

# 《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

出版社：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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.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

## 精彩短评

- 1、还不错，可以看看，物业工作不好做，特别是与人沟通交流这方面很重要
- 2、差不多吧，感觉有帮助
- 3、书本来还可以，但由当当网的人寄出，有点失望，把有损坏的书寄给我。绝对不满。
- 4、物业管理沟通艺术-不错！
- 5、内容很好，正是想要的。
- 6、不错的工具,对自己工作很有帮助.
- 7、刚收到货，但是有一本和网上的封面不一样，但是比较了一下，作者是一样的，可能只是封面换了，但是希望当当提前说清楚，不然以为发错了。书的质感不错。还没有看，希望物有所值
- 8、好书，努力学习中，刻苦研究！！
- 9、很不错，速度很快。。很及时。。
- 10、物业管理方面挺实用的一本教材
- 11、物业管理沟通艺术
- 12、还行吧，有些帮助！
- 13、怎么寄过来的书和当当网上面的书的封面不一样
- 14、物业职业经理的专业读本，支持！
- 15、行政管理流程设计与工作这本书还是很实用的，很多内容可以借鉴，非常好。企业行政管理理论与实务这本书理论性比较强，概念性的东西可以理顺。不过还都不全，没有完全概括。
- 16、大概翻了一下，书挺不错的，理论与案例相结合，值得一读！
- 17、对我下个周的报告有不少启发
- 18、这几天一直都在看，非常满意的一本书，希望对我会有帮助！
- 19、那时因为需要买了很多物业管理方面的书籍，但是没有好好看，但是看了其他评论，应该会有帮助的~
- 20、一个从事物业管理的工作人员的学习手册，简单易懂。
- 21、希望在网页上的书籍介绍里明确、显眼的标明石否附带光盘
- 22、感觉还好吧，这书我是送给我亲爱的了，希望他好好看书，希望这书可以帮到他哈
- 23、买给兄长。他很喜欢，不错。
- 24、还没有仔细看,应该是正版,不错.
- 25、书很新，是正版书！
- 26、很多按列比较经典，工作中能碰到。
- 27、物业管理工作中。。此书用于学习，尤其是前期管理
- 28、值得给员工培训一下的好东西
- 29、不错很用用哦！
- 30、书的内容全面实用
- 31、书不错，对工作很有指导意义。
- 32、未准时送达，为提前收货，我还多出3块钱，结果都没送
- 33、我的公司是物业公司，买来给管理人员学习，提高大家的管理能力，好书
- 34、本书通俗易懂，适合全日制大学专科生、高职生使用，也可以作为实际工作者的案头参考资料。
- 35、初学者学习之用
- 36、对于物业实际工作有很好的指导作用
- 37、很实用的书，公司购买，大家传阅，非常实用
- 38、帮朋友买的，具体不太清楚，不过送货速度还挺快的。
- 39、发货及时，内容可以借鉴，以后常来

# 《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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)