

<<物业管理客户服务金典>>

图书基本信息

书名：<<物业管理客户服务金典>>

13位ISBN编号：9787115181244

10位ISBN编号：7115181241

出版时间：2008-7

出版单位：人民邮电出版社

作者：李薇薇，苏宝炜 编著

页数：283

字数：280000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<物业管理客户服务金典>>

### 内容概要

本书从体系框架搭建、系统思路梳理、管理工具介绍、解决方案探讨等几方面对物业管理服务企业的客户服务工作进行了阐述，细化了客户服务相关岗位及每一工作事项，并着重对具体的职责、制度、表格、流程、方案等进行了系统的介绍，力求做到职责、制度与表格相结合，流程与方案相结合。

本书是一本关于客户服务规范化、标准化、专业化管理的实务工具书，适合物业管理服务企业各级管理人员、企业培训师、咨询师以及高校相关专业师生阅读参考。

## 书籍目录

第一章 物业管理服务企业客户服务综述 第一节 物业管理服务概述 一、物业管理服务的对象及宗旨 二、物业管理与服务的特点 三、客户服务在物业管理服务企业中的作用 第二节 物业管理服务企业机构设置 一、物业管理服务企业机构设置的功能 二、物业管理服务企业组织架构 第三节 客户服务中心工作职能及员工岗位职责划分 一、客户服务中心经理职责权限及任职资格 二、客户服务中心主任职责权限及任职资格 三、客户服务中心总值职责权限及任职资格 四、客户服务中心助理职责权限及任职资格 五、客户服务中心前台服务员职责权限及任职资格 六、客户服务中心邮件分发员职责权限及任职资格 七、客户服务中心电梯服务员职责权限及任职资格 第四节 工程技术部工作职能及员工岗位职责划分 一、工程技术部经理职责权限及任职资格 二、值班工程师职责权限及任职资格 三、土建/精装工程师职责权限及任职资格 四、强电工程师职责权限及任职资格 五、弱电工程师职责权限及任职资格 六、给排水/暖通工程师职责权限及任职资格 第五节 安全管理部工作职能及员工岗位职责划分 一、安全管理部经理职责权限及任职资格 二、安全保卫主任职责权限及任职资格 三、消防安全主任职责权限及任职资格 四、内保管理员职责权限及任职资格 五、监控值班员职责权限及任职资格 六、消防安全员职责权限及任职资格 七、中控值班员职责权限及任职资格 第二章 物业管理服务的早期介入与前期运作 第一节 物业管理服务早期介入策划 一、物业管理服务早期介入概述 二、物业管理服务早期介入程序 三、物业管理服务早期介入内容 第二节 前期运作管理服务方案的制定 一、前期运作管理服务方案的相关信息准备 二、制定前期运作管理服务方案的一般程序及要求 第三节 前期物业管理服务运作文案 一、前期物业管理服务协议 二、管理指标的承诺及完成的措施 三、物业管理服务技术支持及保障管理措施 第三章 物业管理服务企业人力资源管理 第一节 人力资源部相关工作规程 一、员工招聘工作规程 二、员工入职与试用工作规程 三、员工培训工作规程 四、员工奖惩管理规程 第二节 物业管理服务企业员工培训 一、员工培训工作的目的和意义 二、物业管理服务行业员工培训的特征 三、优质服务意识培训 四、物业管理服务企业一线管理人员培训 五、全方位立体化培养高素质一线服务员工的策略 六、物业管理服务企业一线员工培训手册 第三节 物业管理服务企业员工监管与绩效考核 一、员工绩效考核规程 二、员工抽查考核 三、岗位工作考核评分细则 第四章 物业管理服务企业标准化客户服务 第五章 物业管理服务企业客户关系管理 第六章 物业客户服务超前管理模式运用

章节摘录

**第一章 物业管理服务企业客户服务综述** 随着市场经济的不断发展,作为以市场化、企业化、专业化、社会化方式来解决房地产后续管理的主要手段的物业管理服务行业有了迅猛的发展。然而随之而来的,是物业管理服务企业与物业客户服务之间的矛盾也越来越多,有的甚至到了不可调和的地步。

一方面,物业管理服务工作繁杂琐碎,从业人员经常抱怨自己的付出得不到客户的理解与支持;另一方面,随着生活水平的提高,广大客户享受物业管理与服务及维权的意识也越来越强。

作为物业管理服务企业,只有从自身的管理与服务两方面入手,打破“重管理,轻服务”的旧有模式,全心全意为客户提供全面、及时、周到、安全、优质的服务,才能在激烈的竞争中求生存图发展。

**第一节 物业管理服务概述** 一、物业管理服务的对象及宗旨 物业管理服务的对象不仅是物业项目内的房屋及其配套设施,更重要的是要为物业的使用者提供满意的服务。

物业项目在规划设计之初就应本着建筑文化与人文精神内涵要和谐与统一的宗旨,不但要为客户提供一个设计合理、质量优良的室内空间,而且还应为客户提供一个环境优美、自然、亲和的外部空间。这恰恰也是物业管理服务“以人为本”宗旨的硬件基础。

如何实施“以人为本”的物业管理服务,这取决于物业管理服务提供者对物业管理服务的定位及对“以人为本”的内涵挖掘的深度与广度。

<<物业管理客户服务金典>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>