

<<物业管理沟通艺术>>

图书基本信息

书名：<<物业管理沟通艺术>>

13位ISBN编号：9787111180623

10位ISBN编号：7111180623

出版时间：2006-1

出版时间：机械工业出版社

作者：张志国

页数：278

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>

## <<物业管理沟通艺术>>

### 内容概要

本书是讲述物业管理沟通技艺的专著，详细论述了如何通过有效沟通消除物业管理各类交流对象之间的矛盾。

全书分三个部分。

第一部分（第1、2章）概论，讲述了物业管理沟通对象的心理分析、一般沟通技巧，以及沟通对象的5大类别和各自特点。

第二部分（第3-6章）对外沟通，详细阐述了物业管理与发展商、业主委员会、业主群体、施工单位、分包单位、外来社会人员、政府部门等的沟通技巧；其中第5章重点讲述了物业管理如何在日常工作中与普通业主进行沟通，如业主来访、业主投诉与纠纷的处理等。

第三部分（第7、8章）物业管理队伍的内部建设，包括基层服务人员（接待员、保安员、维修工人、保洁员）的个人素质和沟通技巧，以及如何控制物业管理中5个重大而关键的沟通环节。

书中以大量鲜活生动的案例和精彩的点评，使读者从轻松的阅读中获得沟通的知识与技巧，在会心一笑的同时得到有益的启示。

## <<物业管理沟通艺术>>

### 书籍目录

序前言第1章 沟通对象及一般沟通技巧 1.1 沟通对象心理分析 1.2 沟通的一般技巧 1.3 现代商务交际礼仪常识与规范第2章 物业管理的沟通对象 2.1 物业管理沟通对象概述 2.2 发展商 2.3 业主委员会 2.4 业主群体 2.5 物业管理相关方第3章 物业管理与发展商的沟通 3.1 前期介入与接管验收期 3.2 业主入住期 3.3 日常管理期第4章 物业管理与业主委员会的沟通 4.1 日常管理与服务的沟通 4.2 重大事项的沟通第5章 物业管理与业主群体的沟通 5.1 接待业主来访 5.2 业主投诉及物业管理纠纷的处理 5.3 与业主群体沟通的媒介之一:日常公告与意见调查 5.4 与业主群体沟通的媒介之二:社区文化 5.5 与业主群体沟通的媒介之三:网络 5.6 情感沟通第6章 物业管理与相关方的沟通 6.1 与施工单位的沟通 6.2 与物业管理业务分包方的沟通 6.3 与社会人员的沟通 6.4 与政府部门的沟通第7章 物业管理基层服务人员的沟通技巧 7.1 接待员的沟通技巧 7.2 保安员的沟通技巧 7.3 维修工人的沟通技巧 7.4 保洁员的沟通技巧第8章 物业管理关键点的控制 8.1 集中入住期 8.2 装修高峰期 8.3 组建业主委员会 8.4 保安员的服务 8.5 突发事件和危机的处理附录 物业管理服务人员服务礼仪标准参考文献

<<物业管理沟通艺术>>

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>