

上海中梁现代服务集团课程大纲

第一讲：项目沙盘推演(计划授课时间 180 分钟)

- 1、什么是沙盘推演？
- 2、沙盘推演的程序
- 3、沙盘推演的内容
- 4、沙盘推演的成果
- 5、沙盘推演中的团队组建与人员选用

第二讲：物业服务方案编制(计划授课时间 180 分钟)

- 1、物业服务方案编制的基础
- 2、物业服务方案编制前的准备
- 3、物业服务方案编制的重点内容及要点、注意事项
- 4、方案的最终呈现

第三讲：物业项目中如何应用精细化管理？(计划授课时间 120 分钟)

1、 物业项目前期管理中如何应用精细化管理？

问题 1：如何确保物业管理定位与房地产项目匹配？

问题 2：开发商遗留问题、责任转嫁到物业管理（工程质量、设备设施、销售承诺）；

问题 3：开发商/业主/物业责任不清，最终物业公司买单（施工/接管验收/二次装修）；

问题 4：业主认为开发商与物业是一伙的，房屋买卖与物业服务混为一谈。

解决方法：略

2、 物业项目内部管理如何应用精细化管理？

问题 1:同样的工作内容不同的员工其结果会有很大的差异性，如何解决员工不会做的问题？

问题 2：员工没有责任心，得过且过，如何解决员工不想做的问题？

问题 3：员工执行力不强，凡事打折扣，如何解决员工做不好的问题？

解决方法:略

3、 物业项目现场管理如何应用精细化管理？

问题 1：安全问题防不胜防（防盗、防火、防高空抛物、防电梯事故）；

问题 2：设备维护成本与能耗成本居高不下（电梯、空调、安防系统）；

问题 4：分包方说的和做的不一样（员工素质低，质量不稳定）；

问题 5：项目现场管理危机重重，风险事件损失重大，如何除低风险事件发生？

解决方法：略

4、 物业项目的客户关系管理如何应用精细化管理

问题 1：开发商和业主谁重要，物业到底应该听谁的？

问题 2：业主到底有什么需求，物业公司提供的服务是业主需要的吗？

问题 3：客户沟通困难，业主不讲理，认为物业公司没做事；

问题 4：什么事都投诉物业，邻里纠纷多，公说公有理婆说婆有理；

解决方法：略

5、 物业项目经营管理如何应用精细化管理

问题 1：物业管理收费难，钉子户收费难上加难；

问题 2：多钟经营看似好，做起来风险大，利润低；

问题 3：工资年年涨，成本年年增，物业费十年如一日；

解决方法：略

第四讲：物业项目中如何应用精细化管理？（计划授课时间 60 分钟）

- 1、 如何培育员工树立精细化管理的观念？
- 2、 如何建立精细化管理制度体系？并将其与员工的绩效管理结合起来？
- 3、 精细化管理与品质管控之间的关系与差别？
- 4、 如何有效提升员工的执行力？培育一支优秀的员工队伍？

第五讲：物业管理方案现场讲解点评（计划授课时间 180 分钟）

特别说明：此课程为学员实际动手的课程，全程以学员参与为主，老师讲授为辅。因时间关系在开课一周，老师将会按照课程要求向企业收集参训学员的相关信息（姓名、年龄、物业行业从业年限及专业、现在职岗位等情况），并向参训学员发布工作任务。参训学员需做好前期项目数据及信息采集的工作，学员按老师提供的采集数据资料，先行拟定出一版物业管理服务方案，在实际授课时老师与学员共同就实际问题进行讲解、分析和探讨。物业管理服务方案制作，学员学习的是以模拟项目进行的全盘实际操盘演练，从团队成员的选择、组织架构的设置到具体在工作中遇到的问题及应对方面的预防措施等进行全盘思考和筹划，课后老师需参与方案编制过程中遇到的问题的解答以及方案的修改指正，一般此课程会增加半个月左右（看学员吸收掌握情况）的课后辅导，也以此便于学员更好地掌握和吸引。