

《物业项目经理进阶训练》课程大纲

课程收益

- 1、能够解释项目的概念，提升物业经理人项目管理思维。
- 2、能够运用项目管理方法，解决物业管理服务满意度提升问题。
- 3、从根本上提升物业经理项目管理、服务和经营能力。

授课对象

物业公司项目经理

授课课时

1~2天（6小时/天）

授课方式

- 1、理论讲述
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、情境演练
- 5、课堂测试
- 6、视频赏析

课程大纲

模块一 沟通能力进阶

一、沟通的三个境界

- 1、沟通基础境界：达意
- 2、沟通进阶境界：达人
- 3、沟通最高境界：达己

二、沟通的原则

- 1、沟通首先是对事不对人
- 2、掌握沟通中的聆听技巧
- 3、解析沟通的焦点问题
- 4、解读和消除沟通障碍

三、沟通的核心

- 1、沟通中关于“人”的认知
- 2、沟通中关于“利益”的认知
- 3、什么才是沟通的核心

四、业主沟通技巧提升训练

- 1、培养一种以业主为中心的态度
- 2、与业主面对面沟通的注意事项和守则、规范
- 3、如何与业主建立和谐的关系
- 4、创造性地定制你的服务
- 5、应对难以对付的业主
- 6、业主沟通进阶训练

五、职场沟通

- 1、与上司的沟通要领
- 2、与下属的沟通要领
- 3、与同级的沟通要领
- 4、与企业合作客户的沟通要领
- 5、与政府行业主管部门的沟通原则
- 6、与项目所在区域有执法权的行政管理部門的沟通要领

视频赏析/案例分享/分组讨论/情境演练

模块二 物业政策解读

一、物业法律关系

- 1、物业管理与服务中的法律主体
- 2、物业管理与服务中的关键文件
- 3、物业管理与服务应遵循的基本法律原则

二、物业管理法律体系

- 1、物权法所要解决的问题
- 2、建筑物权属问题
- 3、物业管理条例法条导读
- 4、物业服务中涉及的其他法律法规

三、物业服务合同

- 1、什么是物业服务合同
- 2、物业服务合同中应当向业主公开的情况和资料
- 3、判断合同条款无效的情形
- 4、物业服务企业不履行合同的法律责任
- 5、业主不履行合同的法律责任
- 6、物业服务合同对物业承租人、借用人及其他物业使用人的法律效力

四、物业定价与收费

- 1、物业费实行政府定价
- 2、物业费实行政府指导价，是典型的“损不足而奉有余”
- 3、物业费是业主的共同财产
- 4、业主拒交物业管理费是损害业主共同利益的行为

五、常见物业服务纠纷案件

- 1、无物业服务合同案件
- 2、业主拒交物业管理费案件
- 3、物业管理企业违约案例
- 4、物业管理企业采取停止供电、供水、供气等措施引发的案件

案例分享/分组讨论

模块三 职业能力进阶

一、物业项目管理基本知识

- 1、物业和物业管理的含义
- 2、项目和项目管理的含义
- 3、如何构建物业项目管理体系

分组讨论：若被公司任命为某物业项目的主管，你的首要工作是什么？

二、物业项目管理角色定位

- 1、物业管理角色定位
- 2、物业管理者角色定位
- 3、物业管理者自我管理
- 4、物业管理者的九项修炼
- 5、物业管理经典法则

案例分享/分组讨论：如何成长为优秀的物业项目经理人

三、物业项目经理应具备的主要素质

- 1、具备专业的物业知识和地方性法规的学习及运用能力
- 2、能够树立良好的领导权威
- 3、对业主和员工敢于承诺、承诺必做的原则要坚持

- 4、具备观察问题、发现问题、解决问题的能力
- 5、能灵活机动运用制度与人性相结合的管理方式
- 6、能带出一个和谐的团队
- 7、具有良好对外人际交往能力

课堂测试：把自己的短板接长

四、目标计划的制定

- 1、制定计划需要考虑的七个要素
- 2、计划工作的程序
- 3、确定目标是计划制定的前提条件
- 4、计划目标的三个基本特征
- 5、制定计划的七个步骤
- 6、计划制定的常见误区
- 7、好计划的九个特征
- 8、与上司制定计划的两个角度和一个目标
- 9、与下属制定计划的误区、阻力和计划制定的步骤

视频赏析：目标的重要性

分组讨论：设定目标的原则

五、物业岗位作业规程及质量检查示例

- 1、物业项目现场关键点检验
- 2、物业客服人员工作规程
- 3、物业安防管理规程
- 4、物业车辆停放管理攻略
- 5、物业消防安全管理

6、物业维修上门服务流程

案例分享：标杆物业企业设备房及设备管理标准

案例分享：物业承接查验工作实务操作

六、风险管理

1、物业各类管理风险分类

2、风险因素细项

3、风险细项识别检查

4、物业管理风险管理的特点

5、物业风险管理体制

分组讨论：物业风险管理流程设计

七、标杆物企“多业态拓展”案例分享

1、标杆物企“多业态拓展”三大诱因

2、标杆物企“多业态拓展”时间特征

3、标杆物企推进的新型物业服务模式

课程回顾和总结