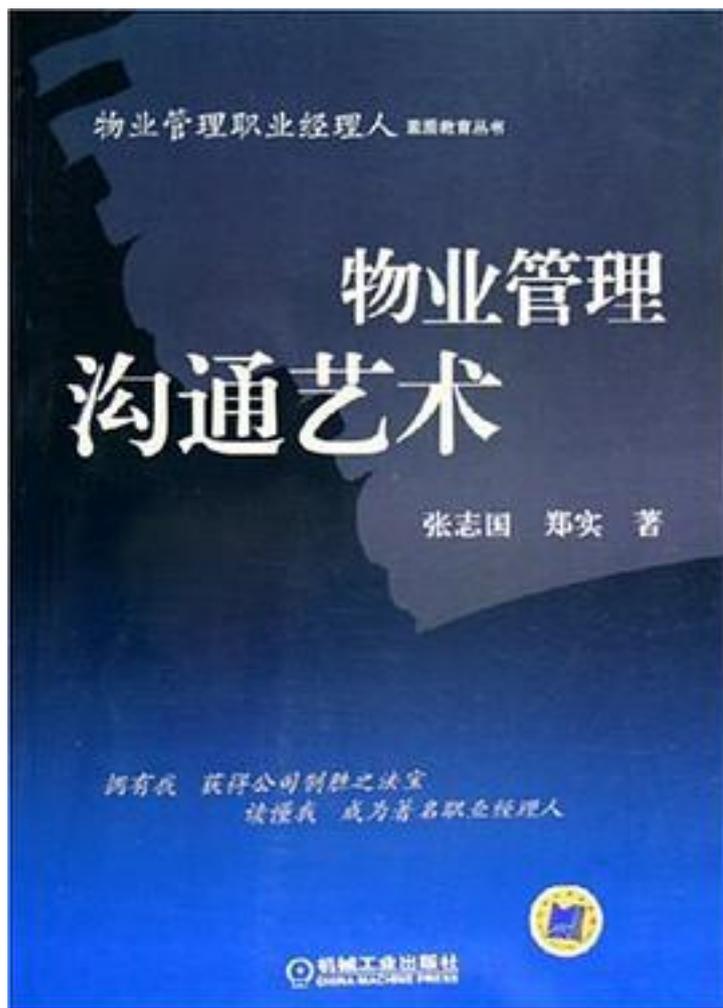


物业管理沟通艺术



[物业管理沟通艺术_下载链接1](#)

著者:张志国

出版者:机械工业出版社

出版时间:2006-1

装帧:简装本

isbn:9787111180623

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。

作者介绍:

目录:

[物业管理沟通艺术_下载链接1](#)

标签

社会学

评论

[物业管理沟通艺术_下载链接1](#)

书评

[物业管理沟通艺术_下载链接1](#)