

优秀物业管理应具备的管理技能

课程背景

在物业管理活动中，物业管理企业通过各个业务模块提供的专业管理服务品质的展示，传递给服务的接收者“业主”如何感受到专业和优质的服务，而在整个物业服务的全生命周期，物业服务产品的提供者（**一线操作人员**），决定着物业服务企业提供的服务品质的好坏，直接影响着客户对物业服务产品的满意程度。物业服务产品的提供者即我们**一线的操作人员**就是物业服务产品的输出者，如何能确保这些输出者，在服务过程中输出的产品能始终保持着一致的水平，这既是物业服务企业在企业管理的过程中需要考虑和值得关注的重点问题，更是现场管理的重要管理人员各级主管的重点工作？随着行业对专业人才的需求量的不断扩大，以及企业本身发展的需要，许多企业在确保稳定性的前提下，大多会选择从内部提拔，怎样让优质的员工成为合格的管理者呢？

课程收益

1. 通过学习了解成为一个优秀的基层管理人员的需要掌握的基本素质和必备管理技能；
2. 通过对储备干部的角色转变、树立服务意识到必备基本素质和能力的讲解，深入浅出分析优秀储备管理人员，在日常管理工作中应当如何从被人管、被动管、不会管、学习管到主动管，怎样通过在实际工作中与上下级建立起良好的互信关系。在工作中如何做好承上启下、上传下达，做好与各层级间的沟通，并确保团队工作目标的清晰及达成，让自己快速成长为合格的管理人员。

课程对象

物业客服类人员及储备管理干部。

第一讲 优秀物业客服储备干部的养成（预计授课时间 110 分钟，含案例互动）

- 1、怎样从被动管理到主动管理？如何快速适应角色的转变？
- 2、在提供客户服务的过程中，如何树立强烈的服务意识？
- 3、成为优质客户服务储备干部应具备的特征。
- 4、怎样在团队中做好信息传递和沟通？

实际案例会在课程中穿插讲解

第二讲：优秀物业客户储备干部的应具备的能力（预计授课时间 70 分钟，含案例互动）

- 1、观察、发现、解决问题的能力
- 2、良好的对外人际交往和沟通协调能力
- 3、善于学习和总结的能力

实际案例会在课程中穿插讲解