

高品质物业全程服务体系建设解析

课程背景

中国自 1981 年开始引入物业管理这个全新的行业和服务后，在近四十年的物业管理服务过程中也一直在不断地推进和发展，前赴后继的从业者们也在为这个行业的发展贡献着自己的智慧。物业管理的内容也从最初的保洁、公共设施设备维护、公共秩序管理、客户服务延展到了物业的前端和后端。行业内的资深人士将这样的一个全过程的服务给出了一个新的命名“物业全生命周期”也因此让在些行业内的行业专家对“物业全生命周期”中的各个重要的时间节点进行了深入的研究和探索，通过学习本次课程可以全面了解到在“物业全生命周期”中各个不同时段，作为参与这个项目的规划设计、销售以及后期的项目管理管理人员需要关注、了解、掌握的在项目的全过程中涉及到的各类问题和相关的专业知识和技能，有助于我们更全面地了解一个物业项目从早期到进入后期的过程中各相关部门之间的关系与协作。

课程收益

1. 了解物业全生命周期的意义及其所涉及的内容。
2. 解读全生命周期每个不同的时间段、重要节点的工作内容、重点事件的讲解，帮助各类项目管理人员快速找到工作重心，合理安排工作。
3. 了解在物业项目在全过程中对客的服务的意义、内容，以及怎样做好客户关系的管理。
4. 了解物业项目全生过程中的各个重要阶段、节点，面临的风险以及怎样预防和规避风险。

课程对象

1. 物业管理公司运营高层管理人员、项目管理人员、储备干部及客户服务、品质管理版块管理人员。
2. 地产公司相关管理人员。
3. 市场部相关人员。

课程纲要

第一部分 建立服务体系的全程管控

物业项目的前期管理

第一讲：全程管控阶段划分与节点工作内容

- (1) 可行性分析阶段
- (2) 产品设计阶段
- (3) 工程营造阶段
- (4) 营销推广阶段

(5) 交付介入阶段 (6) 服务运营阶段

第二讲：开发建设期管控重点

从使用便捷到方便管理，提出规划设计建议

- (1) 隐蔽工程的施工跟进
- (2) 主要建材的选材建议
- (3) 重要阶段、节点的记录
- (4) 如何通过销售配合服务来展现物业形象
- (5) 怎样做好与业主（准业主）的第一次接触。

物业项目的中期管理

第三讲：前介、交付期管控重点

- 1、承接查验中的应关注的重点及注意事项
- 2、接管验收应该怎样做？
- 3、集中装修高峰期的现场管理与成品保护
- 4、交付验收期间的工作分配与安排
- 4、集中交付期间的具体事项准备（交付验收方案与计划的编制、演练，应急预案准备，突发事件的处理，装修咨询引导、客户信息采集、返修问题汇总转报与跟进）
- 5、零星交付时的重点问题关注。

第四讲：磨合期管控重点

- 1、常态项目的现场品质管理（精细化管理）
- 2、项目的经营管理思路拓展与多种经营业务开展
- 3、怎样化解令人头疼的车辆管理

物业项目的后期管理

第一讲：成熟期管控重点

- 1、如何正确引导业主大会的召开和协助成立业主委员会
- 2、项目的维修资金的使用条件
- 3、怎样能顺利达成物业服务费用的调整
- 4、项目创优的重点工作及计划安排与实施

第二讲：迭代期管控重点

物业撤离与交接（合同到期与非正规撤离）

第二部分 物业项目客户关系管理

第一讲：什么是客户关系管理

- 1、谁是我们的客户，我们的客户有哪些？业主、开发商?还有其他吗？
- 2、为什么要做客户关系管理？
- 3、什么是客户关系管理？客户关系管理的内容。
- 4、客户关系管理的目的及价值体现；

第二讲：实施客户关系管理的前提

- 1、客户服务与客户关系管理的区别，
- 2、硬件软件的支持。
- 3、内部客户的支持
- 4、外部客户的理解

第三讲：怎样做好物业项目中的客户关系管理？

一、解决员工对于服务的理解

- 1、内部服务（让员工满意）
- 2、外部服务（让客户满意）

从人的全生命周期导入服务

- 1、亲情化服务
- 2、海豚计划（针对少年儿童的服务）
- 3、幸福工程（针对中青年的服务）
- 4、红叶行动（针对老年人的服务）

第四讲：与外部客户的关系处理及管理：

- 1、业主引导
- 2、增加服务透明度

第五讲：与内部客户的关系处理及管理

一、 物业的内部服务体系

- 1、物业的人力资源体系建设
(1) 选对人 (2) 育成人 (3) 用好人 (4) 留住人
- 2、解决员工不会做的问题？

3、解决员工不想做的问题？

5、解决员工做不好的问题？

第六讲：通过客户关系管理来发挥员工的最大潜力

1、培育员工树立主人翁的意识？

2、有效提升员工的执行力？培育一支优秀的员工队伍？

第三部分 建立保障服务品质的管控体系

第一讲：关注对客服务的全过程及重要节点、事项

1、正确推动力落实业主监督组织及业委会

2、主动推进业主自管会（业主义务工作自愿参与管理协会）

3、打造业主线上社交平台（幸福 APP）

4、推出专享服务线上评价

5、开通客户服务沟通热线电话（升级或主推）

6、多维度收集业主服务过程体验感受

第二讲、从规范服务标准、丰富服务内容

1、建立规范的园区品质标准

2、提供适合的人文关怀的亲情服务

3、努力营造和创造和谐睦邻的幸福生活

4、导入并完善智能互联的智慧园区

第三讲：多方法、多手段保障服务实施

1、对项目管理人员制订提升专业能力的计划及针对性实施培训

2、强化现场管理人员职责职能并监督履职情况

3、将服务品质的管控和督导，常规化。

第四部分 物业项目全过程的风险管控

物业项目的前期风险梳理

第一讲：各阶段和项目重要节点的风险点梳理及参与人员的确定

- (1) 规划设计阶段
- (2) 工程营造阶段
- (3) 营销推广阶段
- (4) 交付介入阶段
- (5) 服务运营阶段

第二讲：风险类型的识别及预防方案及措施的提出

- 1、设计建造
- 2、重要施工阶段及隐蔽工程的施工
- 3、主要建材的选材
- 4、重要阶段、节点的记录
- 5、销售服务及项目展示期间

物业项目的中期风险梳理与预防

第三讲：前介交付期风险点梳理、识别及预防方案及措施的提出

- 1、承接查验、接管验收、交付验收？
- 2、集中装修高峰期的现场管理与成品保护
- 3、集中交付期间（应急预案准备，突发事件的处理，装修咨询引导、客户信息采集、返修问题汇总转报与跟进）

第四讲：磨合期风险点梳理、识别及预防方案及措施的提出

- 1、客户服务呈现
- 2、项目的常态管理和品质呈现
- 3、项目的经营管理与多种经营业务开展
- 4、怎样化解令人头疼的公共性管理问题（车辆管理、文明养宠、高空抛物、邻里关系）

物业项目的后期风险梳理与预防

第一讲：成熟期风险点梳理、识别及预防方案及措施的提出

- 1、业主大会的召开和、成立业主委员会
- 2、项目的维修资金的使用条件
- 3、物业服务费用的调整

第二讲：迭代期管控重点

物业撤离与交接（合同到期与非常规撤离）