以老师在龙湖等一线标杆企业操盘的实例讲述一个物业管理者如何在管理实践中将理论联系实际，成为一个真正的物业职业经理人。

【课程提纲】

第一讲、什么是物业管理？

一、物业的概念

1、物业管理在房地产全生命周期的位置

1) 什么是房地产全生命周期？

2) 物业管理服务在不同时期的主要服务特征和管理特征

2、物业的范围、物业的概念

3、物业管理的概念

4、物业管理的特征

二、物业管理主要内容分析(以小区为例)

1、居住小区的分类

2、居住小区的功能

3、居住小区的特点

4、居住小区的物业管理目标

5、居住小区物业管理的遵守的原则

6、居住小区物业管理的内容

- 1) 基础服务
- 2) 专项服务
- 3) 特色服务
- 4) 多种经营业务 (综合经营服务)

第二讲、物业管理的内容的阶段特征及服务

1、物业服务分为几个阶段：

2、前期介入阶段

- (1) 前期介入的目的、意义
- (2) 前期介入的时间
- (3) 前期介入成功的奥秘
- (4) 标杆企业成功的案列

3、接管验收

分户查验与承接查验的不同目的

接管验收期物业的主要前期准备工作

4、入伙阶段

- (1) 集中收房期

A、集中收房现场物业管理服务的目的及风险防范

B、集中收房期的返修管理

C、集中收房期的满意度控制

- (2) 装修管理

- A、装修管理的内容
- B、装修管理容易出现的几个风险
- C、风险管控的几个控制原则

(3) 返修管理

- A、返修管理的主体
- B、返修管理的节点控制

(4) 入伙期客户是满意度基础建立的关键

- A、消除陌生感
- B、建立信任
- C、内部磨合

5、日常管理阶段

- A、服务体系建立并运行
- B、风险防范机制建立并运行
- C、社区文化启动

第三讲、专项服务

1、设备管理

- (1) (住宅小区/写字楼) 常见设备
- (2) 日常设备管理工作
- (3) 维修与保养
- (4) 设备的维修
- (5) 设备的更新改造

2、保洁、绿化环境管理

(1) 保洁

日常清洁工作的重点体现

A、建立保洁日常例行管理事务，精细化管理

B、分析项目特征重点突出

C、显性化服务赢得业主

(2) 绿化

A、绿化管理标准与艺术体现

B、物业绿化的管理目标

C、物业项目绿化长远规划

3、秩序管理与服务

(1) 秩序服务的双重性

(2) 秩序管理与服务的法律依据及风险规避

(3) 安全管理日常例行管理事务

(4) 安全管理要点分析

4、消防管理

(1) 消防管理的内容

(2) 抓住消防管理痛点的管理方法

5、车辆管理

(1) 停车管理的依据

(2) 停车管理中容易遇到的法律风险

(3) 停车管理中的纠纷处理

(4) 停车管理注意的几个问题

6、物业公司应急预案

(1) 如何制定应急预案

(2) 常见的 12 个应急预案分析

7、紧急突发事件管理

(1) 定义

(2) 制度

(3) 流程

(4) 处置

(5) 追踪

(6) 回顾

8、物业特色服务

(1) 特约服务

(2) 便民服务

(3) 多种经营

第四讲、提高业主满意度的基本要领

1、什么是满意？

2、业主满意的根据是什么？

3、怎样做好业主满意度调查？

4、物业日常服务内容业主感受最关注的有哪些内容？

5、打开业主满意的大门钥匙“MOT 客户关键触点理论”应用

6、 物业职能管理通过运营提高物业业主满意度

- 1) 物业职能定位
- 2) 职能的职责
- 3) 物业职能如何开展满意度提升落地的工作
- 4) 物业职能常用的管理工具和手段促进精细化管理

第五讲、提高客户满意度（续）

- 1、 提高客户满意度的八大指标
- 2、 牵一发动全身的关键指标管理解析物业管理服务之本
- 3、 如何提高员工主动服务提高业主满意度的法宝（人力资源激励要点分析）
- 4、 龙湖值得推荐的激励制度

第六讲、如何做好使用好业主满意度调查这个工具？

- (1) 如何设计调查表？
 - (2) 如何真实的获取数据？
 - (3) 如何分析数据？
 - (4) 如何落实验证满意度提升计划？
 - (5) 如何处理投诉？
- 1) 投诉的定义
 - 2) 如何看待投诉？
 - 3) 投诉的四个阶段
 - 4) 投诉处理的处置目标