

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	與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係職務
編號	110511L2
應用範圍	客戶服務工作，適用於前線員工日常與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係的職務
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解一般公關及溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解一般公關及溝通技巧，包括禮貌、身體語言、說話技巧及態度等 • 理解物業所處社區的資訊 <p>2. 應用公關及溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠應用公關技巧，迅速及熱誠地接待客戶 • 能夠以留心及尊重的態度與客戶溝通，理解客戶的問題或要求，並作出恰當的回應及跟進 • 能夠對客戶的查詢或投訴提供適當協助 • 能夠向客戶解答關於社區資訊的查詢，例如交通或社區設施的資訊 • 能夠適時向同事或上司尋求協助，以解決較困難的個案
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"> • 能夠理解一般公關及溝通技巧；及 • 能夠有效地應用公關及溝通技巧，與客戶作清晰的溝通，了解客戶的問題或要求，向客戶提供適當的回應及協助。
備註	