

物业项目沙盘推演及管理服务方案编制

课程背景

随着物业管理市场竞争的不断加剧，具有独立管理项目能力的管理人员的需求每年也在不断扩大。中国的物业管理发展至今年，早年从事物业管理的大部份人员都已经成长为各大企业的中坚力量，作为中层的项目管理人员出现了严重断层的现象，各企业、各公司缺乏系统地培训或是有针对性地对项目管理人员的某些专业技能的培养和引导，也导致现在多数企业出现了在其位却不能任其职的现象。特别是在2017年9月6日、2018年2月12日住建部二次发文164全面撤销物业管理企业资质后，物业管理的市场化态势更呈上升趋势。这也意味着新业主时代的全面开启，物业管理回归本质，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，如何让企业的服务价值成为物业企业的核心竞争力，是物业管理企业在生存和发展的过程中都需要高度关注的重要课题。一个好的项目经理直接决定着企业的口碑、生存、品牌，因此在全面培养中层管理人员也就显得十分必要，此课程是从模拟项目管理的角度出发，以沙盘推演的形式，全面导入在项目日常管理的过程中可能会出现、遇到的问题，结合物业管理服务方案的编制的讲解，让学习者能通过学习真正掌握到管理项目的重点及要点。

课程收益

1. 讲解沙盘推演的目的和意义。
2. 通过对沙盘推演的讲解，让学习者了解物业管理过程中会涉及到的一些重要工作内容
3. 重点讲解物业管理服务方案的编制重点、内容、方法。
4. 通过实际项目的模拟操盘，让学习者在学习完课程后能做到具备独立操盘的能力和对物业管理方案编制的内容清晰，特别是在项目的经营管理方面，有清晰的认识和对成本、财务、经营的重要数据有敏感的意识。

课程对象

1. 物业管理公司运营管理人员、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. 物业市场部相关人员

课程纲要

第一部分：项目沙盘推演

- 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

第二部分：物业服务方案编制

- 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要点及注意事项

4、方案的最终呈现

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前，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。

物业服务方案编制前的资料准备：（项目的占地面积、建筑面积（收费面积）户数、楼栋数、绿化面积、有多少公共设施设备（重点）、出入口（人行、车行）、车位数量、相关配套的设备或其他，拟配置的管理人员（含外包）及岗位设置、项目的月度收支情况（如属于代收代付的公共水电费用单列，抄表到户的可以不单列），当地平均工资水平（按职务或工种分别列出）