

产业园区物业 MOT 及品质控制

【课程背景】

产业园区的管理有别于其他类型的物业项目，由于客户与物业的接触的频数、方式、沟通等都与传统住宅、写字楼项目有着较大的不同，物业服务企业必须通过每一个接触的关键时刻来让客户从第一时间真切地感受到服务的优质性，因此提供的服务必须在每一个关键时刻给客户和园区的用户留下深刻的印象，这是需要物业服务从业人员对整个服务进行设计，并对所有提供的服务内容，服务流程进行便捷性、合理性进行思考和认证。从而能确保所提供的服务是真正能够得到客户的认可的。

【课程对象】

项目经理，客服、工程、清洁、保安等各部门主管及物业中层管理人员。

【课程大纲】

第一讲、MOT 概念解读

1. MOT 由来 SAS 航空公司 CEO 卡尔森的故事
2. 什么是 MOT ?
 - 接触点----时间点
 - 瞬间-----第一印象
 - 时机-----抓住时机
3. 客户满意从何而来? 解读客户的真正需求
4. 物业企业建立 MOT 体系的关键点
 - 1、抓住客户服务的接触点
 - 2、抓住实现客户服务实现的人
 - 3、抓住可以掌控客户接触点的关键指标
 - 4、抓住推广优秀+MOT，警示—MOT 的每一个机会

第二讲：服务的内涵——MOT 存在的内涵及设计

- 1、物业服务的三个要素
 - 1、服务金三角
 - 2、什么是服务？
 - 3、物业服务的两个层面，MOT 在其中的奥秘
- 2、如何打破物业服务习以为常的事情创造+MOT

第三讲、产业园区的 MOT 与品质服务之间的关系

- 1、梳理 MOT 接触点
- 2、园区客户触点的品质服务建立
- 3、精细化管理的导入及实施

