

物业项目沙盘推演及全生命周期解读

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和物业全生命周期的讲解，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，让学习者了解物业项目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。
5. 对物业全生命周期内各个时间段、各个重要节点的重点工作的讲解、分析，让项目管理者了解在项目管理过程中的重点及难点，合理安排工作、分配精力，从而能高效地达成工作目标。

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

DAY1 : 09 : 00-17 : 00

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

DAY2: 09 : 00-17 : 00

第三部分 物业的前置服务

第一讲：前期介入期间的重点工作

- 1、从使用便捷到方便管理，提出规划设计建议
- 2、承接查验中的应关注的重点及注意事项
- 3、接管验收应该怎样做？
- 4、如何通过销售配合服务来展现物业形象
- 5、怎样做好与业主（准业主）的第一次接触。
- 6、交付验收期间的工作分配与安排
- 7、集中交付期间的具体事项准备（交付验收方案与计划的编制、演练，应急预案准备，突发事件的处理，装修咨询引导、客户信息采集、返修问题汇总转报与跟进）
- 8、零星交付时的重点问题关注。

第四部分 物业常态项目的运营管理

- 1、集中装修高峰期的现场管理与成品保护
- 2、常态项目的现场品质管理（精细化管理）
- 3、项目的经营管理思路拓展与多种经营业务开展
- 4、项目的风险识别与管控
- 5、怎样化解令人头疼的车辆管理
- 6、怎样做好客户关系管理

第五部分 物业项目的后期管理

- 1、如何正确引导业主大会的召开和协助成立业主委员会

- 2、项目的维修资金的使用条件
- 3、怎样能顺利达成物业服务费用的调整
- 4、项目创优的重点工作及计划安排与实施
- 5、物业撤离与交接（合同到期与非正规撤离）

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。因时间关系在开课前，企业需做好前期项目数据及信息采集的相关工作，学员按老师提供的采集数据资料，可先行拟定出一版物业服务方案，在课堂上老师与学员共同就实际问题进行讲解、分析和探讨。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）