

物业优秀管家的必备技能

课程纲要

一、优秀管家的必备技能之四项基本功

1.认识客户：怎样才能与业主交朋友

怎样做好与业主的第一次接触？怎样取得业主的信任？怎样才能跟业主做朋友？

怎样获得业主的信任信赖？怎样认识熟悉业主的家庭情况？管家需要熟悉业主家庭的什么？

2.了解需求：怎样把握业主的关键需求

从物业各个不同的周期、关键时间节点、业主的家庭重要时间点、物业形态及环境，深入分析业主的关键需求

3.有效沟通：把握沟通的技巧与时机，确保沟通效果

什么是沟通？怎样的沟通才能是有效沟通？

4.投诉处理：投诉是机会还是问题？

业主为什么要投诉？投诉的原因分析及应对策略

二、优秀管家的必备技能之品质管理

1、管家服务与品质管理之间的联系

2、品质管理管什么？品质检查怎样做？

3、管家工作职责：现场呈现与人员状态与

4、项目品质的最佳状态解读

三、优秀管家的必备技能之提高物业费收缴率

1、业主欠费原因分析

2、催缴物业服务费用的步骤及方法

3、业主引导在物业服务中的重要性及应用？

四、优秀管家的必备技能之提高业主服务满意度

1、业主是怎样感受到满意或不满意的？

2、是什么决定业主对物业服务的期望？

3、怎样提高业主服务满意度

4、如何提升业主物业服务体验感受的。

五、优秀管家必备技能之运营管理

把控项目总体运营绩效：经营管理、业务管理、风险管理，从服务到运营的思维转变

1、发现商机（从供应链末端到需求的发起）产品判断：怎样的产品和服务算好的？

2、挖掘需求：怎样挖掘业主说或者没说需求，挖掘并满足业主需求、业主执行代理：履行并实现业主决策

3、整合需求：怎样把分散的业主需求整合起来，怎样的代理采购算成功的？

4、拉动供应：怎样向公司或者供应商传递需求，什么样的多种经营让业主满意