

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	帶領屬員執行客戶服務職務	
2. 編號	PMZZHR304A	
3. 應用範圍	管業客戶服務的督導工作	
4. 級別	3	
5. 學分	3	
6. 能力	表現要求	
	6.1 客戶服務督導	● 能夠督導屬員，用公關技巧令客戶產生好感 ● 懂得利用發問、聆聽技巧了解客戶的要求 ● 能夠遵照公司服務承諾有效解答或轉介客戶的要求及查詢
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠帶領屬員發揮有效的人際技巧，了解客戶的要求提供客戶服務的職務，包括轉介客戶的要求及查詢	
8. 備註		