

<<物业服务实践，实战与实操100例>>

图书基本信息

书名：<<物业服务实践，实战与实操100例>>

13位ISBN编号：9787561838020

10位ISBN编号：7561838026

出版时间：2011-1

出版时间：天津大学出版社

作者：张岩

页数：326

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

本书以自己的实际经历、典型案例以及代表事例，表达了自己对物业文化的浅显感悟，对服务品质的粗浅理解，整理成册，与业内人士分享。

愿以此书与所有钟爱物业、献身物业的物业人交流共勉。

让你我共同成就物业精彩的未来。

作者简介

张岩

男，汉族，1972年11月5日出生于新疆乌鲁木齐市。
对外经济贸易大学经济学学士，中国农业科学院研究生院推广硕士。
历任北京南银大厦物业发展有限公司财务部经理、人力资源部经理、物业部经理。

新疆华春投资集团有限公司总裁助理兼新疆华景物业服务有限公司常务副总经理。

乌鲁木齐百成酒店管理集团有限公司运营副总经理。

乌鲁木齐众伯成社会经济咨询有限公司执行董事兼首席咨询师。

北京安信行物业管理有限公司华为M06项目总经理。

书籍目录

第一篇 行业发展篇 1.都市鸡肋行业?未来朝阳产业 2.经济落后地区，行业健康滞后 3.严峻生存考验，市场因素制约 4.物业推向社会?摆脱历史负担 5.物业走向前端，促进房产经营

第二篇 服务理念篇 6.物业没有小事，速度体现品质 7.微笑贯穿服务，和谐传递融洽 8.贴身管家服务，贴心关照呵护 9.服务没有借口，营造氛围管理 10.对待每项服务，专业商业表演 11.服务没有最好，追求无懈可击 12.首问责任制度，服务供应循环 13.关键一刻服务，物业在您身边 14.永远微笑面对，永远原则服务 15.挑战人格尊严?服务让渡权利 16.管理角色转变，良好服务环境 17.野田圣子传奇，执著成就卓越 18.服务者的眼神，美丽服务景色 19.提高违规成本，违者凛然生畏 20.保障消防安全，业主最好礼物 21.“妥善”还是“妥协”，服务态度技能 22.化解意外危机，创造难得机遇 23.巧妙规避麻烦，减少服务抵触 24.发挥润滑作用，避免夹板受气 25.一个简单“秘密”，铸就服务经典 26.“睛”“理”“法”三部曲，拒绝冰冷服务 27.业主一个意外，长期合作起点 28.物业超值服务，业主超值感受 29.寻常工作日志，不寻常的启示 30.酒店物业服务?无法自圆其说 31.应对“特殊”业主，超越自我心态 32.品质源于细节，关怀始于真诚 33.坚持住原则性，把握好灵活性 34.物业服务理念，优秀文化积淀

第三篇 服务管理篇 35.租售混合业态，服务模式创新 36.企业品牌营销，市场锐利武器 37.工业服务产品，打造商业航母 38.勇敢面对矛盾，走出前期困境 39.物业早期介入，发挥长期效应 40.服务过程控制，时刻都是结果 41.关注意见领袖，维系服务运行 42.避免培训误区，提供服务助力 43.企业训导制度，培训督导合一 44.服务行业“总监”，专业指导监督 45.餐饮经营定位，充分考虑差异 46.制度成为枷锁，管理制造奴隶 47.发挥“鲶鱼”效应?“空降”无限悲哀 48.“专业”“完整”“灵活”“格式”“等价”“快速” 49.企业文化引导，核心竞争能力 50.有效激励员工，物质精神情感 51.处罚犯错员工，把握两个原则 52.三个服务层次，合理设计规划 53.防止人员流失，创造快乐员工 54.员工满意调查，企业心灵解读 55.流动工程服务，品质品牌效益 56.流动保洁服务，效果效益双赢 57.流程服务管理，企业少犯错误 58.面对流程再造，再疼必须面对第四篇 服务操作篇第五篇 人员操作篇第六篇 法律法规篇第七篇 从业感悟篇附录

章节摘录

二、保安员是物业服务行业不可或缺的支撑 无论何种物业形态，无论任何人，当他接触到物业的第一瞬间，第一眼看到的一定是保安员威武的身躯、标准的举止，第一句听到的一定是他们温馨的问候。

这也是有人把保安员比喻成物业服务行业“第一张面孔”的原因。

从物业服务行业来看，保安员支撑着你我工作与生活中最重要的一部分——安全。

秩序维护、治安管理、消防安全、车辆疏导等等，他们在物业服务这个舞台中所占的分量越来越重。

甚至可以这样说：一个社区的和谐、文明、安宁与幸福，主要是依靠他们的举手投足间的工作来维系。

我对保安员在物业服务中最直接，也是最简单的定位是：保安工作成功了，物业服务工作就成功了一半。

而行业中更有甚者认为，保安员的素质、能力决定了物业服务企业，甚至于整个行业的品质与品牌。

三、保安员同样需要社会的尊重与认可 谁都不可否认，我们身边的保安员绝大部分都生活在现代都市的社会底层。

他们中有退伍军人，有下岗职工，有来自农村的务工者，有难圆大学梦的青年。

他们之中有许多人出身贫寒，没有受过高等教育……而当他们穿上制服的那一刻起，迎接他们的却是憧憬中美好都市的漠视，朝夕相处的业主呵斥以及最低劣的工作生活条件和最微薄的薪酬。

而同时，他们又面对着太多的危险、责难与艰辛。

他们渴望尊重认可，期待理解信任，梦想英姿飒爽。

但是，对他们而言，现实与期望相距真的太遥远！

面对服务的高楼大厦、居民小区，他们就像是一座座牢不可摧的保护神。

面对天真顽皮的孩子，他们就像呵护着青青小草的大树。

面对罪恶，他们毫不犹豫、英勇不屈，就像战场上杀敌的无畏战士。

面对危险他们挺身而出，冲在第一线，护卫业主就像保护自己的家人。

保安员，他们正在用自己顽强的性格、坚强的身躯向工作、服务的都市，向身边的你、我、他呼唤着平等尊重与认可。

这座城市，他们也是理所当然的一分子，这是你我的家，同样也是他们的家！

……

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>