

物業管理「能力標準說明」

能力單元

職能範疇：人力資源管理 (客戶服務、公關技巧)

1. 名稱	顧客服務管理	
2. 編號	PMZZHR404A	
3. 應用範圍	管業客戶服務的管理工作	
4. 級別	4	
5. 學分	6	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 顧客服務管理	● 認識品質的概念 ● 能夠體恤客戶心情，令其產生信任 ● 能夠遵照公司服務承諾有效滿足客戶合理要求 ● 能夠教導員工優質客戶服務之技巧
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠掌握客戶要求，教導員工提供優質客戶服務，有效滿足客戶的合理要求	
8. 備註		