

物业中心客务部经理职务说明书

职务名称：	客务经理	职务编号：	
直属上级：	物业中心主任	所属部门：	物业中心客务部
岗位目的：	负责大厦各项客户服务管理工作，完善现有服务项目并积极开发新的服务项目，不断提高服务质量和客户满意度。		
工作内容：			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 组织物业中心客户服务管理规章制度的拟订，报物业中心主任批准后予以实施； 2. 制定本部门各项工作计划并予以实施； 3. 负责收集、整理客户的意见和需求，协调相关部门处理客人的投诉，并将处理意见反馈给客户； 4. 负责保洁公司的管理，新客户入住管理； 5. 监督大厦常规服务和有偿服务的日常提供，如电话租赁、车场租赁等； 6. 监督商务中心、员工餐厅、康体中心日常运行工作的开展； 7. 负责大厦客户应收租金、应收费用的管理及客户欠款的催缴工作； 8. 协调本部门与其他部门的沟通与协作； 9. 完成上级交办的其它工作。 			
权限与责任：			
权限：			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 对客户服务管理规章制度的建议权； 2. 对大厦服务项目的调整建议权。 			
责任：			
<ol style="list-style-type: none"> 1. 对客户服务管理规章制度的落实负责； 2. 对服务质量和客户满意度负责。 			
岗位要求：			
教育背景：大本以上相关专业。			
工作经验：4年以上客户管理工作经验。			
岗位技能要求：			
专业知识：熟悉客户管理知识。			
能力与技能：组织协调能力，影响说服力，人际关系处理能力，解决问题的能力。			