

<<物业管理服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<物业管理服务心理学>>

13位ISBN编号：9787512104730

10位ISBN编号：7512104731

出版时间：2011-2

出版时间：清华大学出版社

作者：于志涛，刘芬 编著

页数：172

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>

<<物业管理服务心理学>>

内容概要

随着经济社会的发展，物业管理行业逐渐步入“以人为本，业主至上”的时代。物业服务人员必须懂得一定的心理学知识，熟练掌握心理学技巧在物业管理中的应用，有效处理好物业管理服务企业与业主之间的关系。

本书以项目为单元进行内容设计，共分为业主的心理特征与心理定势、业主的心理需求与服务、业主投诉心理与服务、业主情绪管理、有效沟通、员工管理心理、组织管理心理等七个模块，下设业主气质类型与服务、业主职业性格与服务、业主角色心理与服务、业主心理定势与服务、业主的服务感知、业主心理需求与服务、业主的情绪识别、业主的情绪管理、理解业主的技巧、高效沟通、员工心理保健、企业内部的心理氛围营造、企业的领导心理等十五个项目。

本书既可以作为高职高专院校物业管理专业的通用教材，也可供物业管理企业管理工作者和员工学习和参考，还可以作为物业管理相关行业培训教材或参考书。

<<物业管理服务心理学>>

书籍目录

第一篇 基本理论导入

绪论

第二篇 业主的心理与服务

模块一 业主的心理特征与心理定势

项目一 业主的气质类型与服务

项目二 业主的职业性格与服务

项目三 业主的角色心理与服务

项目四 业主的心理定势与服务

模块二 业主的心理需求与服务

项目五 业主的服务感知

项目六 业主的心理需求与服务

模块三 业主投诉心理与服务

项目七 业主投诉心理分析

项目八 业主投诉处理与应对

模块四 业主情绪管理

项目九 业主的情绪识别

项目十 业主的情绪管理

模块五 有效沟通

项目十一 理解业主的技巧——倾听、提问与复述

项目十二 高效沟通

第三篇 物业管理人员的心理与服务

模块六 员工管理心理

项目十三 员工心理保健

项目十四 企业内部的心理氛围营造

模块七 组织管理心理

项目十五 企业的领导心理

参考文献

章节摘录

版权页：插图：（一）有助于调动管理者的积极性，实行有效管理心理学研究的对象是人的心理现象。

它不仅是一门认识世界的科学，也是一门认识、预测和调节人的心理活动与行为的科学。

它告诉人们在一般情况下，人类所具有的共同心理特征和一般的人类心理发展规律，使人们能正确地认识自己，发现自己心理上的优势和不足。

例如，通过服务心理学的学习，可以使物业管理了解到气质不分好坏，性格可以培养和改变，从而扬长避短，最大限度地发挥自己的优势，创造性地开展工作。

通过思维的学习，可以使物业管理注意培养发散思维和创造性思维，学会运用分析、综合、比较、分类、抽象、概括、系统化和具体化的思维方法进行物业管理工作，极大地提高管理效率和水平，使管理工作更加科学。

（二）有助于了解业主心理，实行人性化管理管理学之父泰罗认为，要提高劳动生产率，关键是要在管理者和被管理者之间建立一种和谐的人际关系。

现代企业管理中有一种理论，即要在管理中研究人和人的关系，人际关系处理得好，企业就管理得好；反之，就管理不好。

处理好物业管理中的人际关系具有重要意义。

通过服务心理学的学习，有助于了解业主心理，促进人性化管理。

例如，通过服务心理学中态度理论的学习，可以使物业管理了解到物业管理过程中态度的重要性，从而在工作中从业主的角度出发，努力理解业主，尽可能地与业主沟通，与之建立良好的人际关系，如亲切友好的服务态度和时时到位的服务等，都会使业主建立积极的合作态度，从而更加支持管理工作。

（三）有助于预防和化解矛盾，减少不必要的纠纷通过服务心理学的学习，可以认识到人们之间的各种差异，如能力、个性和认知上的差异等。

因为这些差异的存在，往往造成人们之间的矛盾。

有时，这些矛盾来自管理者之间，有时，来自管理者与业主之间。

在实际管理过程中，没有化解不了的矛盾，只有不懂化解方法的人。

运用服务心理学的原理，动之以情、晓之以理、导之以行，会增进人们之间的理解并达到最终的谅解，还会使物业管理过程中遇到的许多矛盾纠纷得到解决，从而使管理工作有条不紊地进行。

编辑推荐

《物业管理服务心理学》：21世纪高职高专物业管理规划教材

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>