

物业项目现场的 MOT

第一讲：服务关键触点 MOT 概念

1. MOT 由来 SAS 航空公司 CEO 卡尔森的故事

2. 什么是服务关键触点？

触点----时间点

瞬间-----第一印象

时机-----抓住时机

3. 客户满意从何而来？

4. MOT 关键时刻评分表解析

第二讲：服务关键触点存在的前提服务-的内涵

1. 物业服务的三个要素

2. 服务金三角

3. 什么是服务？

4. 物业服务的两个层面，MOT 在其中的奥秘

5. 如何打破物业服务习以为常的事情创造+MOT

第三讲：MOT 机会的把握—关键时刻的行为模式

1、MOT 关键时刻的实践方法

奠定基调---想办法产生共鸣

诊断问题--专业知识+识别后也要找机会说出

解决问题--可解决的怎么做，不可解决的怎么做--调整期望，博弈。

总结回顾---嘱咐、提醒、完善跟进

2、MOT 使物业服务的特性决定过程和结果并重成为现实

第四讲：企业管理者如何运用 MOT 理论提高物业服务品质

1、标杆企业的管理模式中 MOT 的实践 MOT 公司管理关键重心

管理运营中为实现+MOT 的一些管理要点

2、龙湖物业十项基本原则看龙湖 MOT 运用

人力资源体系如何对 MOT 产生积极作用

3、是如何在服务运营系统运用 MOT

4、龙湖的服务品质依据是什么？

5、龙湖实战管理指标的 MOT 解读

第五讲：服务流程标准化中的 MOT

1、解密龙湖的标准化管理模式中推动 MOT 的手段

2、一组表格

3、两个工程

4、一个会议

5、两个秘密武器

第六讲：物业企业建立 MOT 体系的关键点

1、抓住客户服务的接触点

2、抓住实现客户服务实现的人。

3、抓住可以掌控客户接触点的关键指标

4、抓住推广优秀+MOT，警示—MOT 的每一个机会