

新业主时代物业项目客户关系管理分析

物业管理行业发展至今，各地各物业管理企业的竞争不断激励，全国各地不论大小、知名非知名的物业公司之间的差距，也已经从最初的管理规模、管理业态类型、行业知名度等逐步转变为对客户服务方面的比拼。而随着业主本身对物业服务认识的成熟以及业主的法律意识的增强，物业服务企业与业主之间的博弈也似乎成为了物业项目日常管理工作中的常态，各企业为了做好客户服务工作纷纷各出奇招，客户服务工作的好坏也成为了各物业管理企业提升自身核心竞争力的重中之重，纵观各物业管理企业签定的年度经营目标责任书，客户满意度均是不可或缺的年度考核指标，因此如何做好客户服务就必须深入地去做对物业管理服务中的客户关系管理去进行剖析和探讨。

课程收益

1. 系统梳理在物业管理活动中的客户组成情况;
2. 针对焦点问题从精细化管理的角度与方法提出解决对策与建议；
3. 通过各种案例和现场问题讨论深刻剖析,让全员了解在物业管理活动中服务客户常见的问题以及应该怎样去处理，怎样更好地做好客户关系的管理，以达到客户满意度高的结果。

课程对象

全员

课程纲要

- 1、 谁是我们的客户，我们的客户有哪些？业主、开发商？还有其他吗？
 - 2、 怎样理解业主时代？
 - 3、 为什么要做客户关系管理？
- 第一讲：什么是客户关系管理**
- 1、 解答：谁是我们的客户？
 - 2、 什么是客户关系管理？物业管理服务过程中的客户服务内容；
 - 3、 客户关系管理的目的及价值体现；
- 第二讲：怎样理解新业主时代**
- 1、 什么是新业主时代
 - 2、 新业主时代的发展和产生背景
- 第三讲：物业服务为什么需要做客户关系管理**
- 1、 物业管理企业为什么要做客户关系管理？
 - 2、 不同类型的客户，怎样做好客户关系管理？
 - 3、 物业管理企业实施客户关系管理给物业带来的好处。
- 第四讲：实施客户关系管理的前提**
- 1、 硬件软件的支持。
 - 2、 员工的支持
 - 3、 引导业主参与。