

内蒙古自治区物业管理协会文件

ᠨᠢᠮᠤᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠯᠠᠳᠤ

内物协（2025）21号

关于举办《公建物业MOT极致服务与团餐运营管理精训营》的通知

各会员单位：

以“单一业主”为典型特征的公建业态是物业服务的关键领域。针对公建物业“强服务、弱管理”的独特挑战，有效解决甲方客户“不认可”问题、加速布局“团餐运营”赛道，推动客户关系转化为生产力成为破局关键。

为聚焦公建物业 MOT（关键时刻）服务理念与团餐运营管理创新模式，帮助企业系统构建“服务场景标准化+客户关系增值化+业态融合专业化”三维能力体系，内蒙古自治区物业管理协会定于8月29日—30日在呼和浩特市举办《公建物业 MOT 极致服务与团餐运营管理精训营》，现将具体事宜通知如下：

一、组织机构

主办单位：内蒙古自治区物业管理协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

二、课程对象

1. 物业公司总经理、分管领导等高层人员；
2. 政府机关办公楼、企事业单位办公楼、银行、学校、医院、公共场馆、产业园区、商业写字楼等项目的负责人、骨干管理人员。

三、时间、地点

1. 报到时间：8月28日 15:00—18:00
2. 培训时间：8月29日—30日
3. 地点：呼和浩特市，会议场地另行通知

四、课程收益

1. 重点赋能：掌握构建和谐双赢客户关系的实战方法，快速提高大客户满意度和依赖度，增强客户黏性。
2. 价值变现：快速运用创新思维提升服务效能，降低运营成本，为业主和客户创造可感知、可变现的极致服务。
3. 破框突围：了解“物业+团餐”模式的创新实践，构建业务护城河。

五、课程内容

（一）公建物业的现实难题

1. 我们很努力，但是为什么甲方客户却“不买账”？
2. 甲方客户喜欢“公事公办”，工作有卡点，怎么办？
3. 如何应对甲方客户之间的“内耗”与“内斗”？

4. 甲方客户领导经常说的“要业绩”到底是什么？
5. 甲方客户总想让物业“担责任”，怎么看？
6. 为什么甲方重要领导更换，就是物业的“生死劫”？

（二）公建物业的“基本盘”

1. 三大基本特性：重服务（对人）、轻管理（对物）、全保障（对事）
2. 四大典型特征：整体性、严谨性、个性化、非标化
3. 最重要的服务精神——不怕麻烦（经典案例分析）
4. 要努力为客户创造的四大价值
5. 运营管理“五星”评价模型
6. 日常运营管理常见“十大问题”

（三）“MOT与极致服务”方法论全景图

1. 时空角三要素（掌握公建物业运营的命门和诀窍）
2. 员工素养三件套（快速拉高员工职业化素养的方法）
3. 现场管理5S口诀（一听就懂、一用就灵的落地方法）
4. 峰终定律六字诀（通人性即通服务）
5. 客户体验5M导向（我们要的不是客户满意，要的是客户依赖）
6. 不可不知的“服务核心方法论”：好服务=真的好+感觉好
7. 巅峰体验：最高级的服务就是无微不至的“照顾”
8. 颠覆认知：没有给客户留下深刻印象的服务都是“零服务”

（四）公建物业项目经理胜任力原创大模型

1. 炼四能：项目经理必备的四大能力素质
2. 过五关：项目经理必备的“升级打怪”指南
3. 斩六将：项目经理必须解决的“六大难题”
4. 【实战总结】干好公建物业的秘诀：离客户要近！离员工更要近！

（五）建关系——让客户关系成为生产力

1. 究竟谁才是我们真正的客户
2. 公建物业必须弄清楚甲方单位运行的核心规则
3. 客户关系构建和维护“十大金规铁律”
 - （1）品质是1，关系是0
 - （2）先发展关系，后解决问题
 - （3）抓住客户关系的本质——角色
 - （4）客户关系建立从“互动”开始
 - （5）信任是客户关系的内核
 - （6）让客户关系更紧密：把“价值感、掌控感、优越感”给到客户
 - （7）深层客户关系是麻烦出来的
 - （8）不能“变现”的客户关系，就是假的
 - （9）客户关系容易出现“反噬”
 - （10）百术不如一诚
4. 对客沟通三角沟通法
 - （1）目的分析三角形
 - （2）内容设计三角形
 - （3）表达技巧三角形

5. 对客关系四项基本原则

6. 两个关键时刻实战方法应用

(1) 客户关系危机时刻应对处理：重要客户更换、发生不良事件

(2) 让甲方客户领导认识你、记住你、喜欢你的一个绝佳好方法

7. “四大不等式”筑牢公建物业项目经理强大的思政阵地

8. 深度思考：公建物业项目经理的管理价值，体现在哪里？

(六) 铸品质——品质是价值和尊严的起点

1. 品质三防线理论

2. 打造服务品质的四大维度-服务品质三角模型

3. 快速提升客户体验的三板斧

(1) 抓接触点-打造可感知的差异化服务、细节化服务

(2) 抓需求点-意见即需求，关注即需求，强调即需求

(3) 抓契合点-服务需要设计，体验才能升华

4. 系统优化服务标准的三板斧

(1) 建标-把标准翻译成动作/指令/数字（案例+图例）

(2) 见标-让标准随时随地随手可用（案例+图例）

(3) 践标-反复培训，经常考核检查（案例+图例）

5. 提高员工能力素质的三板斧

(1) 抓实操技能

(2) 抓服务素养

(3) 抓工作状态

(4) 快速提升员工服务意识的“三个动作一项要求”

6. 着力夯实安全管控的三板斧

(1) 排查危险源（四大危险源及实例列举）

(2) 管控隐患点（隐患类型划分及管控措施）

(3) 提升应急力（三句话概括应急的核心逻辑）

(4) 信息安全管理（保密）是公建项目特有的工作重

点

（七）抓管理——夯实基本功，管理很轻松

1. 三句话讲清楚物业项目内部管理（高品质服务离不开精细化管理）

2. 内部管理三板斧——会检查

3. 没有检查就没有管理（发现问题、解决问题、预防问题）

4. 员工不会做你期望的事，只会做你检查的事

5. 内部管理三板斧——会培训

(1) 员工素质基本上决定了服务品质（员工是服务品质创造的关键因素）

(2) 把标准落实到员工双手上（明确员工必知必会必做的规定动作）

(3) 员工现场实操培训方法（实战落地）

(4) 管理者要拔掉员工身上的六根刺

6. 内部管理三板斧——会开会

(1) 开会的能力就是管理的能力

(2) 开会=要答案+给答案+找答案（给你一套拿来即用的开会能力提升工具包）

(3) 提升执行力的“1234法”

(八) 物业+团餐运营管理

1. 公建物业发展团餐业务的条件与挑战
2. 公建物业中的团餐运营管理类型与特点
3. 为什么说“物业+团餐”模式能够形成竞争优势
4. 公建物业项目中的团餐运营四大模块拆解
5. 公建物业项目中的团餐运营架构和机制设计
6. “物业+团餐”的盈利模式设计
7. “物业+团餐”模式下的项目经理能力素质新要求及专业人才培养建设

六、主讲老师

崔秋雷

山东房地产教育培训中心 智库专家

十五年大型物业集团高管任职资历

行业实战派培训讲师及顾问咨询师

曾在深圳某大型物业集团直接负责过包括党政机关办公楼、电力行业办公楼、银行、学校、医院、公共场馆、高端写字楼等在内的 480 多个公建项目的运营管理工作。深谙各类型公建项目运营管理服务之道、熟悉各业务条线核心工作标准及“公建物业+团餐服务”运营模式。

七、相关费用

1. **培训费：**会员单位 1580 元/人，非会员单位 2280 元/人，企业团报 3 人以上可享 8 折优惠（含场地费、授课费、

资料费等)。请通过银行汇款的方式交纳培训费，汇款时请务必注明“公建物业+单位简称”。

账户名称：山东房地产教育培训中心

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南经七路支行

账 号：3700 1612 2020 5014 9910

八、报名方式

(一) 请参培学员于8月22日前扫描右侧二维码，填写并提交报名信息，完成线上报名。



(二) 报名咨询

内蒙古自治区物业管理协会

联系人：张丽 13674836281、黄磊 15354819939

协会办公电话：0471-4921722/4921723

(三) 培训咨询

山东房地产教育培训中心

联系人：张鑫 13376408994

附 件：日程安排



附件1:

《公建物业MOT极致服务与团餐运营管理精 训营》日程安排

日期	时间	内容安排	主讲人
8月28日 (周四)	15:00-18:00	参培学员报到, 领取资料	会务组
8月29日 (周五)	09:00-12:00	公建物业的现实难题	崔秋雷
		公建物业的“基本盘”	
		“MOT与极致服务”方法论 全景图	
		公建物业项目经理胜任力 原创大模型	
	14:00-17:00	建关系——让客户关系成为 生产力	
		铸品质——品质是价值和尊严 的起点	
8月30日 (周六)	08:30-11:30	抓管理——夯实基本功, 管理很轻松	崔秋雷
	13:30-16:30	物业+团餐运营管理	
	16:30以后	自行返程	/