

如何打破物业管理服务收费难的怪象？

课程背景

自1981年中国有了第一家物业管理服务企业以来，物业管理费的收费难已经成为了全国各地物业服务公司最头疼的事情。在物业管理项目管理和经营的过程中，物业管理服务费收缴率长期得不到突破，成为了直接影响到项目管理人员个人职业生涯的发展的一个重要原因，也是影响物业管理服务企业发展的一个重要阻碍。随着新业主时代的来临，全国各地各物业服务公司之间的竞争早已从最初的物业管理的基础服务转向了，关注客户感受和提供更多超出业主期望值的个性化服务的比拼中，在如今物价飞涨、用人成本一直居高不下的大背景下，物业服务企业如何能做到保持良好的物业服务费收缴率。是值得物业服务企业深思的问题。如何让物业服务企业在不断提升服务的同时，能够始终保持着良性运营的状态，是每个物业服务企业负责人、项目经理、财务管理人员乃至参与项目管理的全体人员都需要学习和了解的。各物业管理服务企业签定的年度经营目标责任书，经济指标是考核一个管理人员管理结果好坏的一个决定性因素，因此如何能让项目的物业服务费收缴率能保持在一定的水平线上，项目（公司）的坏帐率控制在合理范围。物业管理服务企业的相关管理人员就必须深入地去对物业管理服务中的客户关系管理和收费难背后的原因进行剖析和探讨。

课程收益

1. 深入剖析在物业管理活动中的带给我们极度困扰的物业服务费收费难的原因；
2. 讲解物业管理中的客户关系管理对物业费用收费的作用；
3. 通过各种案例分析和现场问题讨论深刻剖析,让全员了解在物业管理活动中各个工作节点的重点和需要规避的注意事项，可能导致的业主拒缴物业费的隐患，服务客户常见的问题以及应该怎样去处理，怎样更好地做好客户关系的管理，以达到客户满意主动缴费的结果。

课程对象

物业项目管理的全体人员、公司副总、总经理及财务管理人员

课程纲要

第一讲：业主拒交物业管理服务费用的原因分析

- 1、 是什么原因让业主觉得“物无所值”？
- 2、 涉及物业服务费用的相关法律法规。
- 3、在物业管理服务过程中，物业对业主的引导重要吗？
- 4、开发商在销售期间的广告宣传与承诺给业主拒交费用的关系；
- 5、内部人员的流动、工作交接给业主的服务质量打折了吗；

第二讲：怎样催收物业服务费用

- 1、物业服务费用催收的流程；
 - 2、物业服务费用催收的方法；
 - 3、物业服务费用催收的技巧；
- 解决办法：略（以案例讲解）

结语：通过深度剖析了解在物业管理活动中造成业主不缴费、拒缴费用的原因，以及在日常的物业管理活动中与客户容易碰撞的问题，怎样更好地去处理好与客户之间的关系，并通过有效的客户关系管理提升客户体验感受、客户的满意度、物业服务费收缴率，从而达成始终保持良好的服务呈现。