

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	策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策
編號	110515L6
應用範圍	客戶服務及社區關係工作，適用於策劃及拓展客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合客戶服務及社區關係策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 整合客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策 2. 策劃及拓展客戶關係管理 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠對客戶心態及期望進行研究及分析，從而策劃建立忠誠客戶的方針 ● 能夠對市場及社會服務質素進行研究及分析，從而策劃能超越客戶期望的服務 ● 能夠整合並規劃客戶期望管理的策略 ● 能夠領導屬員及團隊與業主組織及客戶建立良好、互信及持久的關係 3. 策劃及拓展社區關係管理 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合社區規劃或發展的資訊，策劃物業及機構於社區的角色 ● 能夠策劃社區參與及發展的工作，與社區團體建立互動及互惠的關係，支持社區的可持續發展 ● 規劃與社區團體或社區人士互動的程序及守則 4. 策劃及拓展服務推廣政策 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠評估並策劃服務推廣政策，有效地向客戶推廣服務內容及標準 ● 能夠拓展最新或最受歡迎的推廣方式，讓客戶掌握準確的服務資訊 5. 檢討政策成效 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠策劃檢討客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣成效的方法，例如制訂表現成效指標、客戶滿意度調查，檢討成效並作出改善
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"> ● 能夠整合客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣政策； ● 能夠整合及分析客戶心態及期望，研究分析市場及社會對服務質素的要求，策劃能超越客戶期望的服務，能夠領導屬員及團隊與業主組織及客戶建立良好、互信及持久的關係； ● 能夠整合社區規劃或發展的資訊，評估並策劃物業及機構於社區的角色，與社區團體建立互動及互惠的關係，支持社區的可持續發展，能夠規劃與社區團體或社區人士互動的程序及守則； ● 能夠拓展最新或最受歡迎的推廣方式，策劃服務推廣政策，有效地向客戶推廣服務內容及標準；及 ● 能夠策劃檢討客戶關係管理、社區關係管理及服務推廣成效的方法，持續作出改善。
備註	