

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	執行日常接待客戶職務
編號	110510L1
應用範圍	客戶服務的工作，適用於前線員工執行日常接待客戶的工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 懂得基本接待技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 懂得基本接待禮貌及基本溝通技巧</li> </ul> <p>2. 應用基本接待技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠有禮貌地接待客戶</li> <li>• 能夠運用基本溝通應對技巧，提供基本的客戶服務</li> <li>• 能夠時刻保持個人儀容及整潔，並符合機構既定的形象</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>• 能夠懂得基本接待禮貌及基本溝通技巧；及</li> <li>• 能夠有禮貌地接待客戶，與客戶保持良好溝通，以符合機構既定形象執行以提供基本的客戶服務。</li> </ul>
備註	