

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	帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動
編號	110496L3
應用範圍	商場、文康和社區活動工作，適用於帶領屬員籌備、推廣及執行各種商場、文康和社區活動工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握各類活動的整體安排及需求 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握各商場、文康和社區活動的具體內容及執行細則 2. 安排屬員執行各崗位的工作 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握業戶/客戶的喜好及需求從而就不同的活動及活動安排提供實務意見 • 能夠就活動需要作人手安排，並且指導屬員執行該崗位的工作 • 能夠領導屬員按不同節日/主題籌備節日/主題裝飾和燈飾佈置，及執行既定的有關工作 • 能夠帶領屬員向業戶/客戶提供增值服務、個人化服務、餐飲服務等各類型客戶服務 • 能夠帶領屬員協助舉辦活動及提供服務，並指導屬員即時處理活動期間的特殊情況
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"> • 能夠掌握各商場、文康和社區活動的具體內容及執行細則； • 能夠清楚掌握活動的安排，掌握業戶及客戶需要，督導屬員有效地推廣活動；及 • 能夠有系統地安排人手及處理場地工作，及帶領屬員執行活動期間的工作及處理非常規性的事宜。
備註	