

# 《商业地产操盘攻略系列--商业地产人员管理与服务细节》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2014年11月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787122216427

丛书名：商业地产操盘攻略系列

## 编辑推荐

随着国家对住宅地产市场调控力度不断加大，大量房地产企业投资转向商业地产。但是，商业地产过热的背后却暗藏风险，商业地产的投资运营需要警惕“供过于求”和“同质化”的风险。作为商业地产开发商，对于产品结构的调整，必须通过错位经营和类别化特色来提高产品附加值。同时，还要提升管理者的战略规划、设计思路以及运营模式、经营水平、服务质量。

基于此，作者团队在多年探索的基础上，策划、编撰出了一套适合商业地产从业人员、策划人员使用和借鉴的管理工具书，包括：《商业地产销售运营模式与案例》、《商业地产项目策划方案与案例》、《商业地产人员管理与服务细节》、《商业地产招商招租与销售代理》、《商业地产产品顾问与规划设计》、《商业地产广告策划和推广服务》。

## 内容简介

本书《商业地产人员管理与服务细节》一书从人员管理和服务细节两个部分对于商业地产从业人员进行了较为详细的描述，书中穿插了大量的案例和实在范本以供读者参考。第一部分人员管理主要包括组织机构、岗位规划、定岗定编、人员招聘、人员培训、薪酬管理、人员关系管理及绩效管理八个章节，第二部分服务细节主要包括招商服务细节、沟通服务细节、现场销售细节、合同签约细节三个章节。

## 作者简介

王高翔,资深商业地产策划营运专家，现在深圳著名商业地产策略机构任项目中心总经理职务。20世纪90年代初进入房地产行业，在房地产策划，特别是商业地产策划招商营运方面具有丰富的实战经验，先后参与深圳创展中心、中信海文花园、海天一色雅居、海阔天空雅居、中信大厦、中信城市广场等项目的策划工作。任深圳中信集团公司品牌招商营运总监、湖南中信城市广场有限公司副总经理（全面主管大型购物中心前期策划、招商、商业街销售）等职。

## 目录

### 第一部分 商业地产企业人员管理

#### 第一章 组织机构

## 第一节 组织机构的设置

要点一：组织结构的分析

要点二：组织结构的设计

要点三：常见组织机构示例

## 第二节 组织机构的职能

职能一：行政管理部职能

职能二：规划设计部职能

职能三：项目开发部职能

职能四：工程管理部职能

职能五：营销管理部职能

职能六：成本管理部职能

职能七：采购管理部职能

第一部分 商业地产企业人员管理 第一章 组织机构 第一节

组织机构的设置 要点一：组织结构的分析 要点二：组织结构的设计

要点三：常见组织机构示例 第二节 组织机构的职能 职能一：行政管理部职能

职能二：规划设计部职能 职能三：项目开发部职能 职能四：工程管理部职能

职能五：营销管理部职能 职能六：成本管理部职能 职能七：采购管理部职能 第三节

组织机构运作流程 流程一：行政管理部运作流程 流程二：规划设计部运作流程

流程三：项目开发部运作流程 流程四：工程管理部运作流程

流程五：营销管理部运作流程 流程六：成本管理部运作流程

流程七：采购管理部运作流程 第二章 岗位规划 第一节 岗位设计与分类

类别一：行政管理部主要岗位类别 类别二：规划设计部主要岗位类别

类别三：项目开发部主要岗位类别 类别四：工程管理部主要岗位类别

类别五：营销管理部主要岗位类别 类别六：成本管理部主要岗位类别

类别七：采购管理部主要岗位类别 第二节 岗位职责与任务

岗位一：行政管理部主要岗位说明书 岗位二：规划设计部主要岗位说明书

岗位三：项目开发部主要岗位说明书 岗位四：工程管理部主要岗位说明书

岗位五：营销管理部主要岗位说明书 岗位六：成本管理部主要岗位说明书

岗位七：采购管理部主要岗位说明书 第三章 定岗定编 第一节 定岗定编操作要点

要点一：定岗定编管理要点 要点二：定岗流程管理 要点三：定编流程管理 第二节

定岗的管理方法 方法一：组织分析法 方法二：关键使命法 方法三：流程优化法

方法四：标杆对照法 第三节 定编的管理方法 方法一：劳动效率定编法

方法二：预算控制法 方法三：行业比例法 方法四：工作流程分析法

方法五：其他定编方法 第四章 人员招聘 第一节 人员招聘流程管理

流程一：人力资源规划与需求计划 流程二：招聘实施管理 流程三：招聘效果评估管理

第二节 招聘与面试技巧 技巧一：房地产应试必备知识 技巧二：房地产专业知识答疑

技巧三：房地产面试问答技巧 第三节 员工招聘管理模式

模式一：外派人员招聘管理模式 模式二：校园招聘管理模式

模式三：试用期员工管理模式 模式四：实习生管理模式 第五章 人员培训 第一节

人员培训需求调查 方法一：问卷调查法 方法二：访谈法 方法三：现场取样法

方法四：观察法 方法五：小组讨论法 第二节 人员培训流程管理 流程一：培训预算管理

流程二：培训计划制订流程 流程三：培训计划的主要内容130

流程四：培训计划的制订策略 流程五：管理人员培训的内容

流程六：非管理人员培训的内容 第三节 人员培训效果评估 方法一：柯氏四层次评估法  
方法二：五层评估法 方法三：CIRO评估法 方法四：CIPP评估法 第六章 薪酬管理 第一节  
薪酬管理制度的建立 步骤一：确定薪酬体系诊断的标准 步骤二：薪酬体系诊断的内容  
步骤三：选择薪酬诊断的方式 第二节 薪酬管理模式 模式一：职务薪酬模式  
模式二：职能薪酬制 模式三：绩效薪酬制 模式四：年薪制 模式五：岗位等级工资制  
第三节 员工薪酬满意度管理 要点一：薪酬调整目标 要点二：薪酬调整的三个方  
要点三：提高员工薪酬满意度的技巧 第七章 员工关系管理 第一节 员工关怀管理  
类型一：新员工的关怀管理 类型二：出差及外派员工的关怀管理  
类型三：核心人才的关怀管理 类型四：普通员工的关怀管理  
类型五：女职工特殊权益保护 第二节 员工冲突管理 知识一：冲突管理的内容  
知识二：冲突的处理流程 知识三：冲突的控制方法 知识四：纪律处管理 第三节  
劳动合同管理 要点一：劳动合同管理的内容 要点二：无固定期限劳动合同的管理  
要点三：劳动合同风险防范 要点四：试用期的管理及风险防范  
要点五：劳动合同订立的管理及风险防范 第八章 绩效管理 第一节 绩效考核流程管理  
步骤一：确定绩效目标 步骤二：制订绩效计划 步骤三：实施绩效考核  
步骤四：持续有效地沟通 步骤五：绩效考评管理 步骤六：反馈绩效结果  
步骤七：考评结果的应用 第二节 绩效考核管理方法 方法一：目标管理法  
方法二：360度反馈评价法 方法三：平衡计分卡 第三节 绩效管理激励模式  
模式一：物质激励 模式二：精神激励 模式三：正激励 模式四：负激励 第二部分  
商业地产企业服务细节 第九章 招商服务细节 第一节 接待客人 流程一：招呼客户入店  
流程二：接待客户服务 流程三：重点项目介绍 流程四：沿途介绍服务  
流程五：带客参观样板 第二节 现场逼订 技巧一：折扣逼定法 技巧二：电话逼定法  
技巧三：房号逼定法 技巧四：其他逼定法 第三节 说服成交 技巧一：价格谈判  
技巧二：异议处理 技巧三：成交话术 第十章 沟通服务细节 第一节 倾听的艺术  
细节一：倾听的层次 细节二：倾听的步骤 细节三：倾听的技巧 第二节 肢体语言管理  
细节一：表示怀疑的肢体语言 细节二：表示不满、反感的肢体语言  
细节三：表示积极态度的肢体语言 细节四：客户表示考虑的肢体语言 第三节  
沟通的技巧 技巧一：胆质汁型沟通技巧 技巧二：多血质型沟通技巧  
技巧三：抑郁质型沟通技巧 技巧四：黏液质型沟通技巧 第十一章 现场销售细节 第一节  
现场沙盘讲解 细节一：沙盘讲解的流程及要求 细节二：沙盘讲解员注意要点  
细节三：沙盘说词范例 第二节 咨询问题分类 第一类：地理位置 第二类：项目状况  
第三类：操作方式 第四类：政策法规 第五类：建材与设备 第三节 现场礼仪规范  
要求一：座机电话礼仪 要求二：拨打手机礼仪 要求三：介绍礼仪 要求四：握手礼仪  
要求五：名片使用礼仪 要求六：接待礼仪 第四节 营销人员仪容要求  
要求一：营销人员着装要求 要求二：营销人员姿态要求 要求三：营销人员素质要求  
第十二章 合同签约细节 第一节 合同签约流程管理 步骤一：签约前的准备  
步骤二：正式签约的流程 步骤三：合同签约后期管理 第二节 合同签约风险管理  
风险一：土地使用权出让（转让）合同风险管理 风险二：建筑工程承包合同风险管理  
风险三：合作开发房地产合同风险管理 风险四：房屋拆迁安置补偿合同风险管理  
风险五：商业地产项目转让合同风险管理 风险六：建设工程物资采购合同风险管理  
风险七：房地产销售代理合同风险管理 风险八：商品房预（销）售合同风险管理  
风险九：商业地产项目买卖合同风险管理 风险十：商业地产项目租赁合同风险管理

第三节 销售合同内容管理 类型一：预售合同 类型二：买卖合同  
类型三：三级市场买卖合同 类型四：租赁合同参考文献

[显示全部信息](#)

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)