

《地产企业运营制度工具》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2011年01月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787504735751

编辑推荐

本书是房地产高效能管理自助工具箱，全面挖掘了中国**秀房地产企业在运营制度方面的基本功。本书共分五个章节，介绍了中国房地产企业运营中，营销管理、客户维护、物业服务、采购管理、成本控制的五个核心环节，每一环节都包含了步骤分解和制度指引。可作为房地产从业人员的实战工作手册。

内容简介

中国房地产业缺乏战略和制度，执行难成为许多发展中企业的成长瓶颈。市场变化不断加快、利益相关者不断增加、客户和自身需求不断提高、项目执行的复杂性程度加大等，都对房地产企业的规范和全面管理提出了更高的要求。

本书的编著基于企业管理制度的可复制性，立足于为管理者提供最实用、最方便、最快捷的管理方法和制度。全书介绍了中国房地产企业运营中，营销管理、客户维护、物业服务、采购管理、成本控制的五个核心环节，每一环节都包含了步骤分解和制度指引。本书内容全面实用，可作为房地产从业人员的实战工作手册。

目录

第一章 房地产营销高效管理

第一节 五大关键点激活营销管理

营销调研开展全面的营销调研，了解市场

市场定位实现准确的项目市场定位，占领市场

价格策略制定灵活的价格策略，突破市场

广告策略以项目定位为中心制定广告策略，打动市场

促销策略适时采用有效的促销策略，稳定市场

第二节 全方位营销管理制度确保销售佳绩

管理制度1“万科房地产项目营销操作指引及成果标准”总则

管理制度2市场定位阶段操作指引及成果标准

管理制度3市场推广方案阶段操作指引及成果标准

管理制度4广告提案阶段操作指引及成果标准

管理制度5推广主题和策略阶段操作指引及成果标准

管理制度6销售指导书阶段操作指引及成果标准

管理制度7开盘阶段操作指引及成果标准

管理制度8销售阶段操作指引及成果标准

第二章 房地产客户维护高效管理

第一节 客户关系是始终如一的价值驱动

优化资源 客户关系管理的概念和作用

战略整合 建立客户关系管理系统的两大要点

目标管理 明确客户关系管理目的

构建系统 客户关系管理是系统工程

第二节 规范化维护客户关系

管理制度1 客户满意度测量监控程序

管理制度2 客服专员操作指引

管理制度3 客户投诉处理程序

管理制度4 入住流程作业指引

管理制度5 入往后客户换、退房及赔偿处理程序

管理制度6 外聘律师管理程序

管理制度7 文件法律审核操作指引

管理制度8 法律案件处理作业指引

管理制度9 万科的客户服务操作指引及成果标准

第三章 房地产物业服务高效管理

第一节 两大要点实现物业管理最优化

先期介入 将物业管理纳入长期服务

营销导入 实现物业管理卖点价值最大化

第二节 规范化物业管理提升企业价值

管理制度1 物业管理处员工绩效考评实施标准作业规程

管理制度2 物业管理处内部管理标准作业规程

管理制度3 物业管理处员工服务管理标准作业规程

管理制度4 入住管理标准作业规程

管理制度5 装修管理标准作业规程

管理制度6 住户投诉处理标准作业规程

管理制度7 回访管理标准作业规程

管理制度8 住户违章处理标准作业规程

管理制度9 社区文体活动组织实施标准作业规程

管理制度10 物业管理处与业主委员会沟通、协调标准作业规程

管理制度11 机电维修部员工绩效考评实施标准作业规程

管理制度12 设备综合管理标准作业规程

管理制度13 交通管理标准作业规程

管理制度14 停车场管理标准作业规程

第四章 房地产采购高效管理

第一节 规范采购行为，遏制采购腐败

采购规范 规范采购行为，提升业务执行力

采购监督 多元化策略，遏制采购腐败

制胜秘诀 提升房地产采购管理能力三要素

第二节 立体化实现采购制度严格化

管理制度1 采购控制程序

管理制度2 甲供材料(设备)采购及管理程序

管理制度3 甲供、乙供与三方供货材料的划分方法

管理制度4 甲供材料及三方供货材料管理规定

管理制度5 限价材料管理规定

管理制度6 三方施工合同材料管理规定

管理制度7 甲供材料(设备)进货检验指导书

管理制度8 中准价以外乙供材料价格确定的工作程序

管理制度9 材料进货检验指导书

管理制度10 10万元以下施工队伍、材料供应商选择办法

管理制度11 新材料推广应用管理工作程序

管理制度12 单位指定产品{供电局}采购工作程序

管理制度13 产品标志和可追溯性管理规定

第五章 房地产成本控制高效管理

第一节 提升成本控制效率的强力手段

建立系统 建立房地产成本管理系统

预算管理 以目标利润为导向，实行全面预算管理

环节管理 项目开发各个环节成本控制

控制方法 项目开发全程成本控制方法

第二节 实现成本控制的制度保障

管理制度1 房地产成本管理制度

管理制度2 成本控制实施细则

管理制度3 房地产开发企业成本核算指导

管理制度4 项目成本控制要点(总控、营销期费用)

管理制度5 成本部部门及岗位职责

管理制度6 工程成本管理程序

管理制度7 目标成本编制作业指引

管理制度8 责任成本管理体系操作指引

管理制度9 区域成本信息共享管理维护操作指引

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)