

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	統籌會所客戶關係管理、活動管理、規劃守則及財務預算
編號	110524L5
應用範圍	會所客戶關係及活動管理工作，適用於籌劃客戶關係管理，規劃活動、會所守則及財務預算工作
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通客戶關係及活動管理 <ul style="list-style-type: none"> • 精通客戶關係管理、活動管理及財務管理概念及模式 • 精通各項活動的法例要求 • 精通會所守則與大廈公契及法例的相關 2. 統籌客戶關係管理 <ul style="list-style-type: none"> • 統籌各類了解客戶需要的工作，制訂合適客戶的服務，例如推行客戶意見調查或聚焦小組以收集客戶意見 • 制訂客戶關係管理的模式，包括聯絡、溝通及跟進，推廣並建立客戶關係 • 定期檢視客戶關係管理模式，採納最新及有效媒介或方式，提升客戶關係管理成效 3. 統籌活動管理 <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶需要，統籌及規劃會所舉行的定期及不定期活動，以建立與業戶及客戶的關係 • 分析數據資料總匯，檢討活動的成效，並作出修訂 • 規劃活動應變方案的管理 4. 制訂會所守則及財務管理 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉大廈公契及法例要求，制訂會所守則，並訂立執行模式 • 能夠制訂會所財務預算，監管會所收入及支出 • 規劃會所資源運用，拓展收入來源
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"> • 能夠精通客戶關係管理、活動管理及財務管理概念及模式，並作出籌劃； • 能夠制訂、推動及定期檢討客戶關係管理模式及活動的成效，提升客戶關係管理成效； • 能夠分析客戶需要，統籌及推廣會所活動，以加強與業戶及客戶的關係；及 • 能夠制訂會所守則，制訂會所財務預算、調節及控制收支。
備註	