

物业经理的综合职业素养提升

【培训背景】

行业管理者有个共识：隔行如隔山，跨行业管理就需要掌握行业的规律，违背规律做事，就会事倍功半甚至失败。做好职业经理人的角色转换，了解行业规律，提升行业综合素养是企业持续健康发展的核心竞争力，也是每位经理人实现人生价值的基础。无论是地产行业还是物业行业，强化经理人的经营意识、管理意识、服务意识与安全意识，修炼必须从行业素养开始！

鉴于地产行业诸多专业人员，跨行业管理，其过程中，出现各种意识不强、管理方法单一、技能欠缺现象，导致许多的问题得不到有效解决。本课程，旨在通过培训，掌握物业管理的行业规律与操作难点，提升经理人的行业素养。

【课程时间】 1天/6-7小时

【培训老师】 胡爽姿

【教学方式】 引导式教学、小组讨论、案例分析、游戏、视频、情境模拟

【培训目标】

1. 帮助学员分析物业的行业现状与未来发展趋势，纠正对物业行业的认知偏差，形成良性有效向上的思维格局。
2. 帮助学员提升作为物业经理人（中层管理者）的职业能力，进一步规范职业行为与形成职业化管理风格。
3. 通过对管理意识、理念、性格分析及教练式沟通能力训练，让物业经理在团队管理中更得心应手，提高绩效与管理效能。

【培训大纲】

第一部分：物业职业经理人对行业发展的判断与正确认知

一、 物业行业发展现状与发展趋势

1. “四不成熟”对物业管理的影响与阻滞
2. 要做好物业需要掌握的三深入、五个五与六升六降标准
3. 商业模式概念与演变
 - 传统物业的模式(物业服务经营、多种资源经营、顾问咨询服务)
 - 新型物业模式(综合服务集成、物业资产运营、物业服务+互联网平台)
 - 较典型的物业模式案例分享 (彩生活 B2F 服务模式、万科睿服务 FIT 模式)

二、对物业行业的认知偏差与纠正

1. 物业管理的多种误解
2. 物业与物业管理
3. 物业管理内容与发展阶段目标
4. 物业管理过程与契约关系建立
5. 关键性物业管理法律法规
 - 真实案例分析
6. 市场化与社会化物业运营

第二部分：物业经理人职业能力提升

一、执行能力打造

1. 责任意识
2. 责任与能力，责任与信任
3. 责任意识的行为表现（解决：拖延，找借口，抱怨）
4. 如何尽到责任

工具：责任意识训练

二、执行 100%责任的三把金钥匙

1. 坚守承诺

- 为什么要学会承诺
- 承诺的力量

2. 结果导向

- 员工不做结果的根源是什么？

认识问题（不知道什么是结果）

态度问题（不愿意做结果）

能力问题（做不出结果）

- 为什么要做结果

结果能给企业带来什么

结果能给个人带来什么

3. 决不放弃

视频演示—什么是决不放弃

三、物业的经营与绩效

1. 物业经营的指标与具体标准（核心业务与延伸经营）

2. 物业经营的特点与技能

3. 物业经营的陷阱与对策

思考讨论：物业费的问题是经营问题吗？

四、物业服务质量提升

1. 不正确的 7 大服务心理及特点

2. 调整服务心态的 5 个方法
 3. 服务意识形成的 3 个标志
 4. 物业行业的服务特点分析
 5. 如何提高员工服务意识
- 培养服务意识的 8 项基本技能
 - 优秀物业员工职业发展应具备的 5 个条件

案例分析：通过业主投诉出来来培养员工的服务意识

五、物业安全防范

- 1、物业安全隐患的识别技巧与投机心理防范
- 2、物业管理中的七大风险及防范技能
- 3、物业管理应急预案 20 类（典型案例）

第三部分：物业经理人的职业修养与沟通能力

一、 物业经理人的职业修养

1. 三项职业道德
2. 调整职业心态
3. 培养 4 种职业意识

二、物业经理人知人善用的能力培养

1. 性格的了解与认知

工具——性格测试：性格与性格分类

- 本我、角色我、他我与超我；

- 性格分析：四种个性风格的优劣势分析

案例分析：面对不同性格的业主、上司和下属要对症沟通

2. 知己解彼——赢心沟通的心理学应用

- 不同性格特质的人在行动中的表现；
- 不同性格特质的人的工作与生活理念；
- 不同性格特质的人的压力源；
- 不同性格特质的人的自我意识；
- 不同性格特质的人的感性与理性导向；
- 不同性格特质的人沟通特点；

案例分析：攻击与无礼行为下属的心理分析

三、物业经理人教练式沟通技巧训练

1. 卓越领导力模型

2. 教练式沟通的四个步骤

- 建立信任
- 提问
- 聆听
- 反馈

3. 结构式对话

4. 以成果为导向的沟通模式

总结复盘