

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「關乎物業的設施管理」職能範疇

名稱	管理會所客戶關係及活動
編號	110523L4
應用範圍	會所客戶關係及活動管理工作，適用於建立良好客戶關係，安排各項適合客戶的活動，會所客戶聯絡、活動及執行會所守則的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉客戶關係及活動管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉建立客戶關係的技巧及方法，了解客戶的需要 • 通曉各類會所活動的資訊、優劣、資源及技術要求、法例要求 <p>2. 執行客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠了解客戶需要及對會所服務的期望，加強與客戶的溝通，提供增值及個人化服務 • 能夠利用各種媒介，向客戶推廣會所服務，建立良好及持久的客戶關係 <p>3. 執行活動管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠聯繫承辦商或有關部門，推廣多元化的會所活動，並透過活動加強與業戶及客戶的溝通 • 能夠監察會所各項活動的推行，並因應環境或需要作出修訂 • 能夠收集活動數據及意見總彙，以作參考及提供意見
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"> • 能夠通曉建立客戶關係及推廣各類活動的技巧及方法； • 能夠了解客戶需要及對會所服務的期望，利用各種媒介，向客戶推廣會所服務，建立良好及持久的客戶關係；及 • 能夠推行及監察會所各項活動，作出應變，並能夠收集活動數據及意見總彙作參考及提供意見。
備註	