

# 解析物业管理管家服务模式

## 课程背景

中国的物业管理从 1981 年起源于深圳，经过了三十多年的探索和发展，从早期的前业主时代、为业主时代发展到了今天的新业主时代。业主作为物权所有者也是物业管理的主导者，业主满意度和忠诚度将决定物业项目的管理权，物业管理的服务内容也从最初的基本服务发展了对优质服务、全方位服务甚至个性化服务的转变，如何体现服务价值、让服务真正成为企业获得业主和市场认可的核心竞争力，成为了各物业企业提升自己服务品质和企业核心竞争力的关键。

随着市场竞争的日趋激烈，各物业品牌企业在管家模式方面进行了大胆的创新与实践并均取得了非常好的效果。管家式物业服务模式是对目前中国传统和常规物业管理模式的一种突破，它是针对高档社区物业的特征而设计的一种个性化物业管理模式。它根据社区客户群体的特点，结合物业管理行业的特点，以满足客户各种需求为目的，以物业管理常规服务为基础，以“生活管家”和“事务管家”为服务特色，整合外部资源进行信息和服务共享，为客户提供个性化的生活服务平台，以“一条龙”服务为方式的一种新型物业管理模式。

## 课程收益

1. 通过学习了解管家服务模式的起源、发展及未来的走向，帮助物业服务企业、项目管理人员正确认识管家服务模式在项目管理中的作用，真正体现物业企业的服务价值；
2. 改变项目经理管理思维，通过各种案例和现场讨论深刻剖析，培养忠诚客户真正做到让业主对物业的信任和依赖、全面降低投诉率、提高满意度；
3. 通过物业案例分享，帮助物业服务企业正确导入管家服务模式。

## 课程对象

1. 各房地产企业分管物业领导及物业服务企业总经理、副总经理、总监、区域总经理、市场总监、品质总监、及物业企业其他中高层管理人员；
2. 物业管理公司运营管理中高层管理人员及客户服务版块管理人员。

## D1.9:00-12:00

### 第一讲 什么是物业管家

#### 一、物业服务模式在不断创新（计划授课 35 分钟）

- 1、传统的物业管理模式
- 2、物业项目服务模式在创新
  - (1) 自身原因
  - (2) 市场因素
  - (3) 竞争机制

(4) 购买卖点

## 二、到底什么是物业管家 (计划授课 35 分钟)

- 1、物业管家服务模式的产生契机
- 2、精准定位物业管家

### 【情景案例 1】

现场讨论：画出你心中的管家和你所理解的物业管家

点评讲授：物业管家的定义和定位

- 3、物业管家服务模式的服务要求

**休息 15 分钟**

## 三、国内知名物业管理企业对管家服务模式的应用及现状 (计划授课 40 分钟)

- 1、分析国内知名物业管理企业对物业管家服务模式的导入情况
- 2、物业行业内对物业管家服务的应用
- 3、行业内物业管家服务模式应用的现状

## 四、小结 (5 分钟)

### 第二讲 物业管家服务模式分析

#### 、通过现场讨论了解合格管家是可以设计出来的 (计划授课 50 分钟)

- 1、关键时刻 MOT 与客户服务关键触点
- 2、管家服务是客户服务的关键点
- 3、客户关系战略
- 4、体验为王，关键时刻的服务触点是提升服务品质最直接有效的途径
- 5、客户想要的关键时刻
- 6、如何转换忠诚客户

**D1.14:00-17:00**

### 【情景案例 2】 (计划 25 分钟)

讨论：管家和楼管员、物业助理的区别

开展管家式服务模式带来的好处

## 二、物业管家服务模式的实施 (计划授课 50 分钟)

- 1、根据不同需求，提供不同的服务操作

专属服务需求：一对一管家服务模式

高品质、高要求的需求：一对多管家服务模式

- 2、物业管家应具备的基本素质

对管家的任务、价值和能力要求

### 【职业形象塑造】

- 1、形象礼仪与行为举止
- 2、表情管理和制服礼仪：亲和气质与自信从容
- 3、物业管理及物业管家应掌握的相关知识
- 4、擅长有效沟通
- 5、雕琢管家的行为规范（指领训练及场景应用要点、问候训练及场景应用要点）
- 6、常规的服务情景处理（重点讲解投诉处理）

**休息 20 分钟**

### 三、为什么物业服务企业要推行管家服务模式（计划授课 25 分钟）

**【案例分析】**了解行业正在发生的和我们应该关心的关于服务的事情

### 四、开展管家式服务模式风险的解决方法（计划授课 25 分钟）

### 五、小结（5 分钟）

## 第三讲 如何成为一个金牌管家

### 一、物业管家必备（计划授课 30 分钟）

#### 1、管家的基本技能

管家基本功之一：怎样监管提升现场服务品质

- ◆ 分析讲授：物业服务品质提升与管家相关职责
- ◆ 现场讨论：品质短板、原因及管家层面的对策
- ◆ 分析讲授：管家监管提升服务品质的六个动作

管家基本功之二：怎样认识熟悉业主家庭情况

- ◆ 更进一步：有狗一只与有一只 2 岁的花花
- ◆ 分析讲授：管家需要熟悉业主家庭的什么？
- ◆ 工具掌握：业主家庭情况清单的使用方法

管家基本功之三：怎样响应报事以及处理投诉

- ◆ 分析讲授：从整体服务看待报事与投诉
- ◆ 情景挑战：这些投诉，你准备怎样处理
- ◆ 点评讲授：投诉处理的一般思路和步骤

管家基本功之四：怎样提升物业服务费缴费率

- ◆ 现场讨论：为什么有的物业业主会欠费？
- ◆ 分析讲授：提升物业费收缴率的招式
- ◆ 行动计划：根据实际提升收缴率的计划

## **D2.9:00-12:00**

### **二、怎样才能做到业主认可的管家（计划授课 40 分钟）**

#### **1、怎样把握业主的关键需求（打动客户，关键时刻的“关键触点”见功夫）**

从物业各个不同的周期、关键时间节点、业主的家庭重要时间点、物业形态及环境，深入分析业主的关键需求

讨论分析：您所在项目的业主关键需求是？

互动：绘制客户服务地图（即触点之旅）

**25 分钟左右，含点评**

**休息 15 分钟**

#### **2、怎样提高业主服务满意度（“服务”与客户“满意度”的根本关系）（计划授课 35 分钟）**

业主是怎样感受到满意或不满意的？

是什么决定业主对物业服务的期望？

管家提升物业服务体验的若干办法。

练习：根据客户服务场景，设计让客户说三声“谢谢”的服务

**15 分钟左右**

#### **3、如何才能建立与业主紧密关系（设计客户服务触点，建立服务生态链）（计划授课 20 分钟）**

怎样做好与业主的第一次接触？

怎样取得业主的信任？

怎样才能跟业主做朋友？

怎样获得业主的信任信赖

**【案例分析】**维护业主利益，赢得业主认可（计划授课 25 分钟）

三、小结（5 分钟）

## **D2.14:00-17:00**

### **第四讲 打造金牌物业管家胜任力模型**

## 、 物业管家到生活管家（计划授课 50 分钟）

### 1、从物业管家到生活管家我们必须从懂物业服务到懂生活服务

一个好的管家，必须要能客观、全局地看待问题，要理解你的客户、理解生活服务理解生活公司

### 2、生活管家的明晰定位：

受公司雇佣，对业主负责；公司和业主，雇主和主顾

### 3、生活管家要善于发现商机（从供应链末端到需求的发起）

挖掘需求：怎样挖掘业主说或者没说需求

整合需求：怎样把分散的业主需求整合起来

拉动供应：怎样向公司或者供应商传递需求

### 4、生活管家在项目多种经营中的角色

产品判断：怎样的产品和服务算好的？

买的高兴：怎样的代理采购算成功的？

用钱投票：怎样多种经营让业主满意

**【案例分析】**用心服务，才能赢得业主认可（计划授课 25 分钟）

**休息 20 分钟**

## 二、怎样的管家才是金牌大管家（计划授课 80 分钟）

### 1、金牌大管家是管家的大总管

对管家服务的工作内容和职责都具备丰富的经验和能力，能及时给出专业的意见和指导。

对管家工作管理：有清晰的目标和计划，过程管理和结果呈现全程把控

管家团队建设：善于发现和培训合适的人员，对团队建设目标及达成情况负责选育

### 2、一个好的金牌大管家能胜任一个体量大的项目的总经理

能全面把控项目总体运营绩效：经营管理、业务管理、风险管理

### 3、金牌大管家是业主信任的事务代理

业主需求代理：挖掘并满足业主需求、业主执行代理：履行并实现业主决策

业主权益代理：忠诚并维护业主权益

### 4、做好优质服务的六字真言

### 5、物业服务中的简单公式

## 三、小结（5 分钟）