第一图书网, tushu007.com

<<物业管理人员技能手册>>

图书基本信息

书名：<<物业管理人员技能手册>>

13位ISBN编号：9787115199492

10位ISBN编号：7115199493

出版时间：2009-6

出版时间：人民邮电出版社

作者：滕宝红，李建华　主编

页数：145

字数：110000

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

内容概要

本书从一名合格的物业管理人员所应具备的任职要求、岗位职责入手，深入浅出地阐述了物业管理工作中必备的基本知识，以及物业管理所涉及的技能。
全书逻辑性强，通俗易懂，图文并茂，便于读者学习和使用。
　本书不仅可以作为物业公司对物业管理人员进行培训的教材，也适合那些立志投身于物业管理行业的广大进城务工青年阅读，同时还可以作为物业公司管理日常工作的工具书。

书籍目录

第一章　导读　　一、学习指导流程　　二、求职应聘指导　第二章　岗位描述　　第一节　物业管理工作的职责　　一、物业管理的内容　　二、物业管理人员的职责　　第二节　物业管理人员任职要求　　一、知识要求　　二、沟通、协调的能力　　三、良好的服务意识　　四、必须养成九种好习惯　　五、一定要遵守职业道德　　六、时常保持笑容　　七、物业服务的礼仪礼节　第三章　业户服务操作技能　　第一节　新盘入住的协调与管理　　一、入住前的准备工作　　二、办理集中入住手续　　三、零散入住　　第二节　协助新用户迁入　　一、确认新用户　　二、发给新用户资料　　三、新用户交回资料　　四、向新用户介绍管理处的服务　　五、验收、入住　　六、整理新用户资料　　第三节　二次装修管理　　一、什么是二次装修　　二、装修前的审批　　三、认真实施装修监管　　四、严把装修验收关　　第四节　业户档案与权籍管理　　一、业户档案的管理　　二、业户权籍的管理　　第五节　与业主委员会沟通协调　　一、与业主委员会沟通的必要性　　二、须沟通的重大事项　　三、沟通协调的原则　　四、有效沟通的方式和种类　　第六节　公告的发布　　一、公告栏的要求　　二、公告的要求　　三、常见公告的写作技巧　　第七节　与业主建立良好的关系　　一、与业户建立良好关系的方法　　二、做好走访和回访工作　　三、对个别业主的无理要求要婉拒　　四、遇到吹毛求疵的业主应避免冲突　　第八节　物业收费管理　　一、管理费的收缴　　二、维修基金的管理和使用　　三、有偿维修服务的收费　　四、停车场收费管理　　第九节　业户投诉的处理　　一、业户投诉的内容　　二、业户投诉的分类　　三、投诉问题的界定　　四、投诉处理的原则与程序　　五、投诉接待的要求与技巧　　六、处理投诉的要求与方法　　七、处理投诉要做到五清楚　　八、要填好各项投诉记录表　　第十节　突发事件的应急处理　　一、突发事件的处理要点　　二、突发事件的类别　　三、突发事件的处理程序　　四、突发事件应急处理预案　第四章　专项服务管理　　第一节　维修保养服务　　一、接待业主报修　　二、上门维修服务要规范　　三、对维修一定要做回访　　第二节　车辆安全管理　　一、管理措施　　二、管理制度　　三、工作程序　　四、停车场突发事件应对措施　　第三节　物业绿化管理　　一、物业绿化管理的重点与方法　　二、物业小区绿化管理方式　　三、物业小区绿化管理方法　　四、绿化发包工作　　第四节　物业保洁管理　　一、保洁管理的含义　　二、保洁管理的范围　　三、保洁管理的内容　附录　测试题与求职指导　　一、技能测试　　二、求职黄页

第一图书网, tushu007.com

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