

中企海纳万汇教育咨询中心



向变而生！

物企优化管理提升服务质量新范式

◇ 课程背景

前沿的行业资讯
全新的管理理念
系统的专业梳理
丰富的实战案例
规范的模板资料

本课程以独特的视角，前沿的管理思想，生动丰富的实战案例，深度解读在变革时代，物企如何优化管理，提高管理品味，工作质量、服务品质。

本课程秉承品质管理是自上而下的系统工作，以困扰物业内部管理的痛点为切入口，从顶层思维及设计，管理者的专业知识、管理能力、标准化建设等方面，梳理工作思路、管理方法，避免仅就品质维度、品质工具谈品质的局限性，帮助企业打通管理与品质，管理与标准落地的任督二脉，提升企业及管理干部的执行力。

◇ 课程收益

- 1、掌握新客户经营时代，客户需求驱动着服务品质改变的趋势
- 2、掌握企业运营的生命线，管理就是核心竞争力
- 3、掌握管理干部基本的专业管理技能：专业度、聚焦关键能力、管理行动力
- 4、掌握保持品质一致的方法、系统品质管控的六项措施，掌握品质稽核的检查体系及最佳实践
- 5、掌握 ISO9001 质量管理体系及 PDCA-R 循环、6S 等管理工具
- 6、掌握为什么标准无法落地，解决从制定层面的误区到执行层面的迷茫
- 7、全面了解标准化，避免标准化的片面化、机械化、抄袭化。掌握标准化建设的五个基础作用、标准化建设各层级的编制方法、标准化如何落地的方法

◇ 课程特色

课程完全不同于传统的灌输授课方式，它通过模拟物业企业运行，使受训者在主导“物业企业”各项经营管理活动的训练过程中真实体验企业运作的各个方面，具有参与性、互动性、实战性、竞争性、体验性五个显著的特点。

◇ 课题大纲

第一节 品质服务助力美好生活	
1、企业运营的两个重要因素 2、新客户经营时代客户需求的变化趋势 ➤ 1.0 客户服务管理 ➤ 2.0 客户关系发展 ➤ 3.0 客户生活管理	3、客户满意，客户服务质量是企业的生命线 4、管理是企业的核心竞争力
第二节 项目操盘手决定了项目存亡【案例分析】	
一、品质是项目经理的职业作品 二、操盘手底层逻辑及工作方法影响着物业管理团队的品质 1、专业度： ➤ 品质管理的三个层次 ➤ 示例——分公司总经理应知应会 2、聚焦关键 ➤ 操盘手日常运营的重要关注点 ➤ 如何避免管理错位 ➤ 项目操盘手的主要任务	➤ 【案例】总经理工作失败的教训 ➤ 【案例】项目经理对巡检的认知 ➤ 【案例】品质管理成功实践分享 •巡检给公司带来深层次系统变化 •现场基础问题解决我们做什么？ ➤ 没有分类就没有管理，管理者如何条理化工作 3、管理行动力
第三节 如何认知品质管理	
1. 品质定义 2. 品质与经营效益的正向循环 3. 品质管理的七大误区 4. 为什么物业品质成果不能持久保持呢？ 5. 建立新的品质思维观，打通品质与管理的任督二脉	6. 物业现场品质的底线要求 7. 如何做好项目现场管理，从哪里入手？ ➤ 关键时刻(MOT)品质体现着企业的管理力 ➤ 服务 MOT ➤ 管理 MOT
第四节 如何规避操盘手导致的品质波动	
1、格式化标准流程及服务 2、格式化作用 ➤ 避免品质波动，降低服务方差	➤ 团队成长 ➤ 高效率 ➤ 国内外标杆企业格式化成功案例分享

第五节 品质管理六项系统措施	
从顶层设计、定位——复盘——持续改进的全套系统措施 ➤ 高层做势，中层做实，基层做事 ➤ 顶层设计——品质成功的源头 ➤ 标杆示范——品质提升的榜样力量 ➤ 全员管理——品质的网格化屏障	➤ 全员培训——服务意识、技能及品质持续提升的关键 ➤ 复盘——把失败转化为财富、把成功固化为能力 ➤ 改进管理——持续迁善的行动方法
第六节 品质管理平台及核心工具应用	
◆ IS09001 质量管理体系的实践 ◆ PDGAR 循环	◆ 6S ◆ 可视化管理
第七节 系统化品质管理实践	
➤ 品质稽核检查体系	➤ 品质管理的最佳实践
第八节 标准化是服务品质的基本保证	
一、标准化建设制定层面的误区导致执行层面的迷茫【案例解析】 1、标准&标准化概念 2、管理者对标准化有哪些认知误区【案例+专业知识解析】 ➤ 标准化不是片面化 ➤ 标准化不是机械化 ➤ 标准化不是抄袭化 二、标准化建设的5个基础作用【案例+专业知识解析】 ➤ 制度建设是职业经理人的第一项管理能力 ➤ 制度建设是执行力体系建立的基础 ➤ 制度建设是客户关系管控战略的源头 ➤ 制度建设是服务品质管控的保证 ➤ 制度建设是员工成长的系统工程 三、标准建设包括哪些内容【案例解析】 ➤ 实践中物业企业体系文件存在哪些问题？ ➤ 案例：钥匙管理流程不合理，导致不合格服务	四、体系文件编写的3项准备【案例+专业知识分享】 五、组织体系文件如何落地？【案例+专业知识分享】 1、体系文件落地的三个原则 2、体系文件落地的六个策略 3、制度执行的误区 ➤ 有制度≠执行到位 ➤ 制度≠管理 ➤ 培训≠落实 ➤ 开会≠落实 4、【案例】成功企业经验分享 六、体系文件编写演练【实操】 ➤ 程序文件、管理规程编写操练 ➤ 部门手册编写操练 ➤ 学员实操——诊断体系文件存在的问题

一、【参会对象】

- 1、物业管理企业总经理、企业负责人、项目负责人
- 2、品质负责人、运营部、经营部、财务负责人、办公室等其他部门负责人
- 3、各级房地产主管单位、房地产企业分管物业领导及企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事后勤管理的负责人；
- 4、房地产协会、物业协会会长、副会长及相关领导。

二、【特邀专家】

范老师，资深 CPM，国内高端的物业管理培训专家，曾任职北京春光（海南）集团、Savill 第一太平戴维斯、JLL 仲量联行、DTZ 戴德梁行等国际房地产顾问公司，专注为企业提供物业及资产管理的顾问及服务。擅长物业与资产管理服务，致力于将行业国际标准，先进管理理念与本土市场结合，帮助企业提升楼宇价值，打造一支专业度高、管理能力强的团队。国际化视野与本土实践结合，对物业与资产管理有深刻的见解。在《中国物业管理》、《住宅与房地产》、《现代物业管理》杂志发表多篇文章；

讲课风格：系统化的管理思维，清晰的工作思路，有效的管理方法及丰富的专业知识，为数家房企提供专业创新的解决方案，“因企制宜”系统梳理并提升了多家企业内部管理水平。

三、【时间及地点】

2018 年 11 月 30 号—12 月 02 号（30 号全天报到）安徽*合肥

2018 年 12 月 21 号—12 月 23 号（21 号全天报到）陕西*西安

四、【收费标准及证书类别】

A 类:3800 元/人 B 类:6000 元/人 只学习 2800 元/人

A 类：经研修考评通过后，由全国职业技能考试鉴定中心颁发《高级物业经理》职业技能等级证书，该证书作为高级专业人才储备，存档供单位人事部门查询。

B 类：经研修考评通过后由全国职业资格认证中心颁发盖有职业技能鉴定专用章钢印《高级物业管理师》注册职业资格证书及住房和城乡建设部干部学院颁发《全国物业管理项目经理》。此证书盖有职业技能鉴定专用章钢印，全国通用，可作为专业技术人员从事相关岗位持证上岗、晋升、加薪、求职、法律公证的重要依据。

注：A 类参会学员需准备身份证、学历证复印件各一份，1 寸蓝底照片 4 张。

B 类参会学员需准备身份证、学历证复印件各一份，2 寸蓝底照片 8 张。

北京中企海纳万汇教育咨询中心

2018 年 10 月 16 日

参 会 回 执

单位名称					行业类别	
通讯地址					邮 编	
审 批 人		职 务		电 话		
联 系 人				E-mail		
电话（区号）				传 真		
参会代表姓名	性 别	部 门	职 务	电 话	手 机	
希望与专家交流的问题						
会议地点	<input type="checkbox"/> 合肥 <input type="checkbox"/> 西安					
是否住宿	<input type="checkbox"/> 标间 <input type="checkbox"/> 单间					
费用总额	万 仟 佰 拾 元 整			小 写	¥:	
付款方式	<input type="checkbox"/> 通过银行 <input type="checkbox"/> 微信支付 <input type="checkbox"/> 支付宝					
汇款方式	户 名：北京东方汇海企业管理顾问有限公司 开户行：中国工商银行股份有限公司北京云岗支行 帐 号：0200 0064 0920 0052 687					
参会方式	请将参会回执回传或 E-mail 至会务组，在报名 4 日内将会务费通过银行或邮局等方式付款，会务组确认到款后即发《参会凭证》，其中将详细注明报到时间、报到地点、食宿等具体安排事项，各参会代表凭证入场。				单位印章 年 月 日	

注： 1、如报名人员较多时此表格可复印使用，传真件有效，请用正楷字填写。
 2、通知文件有限，请协助转发组织相关单位报名。

监 督 电 话：010-83064408

电 话 / 传 真：010-83064459

联 系 人：袁凤仙 13520997311

邮 箱：pxb309@163.com

Q Q: 3419322372