

# 《物业公关》

## 图书基本信息

书名：《物业公关》

13位ISBN编号：9787560820026

10位ISBN编号：7560820026

出版时间：1999-04

出版社：同济大学出版社

作者：同济大学应用数学系

页数：306

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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《物业公关》

## 内容概要

网络教育是近年来出现的一种新的教育形式。本书的编写意在适应这种新型教育形式的需要，有助于它的蓬勃发展。本书主要供接受网络教育的工科高等院校本科学生学习高等数学课程时使用。为此，在编写过程中，我们注意到了如下两个方面的问题：一方面，在教学内容的聚会、展开的深广程度上尽可能符合现行的高等工科院校《高等数学课程教学基本要求》；另一方面，在教学内容的叙述、例题的选择和习题的配置等环节上，尽可能适应网络教育的特点。

本书分为上、下两册，上册包括函数与极限，一元函数微分学，一元函数积分学与常微分方程等内容；下册包括无穷级数，空间解析几何与向量代数，多元函数微分学与多元积分学等内容。本书习题配置的方式是：每一节学习之后，为了达到教学的基本要求，每个章节都需要做的习题单独编制为习题册（也相应地分为上、下两册）；另外，在每一章末编制有复习题，其中，大部分习题为复习、巩固所学知识而设置的，也有一些习题可以供学生提高数学能力之用。我们希望习题的这种配置方式可以更好地适应网络教育的需要。

## 书籍目录

### 目录

#### 第一章 物业公关导言

##### 1-1 公关的由来和发展

- 一、公关的起源
- 二、公关在西方的发展
- 三、公关在中国的传播和发展

##### 1-2 公关与物业公关

- 一、公关定义
- 二、物业公关定义及其本质特征

##### 1-3 对物业公关的界定

- 一、物业公关与人际关系的联系和区别
- 二、物业公关与宣传的联系和区别
- 三、物业公关与广告的联系和区别
- 四、物业公关与拉关系的本质区别

##### 1-4 物业公关在物业管理中的作用

- 一、为企业领导决策提供咨询建议
- 二、增强业户等公众对企业的了解和支持
- 三、促进企业与同行间的业务交流
- 四、促进企业的物业销售、扩大企业的“生产”

##### 1-5 学习物业公关学的意义和方法

- 一、物业公关学的研究对象和特征
- 二、学习物业公关学的重要意义
- 三、学习物业公关学的方法

#### 第二章 物业管理企业形象与公关

##### 2-1 物业管理企业形象

- 一、企业形象概述
- 二、企业形象的构建

##### 2-2 物业管理企业形象识别系统 战略

- 一、CI概述
- 二、CI的开发与导入
- 三、CI的管理实施

##### 2-3 物业管理企业形象战术

- 一、CI战略和公关战术的关系
- 二、CI战略统摄下物业公关的要点

#### 第三章 物业公关的主要职能和日常业务

##### 3-1 物业公关的主要职能

- 一、采集信息的职能
- 二、咨询建议的职能
- 三、参与决策的职能
- 四、协调沟通的职能

##### 3-2 物业公关的工作内容与日常 业务

- 一、物业公关的工作内容
- 二、物业公关的业务范围
- 三、物业公关的日常业务

## 第四章 物业公关的社会公众

### 4 - 1 物业公关公众及其分类

- 一、物业公关公众的概念及其本质特征
- 二、物业公关公众分类

### 4 - 2 物业公关公众心理分析

- 一、人的心理本质及马斯洛的个性理论
- 二、物业公关主要公众心理分析

### 4 - 3 物业公关公众心理策略

- 一、暗示 观念的传播
- 二、模仿 行为的传播
- 三、感染 情绪情感的传播

## 第五章 物业公关的过程

### 5 - 1 物业公关调查

- 一、公关调查的必要性
- 二、公关调查的内容
- 三、公关调查的方法
- 四、发现和确认问题

### 5 - 2 物业公关策划

- 一、公关策划的重要性
- 二、公关策划的基本原则
- 三、公关策划的内容
- 四、公关策划的主要程序

### 5 - 3 物业公关实施

- 一、公关实施的重要性
- 二、公关活动的实施

### 5 - 4 物业公关评估

- 一、专题公关活动效果评估的重要性
- 二、专题公关活动效果评估的内容
- 三、专题公关活动效果评估的方法

## 第六章 物业公关与大众传播

### 6 - 1 大众传播和大众传播媒介

- 一、传播和传播学、大众传播和大众传播学
- 二、四种大众传播媒介

### 6 - 2 物业公关如何利用大众传播媒介

- 一、制作并推出公关广告
- 二、编写或编拍并推出企业新闻通讯
- 三、邀请社会名流撰写文章
- 四、赞助社会文化体育活动
- 五、通过大众传播媒介搜集社会公众反映

### 6 - 3 物业公关人员如何正确处理与大众传播媒介人员的关系

- 一、摆正与大众传播媒介人员关系的位置
- 二、熟悉大众传播媒介的组织机构和办事程序
- 三、满足大众传播媒介人员的工作需要
- 四、与大众传播媒介人员广交朋友
- 五、随时注意及时妥善解决双方矛盾

## 第七章 物业公关的人际交往艺术

### 7 - 1 物业公关与人际交往

- 一、人际交往
- 二、公关与人际交往的联系
- 7 - 2 人际交往的基本原则和技巧
  - 一、人际交往的基本原则
  - 二、人际交往的基本技巧
- 7 - 3 人际交往的语言艺术
  - 一、人际交往的有声语言艺术
  - 二、人际交往的动作语言艺术
- 第八章 物业公关的演讲和谈判艺术
  - 8 - 1 物业公关演讲
    - 一、演讲概述
    - 二、演讲的语言艺术
    - 三、演讲者的态度
    - 四、如何培养演讲口才
  - 8 - 2 物业公关谈判
    - 一、谈判概述
    - 二、谈判阶段
    - 三、谈判前准备
    - 四、谈判技巧
    - 五、谈判策略
    - 六、谈判注意事项
- 第九章 物业公关礼仪
  - 9 - 1 日常交往礼节
    - 一、见面礼节
    - 二、举止与交谈
    - 三、仪容与服饰
  - 9 - 2 接待礼节
    - 一、办公室接待
    - 二、电话接待
    - 三、迎候客人
    - 四、欢送客人
  - 9 - 3 宴会礼节
    - 一、应邀
    - 二、入席
    - 三、进餐
    - 四、结束
  - 9 - 4 交往禁忌
    - 一、说话禁忌
    - 二、行为禁忌
    - 三、酒席宴上用筷禁忌
    - 四、食物禁忌
    - 五、数字禁忌
    - 六、颜色禁忌
    - 七、赠花禁忌
- 第十章 物业公关文书
  - 10 - 1 物业公关报告
    - 一、物业公关写作的基本要求
    - 二、调查报告
    - 三、简报

四、计划

五、总结报告

10 - 2 物业公关信息与函件

一、物业公关信启

二、函件、柬贴

10 - 3 物业公关公文

一、公文的特点

二、公文的作用

三、公文的分类和使用

四、公文书写要求

五、撰写公文的步骤和方法

第十一章 物业公关人员的职业培训

11 - 1 物业公关人员的素质

一、物业公关人员的职业道德

二、物业公关人员的知识和能力

三、物业公关人员的心理素质

11 - 2 物业公关人员的培训

一、培养目标

二、培养方式

三、培养的内容与途径

附录：

《物业公关》的学习要点和要求

# 《物业公关》

## 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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)