

深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕 26号

关于在深圳举办《物业中小微企业生存经营之道》 专题讲座的通知

各有关单位：

近年来，我国物业管理行业快速发展、行业集中度不断提升，未来物业管理行业或进入“二八定律”呈现分化格局，面对新经济大环境，不只百强企业有机会成为时代的企业，行业内约97%以上的中小微企业同样处在变革的时代，也同样可以成为时代的企业，小企业也可以做出大明堂。

中小微物业服务企业面临劳动力成本逐年上涨、市场恶性竞争激烈、管理模式原始简单、企业文化精神缺失、自身抗风险能力弱、技术手段不足等诸多困境，导致业主满意率不高、投诉和抱怨较多、物业服务费收缴难、平均工资水平较低、员工士气低迷不振。而中小微物业服务企业的规模效益与行业先进企业之间相比，发展更是极度不平衡，在目前资本并购、抱团连横等严峻形势逼迫下，如何走出发展的困局，做大做强，是每家中小微物业服务企业不可回避的严峻挑战。

在中国物业管理协会支持下，我院针对中小微物业服务企业面临的经营困境，联合行业中先进企业代表——之平管理倾力打造《物业中小微企业生存经营之道》半公益性质专题讲座，分享行业领先的中小企业管理模

式和经验，真正解决中小微物业服务企业实际存在的问题，帮助中小微企业提高自身经营能力，取得良好的经济效益，具体通知如下：

一、主办单位

深圳房地产和物业管理进修学院

深圳市之平物业发展有限公司

二、培训对象

（一）物业企业总经理、副总经理等企业经营决策层高管；

（二）物业企业财务、人力资源、运营等经营管理层高管；

（三）地产集团物业管理中心经营决策层高管。

三、课程收益

（一）通过之平管理的现身说法，帮助中小微企业了解如何做大做强的生存发展之道；

（二）帮助中小微企业了解行业趋势，发现机遇；

（三）了解中小微企业未来的战略布局和战略方向；

（四）解决企业商业模式，从容面对市场变革；

（五）了解中小微企业如何升级服务，创新商业模式；

（六）实地参观之平管理总部和在管标杆项目，感受如何激发员工活力，促进工作效益。

四、教学特色

实战经验讲述 + 大量实例 + 企业现场参观座谈交流。

五、课程大纲

日期		课程名称	师资
D1	上午	第一讲 让幸福延续，新时代——物业服务企业客户服务之道 1、物业管理行业现状分析 2、物业行业本质分析 3、怎样体现有价值、有竞争力的服务	余绍元 (之平管理)
		第二讲 多财善贾——总经理经营管理之道 1、物业企业经营现状分析 2、企业生存之本 3、企业发展之道	徐 宁 (之平管理)
	下午	第三讲 品质管理，决胜千里——中小微企业产品质量提升 1、中小微企业服务产品质量管控“痛点” 2、如何在顾客沟通过程中做到透明 3、项目现场管理的标准化 4、服务产品质量标准落地保障	桂介刚 (之平管理)
D2	上午	第四讲 打造乐精团队许你三世繁华——物业企业团队管理之道 1、物业企业用人三大扎心困境 2、人才入口的识人方式 3、打造乐精服务者的五力模型 4、简单高效的沟通平台	王海燕 (之平管理)
		第五讲 诗和远方——物业企业生存发展之道 1、行业大势下中小微企业危机与机会 2、中小微企业怎么解决生存发展问题	毛良敏 (之平管理)
	下午	饶有“余”味，意犹未尽 参观之平物业总部和在管项目，座谈、交流	之平管理团队

六、之平管理简介

之平管理成立于 2004 年，经过近 14 年的发展，“之平管理”这样一家没有开发商背景的纯市场化机构，从 2 人团队发展成拥有近 6000 名团队成员、62 家分支机构、近 200 个物业管理服务项目，业务遍及国内外 60 多个省市、管理资产总额逾 3800 亿元的集团。在近两年行业多家大型企业纷纷走向资本市场的环境下，之平管理提出“物业企业的发展不仅仅是商业模式，还要有持续满足目标顾客需求的能力，以及尽量降低个人行为因素影响的超强的技术优势。”并在此基础上，沉淀了之平管理发展的四个核心优势。

（一）首创了物业管理服务核心技术标准化体系，从顾客观感体验、顾客沟通体验、顾客诉求体验、顾客服务体验等四个角度保证现场品质如一。

（二）研发了顾客服务数据为基础的 CRM 顾客关系管理系统、以设备设施管理数据和应用为基础的管理平台，以及以服务 and 跨区域异地管理数据为基础的在线管理平台系统，真正实现了物业管理顾客服务大数据生态圈。另外，通过对顾客需求的深入理解，之平管理还在养老、社区商业、资产管理等领域成立专门的顾客价值机构旬彩养老、邻利荟、中融之信和原住酒店，目前这四个机构已经成为之平管理发展的助推器，取得了集团成长和品牌建设的历史性成就，赢得了顾客以及行业的认可，并为今后全面开创新局面、弘扬高速发展奠定坚实基础。

从2014年至今,之平管理历经了从小到大的发展变革:2014年到2017年累计收入增长率142%,2018年预计增长60%,且业主满意度连续多年保持在92%以上。之平管理在经营规模高速增长同时客户满意度连年走高的切身经验,将会带给中小微企业更多的启发。

七、培训师资

全部师资由之平管理提供,由分布于全国,具有多年经营管理经验的资深业务团队高管担任。

【余绍元】之平管理董事兼执行总裁、中国物业管理协会副秘书长兼特聘研究员、深圳市物业管理行业协会副会长、深圳青年企业家联合会常务理事、内蒙古家政协会会长、清华大学深圳研究生院房地产总裁班特聘讲师、北京大学继续教育学院物业管理总裁班特聘核心讲师、深圳房地产和物业管理进修学院客座教授。余绍元先生多次获得行业各种奖项,在各类全国性大型论坛作为主持和演讲嘉宾阐述行业新理念和之平管理的新做法,作为授课导师为行业内的各路精英们分享经验、为多家名企排忧解难,发表各类文章近百篇。

【毛良敏】之平管理副总裁、注册物业管理师、新加坡国立大学、重庆大学房地产EMBA、南京应天学院物业管理专业特聘教授、重庆城市管理职业学院客座教授、深圳房地产和物业管理进修学院客座教授。近20年物业管理行业经验,曾在多个知名物业企业担任高管,曾全面负责管理服务单体面积逾200多万平方米的超大型生活社区、商业项目等物业管理工作,并成功主导多个项目相继通过省优、国优评选。所带领的团队多次

获得所在地区政府、行业及企业嘉奖，具备丰富行业成功实操经验。

【王海燕】之平管理人力行政中心总监，高级人力资源专家、人力资源管理师、注册电子商务师，深圳房地产和物业管理进修学院讲师。历任传媒行业、房地产行业、物业行业人力资源负责人及顾问。多年的实战经验沉淀，将理论与实操相结合，擅长组织构建、人才建设及文化打造，与学员互动性强，同时对思维导图、HRBP、服务礼仪等方面卓有建树，并在行业媒体多次邀约发表文章。

【桂介刚】之平管理营运管理部负责人，中级人力资源管理师，之平管理专职培训师十六年从业经验，历任国内某知名通信和某建筑业上市企业人力资源总监、之平管理海南分公司总经理等职务，多次主导分公司品质提升督导工作，擅长现场标准化实施、团队激励。

【徐宁】之平管理财务管理部副经理，注册会计师、中级会计师、税务分析师，行业经验丰富，资深物业企业收入管理咨询专家，在指导物业现场收入、成本管理方面有独到见解，擅长辅导学员现场财务管理工作纠偏与经营业绩提升。

八、培训时间及地点

（一）培训时间：6月15日-16日（2天）

（二）培训地点：深圳市

（三）参观地点：之平管理公司总部、深圳中设大厦

九、培训费用

培训费：1180元/人，包括：培训费、资料费、项目参观交流等。外地学员食宿可统一安排，费用自理。

十、报名、缴费及联系方式

(一) 报名：即日起至6月14日止，请登录深圳房地产和物业管理进修学院官网：www.pmedu.com进行网上预报名，课程选择“中小微企业生存经营之道”。

(二) 缴费：请于6月14日前将培训费转账汇入学院账户：

账户名称：深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户银行：建设银行深圳分行莲花山支行

银行帐号：4420 1560 2000 5640 2050

培训费转账时务必注明班级简称及参训人姓名或单位名称，如“中小微企业+张三”。

(三) 联系咨询方式：

熊老师：0755-83207408、18126524002

张老师：0755-83236180、18520827858

特此通知。



学院微信号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2018年4月27日



深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2018年4月27日印发
