

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作
編號	110497L4
應用範圍	商場、文康和社區活動工作，適用於統籌舉辦及推廣商場、文康和社區活動的準備及執行工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通曉籌備工作的知識及市場與客戶的需要 <ul style="list-style-type: none"> • 通曉各類商場活動、文康和社區活動的類型、功效 • 通曉籌備與執行各項工作的知識和技巧 • 通曉業戶/客戶及市場對各項活動的需求及期望 2. 通曉市場及客戶需要及期望 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉業戶、客戶及市場對各項活動的需求及期望，對設計活動主題或內容作出具體並切合需要的建議 • 能夠針對業戶需要，籌備各項推廣活動以增加業戶/客戶的滿意度 3. 籌備及執行各項活動 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠聯繫承辦商或有關部門安排舉辦商場、文康、社區和節日活動，並能參與及協助策劃場地裝飾佈置 • 能夠籌備及安排具成本效益的活動及服務，並透過舉辦康樂活動加強與業戶及客戶的溝通連繫 • 能夠草擬增值服務、個人化服務、餐飲服務等客戶服務的項目及監察各類服務的推行 • 能夠籌備商場、文康和社區活動的內容、時間、人手分配、場地安排、宣傳、應變計劃等準備工作以協助舉辦及推廣各項主題活動 • 能夠有效地執行各項活動的管理，監察各屬員及承辦商能妥善地按照計劃進行，並應對任何突發事故 4. 整合及統計數據 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠統計及整合分析客戶參與活動的數據，以作參考及提供意見 • 能夠提交數據總彙及草擬、商場、文康和社區活動、會所服務等的大綱或建議書
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉各類商場活動、文康和社區活動的類型、功效，通曉籌備與執行各項工作的知識和技巧，及通曉業戶/客戶及市場對各項活動的需求及期望； • 能夠通曉業戶、客戶及市場對各項活動的需求及期望，籌備各項推廣活動以增加業戶/客戶的滿意度，透過活動加強與業戶及客戶的溝通連繫； • 能夠統籌活動的各項細節安排，訂立各類準備工作的進程，聯繫不同工種的人員妥善地按照計劃進行，確保活動順利地進行；及 • 能夠統計、整合及分析活動數據，設計活動大綱或草擬活動計劃書以配合客戶服務的目標。

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

備註	
----	--