

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	管理客戶服務、傳媒及社區關係
編號	110513L4
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於管理客戶服務、統籌傳媒及社區關係的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉客戶服務及公關技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通曉客戶服務的原則及成功要素</li> <li>• 通曉傳媒及社區關係管理技巧</li> </ul> <p>2. 管理客戶服務工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠利用品質的概念及原則，推動屬員為客戶提供優質客戶服務，增加客戶的滿意程度</li> <li>• 能夠體恤客戶心情，以同理心方式處理客戶的問題、要求或投訴，令客戶產生信任</li> <li>• 能夠遵照公司服務承諾，有效滿足客戶的合理要求</li> <li>• 能夠教導員工優質客戶服務之技巧，並監管屬員認真執行</li> <li>• 能夠收集客戶對服務的意見或期望，草擬改善服務的計劃</li> <li>• 能夠整理及分析各種數據及資料，例如投訴數目及種類，對檢討服務水平或成效作出分析及建議</li> <li>• 能夠利用各類溝通平台或媒介，例如客戶通訊、物業網站，發佈物業及社區的資訊，提高顧客對服務的認識及理解，增強與客戶的互動</li> </ul> <p>3. 執行傳媒及社區關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按公司指引，有技巧地處理傳媒的查詢或轉介的投訴</li> <li>• 能夠有禮貌地應對傳媒對突發事件的採訪，並維持應有的秩序</li> <li>• 能夠在有需要時，按公司指示協助安排傳媒的採訪或向傳媒發佈訊息/回應</li> <li>• 能夠與地區團體保持聯絡，增加業戶對社區事務的了解</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>• 能通曉客戶服務的原則及成功要素，通曉傳媒及社區關係管理技巧；</li> <li>• 能夠掌握客戶的要求及期望，教導員工提供優質客戶服務，有效滿足客戶的合理要求，能夠整合相關資料及數據，對改善或增加服務作出建議；</li> <li>• 能夠利用各類溝通平台或媒介，有效提高顧客對服務及社區的認識和了解，增強與客戶的互動，獲得客戶的信任；及</li> <li>• 能夠按公司指引，有技巧地應對傳媒，並維持應有的秩序，與傳媒及社區團體保持良好的關係。</li> </ul>
備註	