

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	制訂客戶服務、推廣社區與業主組織關係管理計劃
編號	110514L5
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於制訂客戶服務及客戶關係管理的計劃，推廣社區與業主組織關係管理的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通社區及客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 精通客戶關係管理的原則及要素</li> <li>• 熟悉推廣社區關係管理及業主組織關係管理的原則</li> </ul> <p>2. 制訂客戶服務及客戶關係管理的計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能掌握優質服務的要訣，帶領團隊為客戶提供優質並喜出望外的服務，增加客戶的滿意度及信任，建立忠誠客戶的群組</li> <li>• 能夠洞察客戶及市場需求，設計客戶服務及管理客戶關係的計劃，並帶領團隊切實執行</li> <li>• 能夠分析及評估各媒介的資訊或數據，從而訂定客戶服務的標準、內容及指引</li> <li>• 能夠評估服務水平或表現與顧客期望的落差，檢討成因並作出改善</li> </ul> <p>3. 推廣社區與業主組織關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠掌握交涉及說服技巧，有效地主持及帶領會議進行</li> <li>• 能夠感染屬員共同達至公司優質服務指標，從而取得業主組織及客戶的信賴</li> <li>• 能夠以專業的態度、知識、判斷及管理能力的，取得業主組織及其成員的信任，與業主組織建立長遠並互信的關係</li> <li>• 能夠推動業主組織參與社區的活動，與社區團體建立互動的關係</li> </ul>
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"> <li>• 能夠精通客戶關係管理的原則及要素，熟悉推廣社區關係管理及業主組織關係管理的原則；</li> <li>• 能夠掌握優質服務要訣，帶領團隊為客戶提供優質的服務，能夠洞察客戶及市場需求，設計客戶服務及管理客戶關係的計劃，制訂客戶服務的標準、內容及指引；及</li> <li>• 能夠有效主持及帶領會議，能夠以專業的態度、知識、判斷及管理能力的，取得業主組織及其成員的信任，與業主組織建立長遠並互信的關係。</li> </ul>
備註	