

# 物业项目经理管理能力提升

## 课程背景

随着我国房地产市场化及物业管理的普及，物业管理的市场需求也在不断的扩大截止 2018 年底，全国物业服务企业已达 11.8 万多家，全国物业管理总面积达 246.65 亿平米，粗略估计有 904.7 万从业人员，在高速发展和市场急需的现实矛盾中，物业管理行业人才急缺。

在行业的不断发展与变革中，物业企业在获取了新的管理项目，扩大了管理面积的同时，企业领导和管理层都在思考一个问题，选派谁去作为这个项目的第一负责人(项目经理)更为合适，谁能够把这个团队带好，现场的每项“触点服务标准”让客户(甲方)满意，让该物业服务企业的管理体现出不同业态的特色，在客户中树立良好的口碑。物业以项目为单位的经营方式，决定物业管理项目的成功很大程度上取决于项目经理的素质与能力。项目经理是项目全面管理的核心和焦点，是物业管理企业驻派项目上的“CEO”，直接决定了项目的经营状况及物业管理的服务水平。因此建设一支观念新、能力强、善管理、作风好的职业项目经理人队伍，是摆在企业面前的重要课题！物业项目经理知识面要求、管理技能、品质素养及资质学历职称有哪些要求？

## 课程收益

- 1、解读物业管理行业涉及的各类相关的法律法规；
- 2、深度讲解成为合格或优秀物业管理项目经理必备的专业知识和管理能力；

## 课程纲要

时间安排：**DAY1 09:00-12:00**

### 物业项目经理的业务能力

#### 第一讲：优秀项目经理的工作重点 (计划授课 80 分钟)

- 1、职业经理人——物业项目经理资质模型：9 项业务技能（良好的沟通和协调能力、学习和创新能力、分析和解决问题的能力、教授能力、专业技术能力、带好团队的能力、计划预见能力、执行力、精明的理财能力）
- 2、如何快速抓住项目的重点
- 3、需要具备怎样的品质意识
- 4、客户关系管理在项目管理中的运用

#### 第二讲：物业项目经理必须知道的管理相关法规 (计划授课 60 分钟)

- 1、民法典关于物业的部分的解读
- 2、其他与物业管理相关的法律法规讲解

#### 第三讲：物业项目经理财务管理知识(计划授课 40 分钟)

- 1、介绍物业企业财务核算体系
- 2、包干制和酬金制的特点利弊分析与应用

### 物业项目经理的管理能力

时间安排：**DAY1 14:00-17:00**

#### 第四讲：物业项目经理在项目管理中的权重分配(计划授课 60 分钟)

- 1、如何做好团队建设（权重比：30%）；
- 2、项目管理中的客户关系管理（客户服务）权重比 30%；
- 3、养成与培训全员品质意识（权重比 20%）
- 4、做好压力管理（权重比 10%）；
- 5、紧急情况或危机事件的处理（权重比 10%）

#### **第八讲：物业项目经理品质标准与客户意识(计划授课 60 分钟)**

- 1、解析项目经理 25%客户意识、20%品质意识内容要点
- 2、客户关系管理与满意度调查的关系
- 3、物业现场的品质管理与服务标准解析
- 4、项目经理必须关注对客户服务窗口的触点管理
- 5、一言一行皆品质，基础业务品质是物业公司生存与发展的生命线

#### **第六讲：物业项目经理管理能力之团队建设与员工管理(计划授课 60 分钟)**

- 1、解析项目经理 30%权重团队管理要点
- 2、项目经理团队管理五个能力、工作任务清单
- 3、物业经理员工管理方法解析
- 4、项目经理对下属员工的工作指导案例分析
- 5、物业项目经理非物质留人 2、3 个策略
- 6、员工排班表审核要点，及各岗位工作时间安排
- 6、物业经理绩效考核流程与正确运用
- 7、工作计划的编写及分解，审核及要点管控

**结语：物业管理发展到了今天，物业管理活动已经成为了民生中重要的一项，每一个新建楼盘都需要物业管理企业的参与，由于市场的不断扩大。合格的、优秀的物业管理项目经理的严重缺乏给物业管理企业带来了极大在的困惑，一边是快速增加和需求极大的市场，一边是不具备独立能力的物业从业人员，因此如何快速地系统地了解 and 掌握物业项目经理应具备的专业知识和能力成为了现代物业管理企业在人才需求和培养上的瓶颈。通过本次课程可以清晰地梳理出项目经理应掌握的相关知识及应具备的能力。**