

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	帶領屬員與客戶溝通及執行客戶服務及社區關係職務
編號	110512L3
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於督導屬員與客戶溝通、執行客戶服務及社區關係的職務
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握客戶服務的原則、成效及實務技巧</li> </ul> <p>2. 督導屬員執行客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠督導屬員，利用公關技巧及溝通技巧，令客戶產生好感，與客戶建立正面及良好的關係</li> <li>• 能夠督導屬員認識客戶服務的內容及執行要點，同時掌握物業及社區的各項設施，能準確地為客戶提供有用的資訊</li> <li>• 能夠利用發問、聆聽及回應等技巧掌握客戶的需要及要求</li> <li>• 能夠遵照公司服務承諾有效解答、轉介或跟進客戶的要求</li> <li>• 能夠督導屬員跟進客戶查詢、要求或投訴，確保每個個案均獲得適當的跟進及處理</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>• 能夠掌握客戶服務的原則、成效及實務技巧；</li> <li>• 能夠帶領屬員發揮有效的公關及溝通技巧，掌握客戶的需要及要求，有效地為客戶提供服務，與客戶建立正面及良好的關係；及</li> <li>• 能夠遵照公司服務承諾，督導屬員跟進客戶查詢、要求或投訴，確保每個個案均獲得適當而有效的跟進及處理。</li> </ul>
備註	