

做好物业管理你需要知道的

课程背景

2020年的春天，一场突如其来的疫情打乱了全国人民迎新过节的节奏。在这场全民被迫参与的无烟的战争中，物业管理企业作为抗疫战线的第一道防线，进入了大家的视野。随着疫情得到良好的控制，全国各地也开展了对各地在此次抗疫过程中表现突出的物业服务企业在全国各类的公开媒体上进行了大篇幅、正面的报道，疫情也像是一面镜子真实、全面、透明地反应了各地各物业服务企业的管理能力、责任担当和服务品质。

物业服务企业是一个劳动密集性的服务企业，从业人员的综合素质、管理能力、服务意识，决定着物业服务对象的接收者对企业的认可。例如此次的疫情有许多优秀的企业因此得到好广大客户更高的评价和认可，也有许多的疫情因为在疫情期间因为自己管理暴露出来的问题，反而导致了客户更多的抱怨和指责。

如何让每一个物业管理的从业人员都能具备良好的职业素质，需要从业人员正确认识自己所从事的这份职业的内涵。只有真正了解了物业管理的相关知识，掌握了从事这项工作一些基本的必备技能，让能更好的为客户服务，也只有通过我们的优质服务才能赢得市场、赢得尊重。

课程收益

- 1、分析物业管理行业发展现状，了解在做物业管理的过程中应该了解的相关知识和所需要掌握的必备技能；
- 2、了解在物业管理活动中做好一线的物业服务人员如何才能做到有良好的服务意识，物业服务企业应当怎样去通过日常的形象管理、服务礼仪来向我们的服务对象传递正确的信息？
- 3、在物业管理日常管理的活动中总是会遇到各种各样的问题，如何通过有技巧的服务来向客户提供优质的服务。
- 4、分析讲解在遇到客户投诉时的处理方式及处理原则、技巧，怎样可以做到通过提供优质的服务把问题客户变成忠实客户？
- 5、通过部分案例的讲解和现场即时互动，解答在物业管理活动中应该怎样去做好风险管控和需要做哪些紧急事件的处理预案以及怎样确保应急预案的可行性：

课程对象

- 1、各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、总监、区域总经理、市场总监、品质总监、项目经理及物业企业中高层管理人员等。
- 2、各企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事物业及后勤管理的负责人；资产经营管理公司等。

课程纲要

时间安排：DAY1 09:00-17:00

开讲思考：物业管理是什么？物业管理管什么？怎么管？（现场互动 30分钟）

第一部分：物业管理基础知识（计划授课 150分钟）

- 1、什么是物业？什么是物业管理？
- 2、怎样理解物业管理的全生命周期？
- 3、物业管理在各个阶段要管些什么？具体的管理工作内容介绍。

- (什么是项目前期介入？前期介入的工作重点。)
- (怎样做好新项目承接查验工作？承接查验工作的技能与要点)
- (项目交付入伙期间的管理重点)
- (集中装修期和零星装修期间的管理区别与重点)
- (如何保持与业主的良好沟通，怎样正确引导和参与业主委员会的成立与筹建)
- (维修基金的使用方法、技巧与流程)

4、各种不同类型的物业项目要怎样来进行管理？

第二部分：物业服务工作中的服务意识(计划授课 90 分钟)

通过案例来讲解什么是服务意识 (20 分钟)

- 1、什么是服务？什么是服务意识？
- 2、在物业管理服务活动中怎样体现良好的服务意识？
- 3、什么是物业客户关系管理
- 4、物业管理活动中的客户关系管理与服务意识之间的关系

第三部分：物业服务工作中的服务礼仪(计划授课 90 分钟)

- 1、解读礼仪
- 2、什么是物业服务礼仪？
- 3、物业管理服务活动中的服务礼仪及其应用（结合现场演练）

时间安排：DAY2 09:00-17:00

第四部分：物业服务过程中的投诉处理及服务技巧(计划授课 150 分钟)

- 1、投诉产生的原因分析
 - 2、处理投诉的程序、原则及方法
 - 3、什么是沟通？什么是有效沟通？
 - 4、如何通过有效沟通来处理和减少客户投诉？
 - 5、日常管理工作中各业务条线的服务技巧
 - 6、客户满意度在物业服务中的重要性以及达成的方法
- 现场互动：案例分析讲解

第五部分：物业管理中的风险管控(计划授课 150 分钟)

- 1、物业管理活动中存在有哪些风险？
 - (项目节点不同的风险的分析、讲解)
 - (日常管理的风险的分析、讲解)
 - (客户服务过程中的风险：高空抛物、文明养宠、邻里纠纷、催缴物业服务费)
 - (安全管理过程中的风险：治安管理、车辆管理、公共秩序、人员管理、出入品管理)
 - (环境管理过程中的风险：病虫害防治、园林绿化、垃圾处理、保洁服务)
 - (工程管理过程中的风险：公共设施设备、共用设施设备、消防管理、装修安全)
- 2、应对各种类型的风险的处理方法和原则（案例讲解）

现场互动：案例分析讲解

第六部分：物业管理各类应急预案的制度与演练(计划授课 150 分钟)

- 1、物业管理活动中有会哪些突发事件？
- 2、怎样建立突发事件的应急预案？

3、处理突发事件的原则和要点

现场互动：案例分析讲解（15-20 个案例讲解）

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、优秀的从业人员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 掌握物业管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物专业的业管理从业人员应掌握的相关知识及应具备的能力。