

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	制訂商場、文康、社區活動及增值服務計劃
編號	110498L5
應用範圍	商場、文康和社區服務工作，適用於整制訂整體商場、文康、社區活動活動及增值服務，及推行各項活動的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析各項利弊及市場趨勢 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析各類商場活動、文康和社區活動的成效和推行的利弊</li> <li>• 熟悉業戶/客戶的需求與期望及市場的趨勢</li> </ul> </li> <li>2. 策劃整體活動大綱 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠制訂商場、文康社區和會所活動，與及客戶服務之大綱、整體活動的範圍、年度計劃和財務預算</li> <li>• 能夠配合業戶/客戶需要及市場趨勢，精心策劃及統籌每項商場、文康、社區、節日及主題活動、裝飾佈置與及推廣宣傳以增加顧客人流或業戶歸屬感</li> </ul> </li> <li>3. 制訂活動的規則及政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠制訂商場、文康及社區活動、客戶或增值服務等之規則、收費、程序及整體政策</li> <li>• 能夠熟悉市場趨勢及物業定位，以此確立宣傳對象，並制訂整體市場推廣計劃</li> <li>• 能夠因應市場變化，靈活地策劃商場活動</li> <li>• 能夠分析及檢討各項活動數據，評估活動的成效，從而對各項活動或服務作出調整或增刪</li> </ul> </li> <li>4. 創新活動及服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠利用創意籌劃增值服務、個人化服務、餐飲服務等客戶服務的具體內容</li> <li>• 能夠按市場趨勢或科技發展，籌辦具創意的活動</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠分析各類商場活動、文康和社區活動的成效和推行的利弊，熟悉業戶/客戶的需求與期望及市場的趨勢；</li> <li>• 能夠配合業戶/客戶需要及市場趨勢，精心策劃及統籌每項活動，能夠制訂商場、文康社區和會所活動，與及客戶服務之大綱、整體活動的範圍、年度計劃和財務預算；</li> <li>• 能夠熟悉市場趨勢及物業定位，制訂整體市場推廣計劃，對各項目作成本效益分析，從而調整策略；及</li> <li>• 能夠洞悉市場動向，利用創意務求活動內容配合商場定位及文康社區活動的宗旨。</li> </ul>
備註	