

《新时期物业管理发展趋势与项目管理优化》

【课程大纲】

第一部分：新时期物业管理行业发展态势分析

一、如何理解物业管理互联网+

- 1、这是一个怎样的时代
- 2、什么是互联网思维
- 3、如何理解物业管理互联网+

二、物业管理商业模式分析

- 1、解读中国物业管理百强企业研究报告
- 2、什么是物业管理商业模式
- 3、现有商业模式的剖析
- 4、未来商业模式的构建
- 5、商业模式构建应考虑的因素

三、知名品牌企业管控模式

- 1、万科物业管控模式及特色解读
- 2、龙湖物业管控模式及特色解读
- 3、彩生活物业管理模式及特色解读

第二部分：业主时代如何提升服务意识和服务品质

一、如何提升服务意识有效沟通？

- 1、物业管理过程中沟通的情景分类
- 2、根据沟通工具可以沟通划分类

3、沟通失败的原因

二、高效沟通的三原则

三、物业管理体系中如何提高与业主沟通水平

4、物业常见的沟通障碍

四、如何正确理解物业服务品质管理？

1、品质的定义？

3、品质管理到底是谁的事？

4、品质管理何时做起？

5、如何看待“ISO 两张皮”现象？

6、我们需要怎样的品质观？

五、如何构建管理处品质圈

1、品质圈基本原理与流程。

2、客户服务品质管控要点。

3、设施设备品质管控要点。

4、公共秩序品质管控要点。

5、环境管理品质管控要点。

6、其他事务品质管控要点。