

# 《从被动不可控到主动可控—业主经营思维与方法》

主讲：秦超老师

## 【课程背景】

物业是专业性较强的服务行业。在以往的物业工作中，物业工作往往注重流程、体系以及客户问题的解决等。归根结底，这是一种被动的工作状态，再好的方法也无法保证不存在问题，再一定程度上是不可控的。因此，面对新时代物业管理的发展趋势，特别是高端业主对物业服务的更高需求，我们更需要有效、可控的去做好物业工作，也就是要以经营的思维去做好客户服务。将物业工作的各个环节尽可能的都“装入”计划、设计好的工作框架中，这样不仅能有效降低工作难度，更能大幅提升工作效能，最终实现客户满意度和经营成果的双提升！

## 【课程收益】

1. 分析经营的含义和对物业工作的价值
2. 剖析客户满意度来源，明确“注意力”的价值
3. 重新注释“MOT 关键时刻”，站在更高维度做好关键时刻服务
4. 学习“峰终定律”和“近因效应”，了解其对物业工作的价值
5. 分析高端物业客户的需求和特点
6. 掌握经营业主的前提与方法
7. 共创共享，结合项目实际，设计经营客户的方法

## 【课程对象】

物业企业管理层

## 【课程时间】

1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 第一部分 什么是经营？为什么要重视业主经营？物业服务发展的方向

1. 物业服务的发展过程与趋势
  - (1) “物—制—人—关系”的发展历程与趋势
  - (2) 新时期下业主对于物业服务的观念与认知

#### 研讨与分析：物业工作的未来核心是什么？

2. 经营思维什么是经营？为什么要以经营的思维开展工作？
  - (1) 什么经营：从物业服务的角度谈经营
  - (2) 经营的价值

- ① 站在企业核心诉求的角度看经营
- ② 站在个人（团队）的角度看经营

### 第二部分 做好业主经营，有“理”可循

1. 客户经营的最高高标准：主动营造客户满意度
  - (1) 满意度的来源
  - (2) 主动营造满意的核心：注意力的价值
- ① 什么是注意力
- ② 注意力与工作难度和工作结果的关系

#### 研讨：如何把握客户的注意力？

2. 重新注释 MOT 关键时刻
  - (1) MOT 关键时刻的价值
  - (2) 从被动的关键时刻到**主动可控**的 MOT 关键时刻是可以营造的！

(3) 案例分析：资讯时下 MOT 关键时刻的营造

3. “峰终定律”与“近因效应”在经营客户中的价值

(1) 峰终定律的定义

① 何为“峰终定律”

② 峰终定律中的“两值一线”

(2) 案例分析：宜家的客户体验“峰终”体验设计案例

➤ 近因效应近因效应的运用

研讨与分享：峰终定律与近因效应在经营客户中的运用思考

### 第三部分 做好业主经营，有“术”可行

1. 高端客户物业服务需求分析

(1) 心理定位：

① 安全：最基础的服务底层逻辑

② 价值：基础的物有所值+匹配地位的价值

③ 不一般：见多识广，不要用一般的方式来面对高端客户

(2) 服务需求：

① 效率

② 多元化

② 个性化

③ 前瞻性

2. 经营业主的前提：与业主建立紧密关系

(1) 高效破冰

① 同频共情

② Yes and 法则的运用

(2) 建立关系

① 定位自己

② 寻找接口

③ 提供价值

(3) 升华关系

① 持续价值

② 紧密互动

(4) 怎样获得业主的信任信赖

① 信任的三个层级

◇ 无影响

◇ 有价值

◇ 走进生活

➤ 获得信赖的工作思路和基本方法

3. 经营业主，是可以设计的

(1) 化被动为主动，从事发管理、事后管理到事前引导，动态管理

(2) 增强存在感，体现价值性

(3) 仪式感：提升感受，增强互动的有效途径

(4) 造星计划：以“粉圈”思维，做业主经营

案例分析

### 第四部分 工作坊

1. 世界咖啡共创法：业主经营的方法设计

