

客戶服務專案人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	BAS1499-001v2	客戶服務專案人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BAS1499-001	客戶服務專案人員	歷史版本	已被《BAS1499-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BAS1499-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務專案人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援	職類別代碼	BAS	
	職業別	未分類其他場所服務經理人員	職業別代碼	1499	
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業	行業別代碼	N8209	
工作描述		安排客戶服務活動，提供客戶所需之協助以滿足客戶需求。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 安排客戶服務活動時間表	T1.1 分析電話流量數據	O1.1.1 電話流量數據分析	P1.1.1 取得電話流量數據 P1.1.2 確認電話流量模式 P1.1.3 確認客戶服務中異常和非經常性的事件	4	K1 預算規劃原則 K2 電話流量衡量系統 K3 營運環境的需求和目標 K4 組織的溝通方法 K5 等候和預測工具 K6 排程電話和聯繫流量的技術	S1 溝通協調能力 S2 計算技能： ■ 執行基本算術計算 ■ 應用對於財務的理解，堅守預算資源 ■ 在所需時程內管理任務的規劃和組織技能 S3 時間管理技能
	T1.2 檢視預測和規劃	O1.2.1 客戶服務資源規劃	P1.2.1 確認客戶服務中心或客戶服務的現象，以納入資源規劃考量 P1.2.2 進行預測和規劃時，納入來自客戶服務產生之相關議題			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.3 規劃勞動力需求	O1.3.1 排班表	<p>P1.3.1 決定基礎等候工具的投入</p> <p>P1.3.2 使用等候工具，計算所需資源</p> <p>P1.3.3 調整結果以說明量化和質化因素</p> <p>P1.3.4 根據電話的預測量和聯絡流量規劃排班</p> <p>P1.3.5 將營運效率和客戶服務水準最大化，同時將薪資成本最小化</p> <p>P1.3.6 使用現有的技術基礎，將人力資源的安排做最有效的利用</p> <p>P1.3.7 在指定的時程內跟員工溝通進度的安排</p>			S4 組織數據和資訊的技術技能
T2 蒐集、分析並記錄資訊	T2.1 獲取、記錄並分析數據	O2.1.1 依格式要求彙整紀錄數據資訊	<p>P2.1.1 確認數據來源</p> <p>P2.1.2 根據組織程序和法規政策要求，整理並記錄資訊</p> <p>P2.1.3 整理並分類所獲得數據</p> <p>P2.1.4 確保所使用紀錄格式和報告的內容符合組織流程</p>	3	<p>K7 資訊型態及其來源</p> <p>K8 取得、儲存、檢索並分享來自資料庫數據的程序和安全措施</p> <p>K9 證據的使用和聯繫記錄科技的程序</p> <p>K10 有關於進行訪談和彙編陳述聲明的個人權利</p> <p>K11 有關於資訊蒐集的法令、法規和法律要求</p>	<p>S5 資訊數據的分析技能</p> <p>S6 根據組織要求分析、紀錄並儲存數據的計算技能</p> <p>S7 在所需時程內管理所屬任務的規劃和組織技能</p>
	T2.2 減少、描述並檢視資訊	O2.2.1 未使用數據資訊歸檔並存檔	<p>P2.2.1 確認需分析的資訊與流程</p> <p>P2.2.2 根據組織流程，檢視刪除數據的適切性</p> <p>P2.2.3 在刪減過程中歸檔未使用的數據資訊留做未來參考</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.3 發展推論	O2.3.1 信度與效度測試報告 O2.3.2 數據分析報告	P2.3.1 測試信度與效度 P2.3.2 強化解釋並得出推論 P2.3.3 告知客戶和使用者推論假設之論點 P2.3.4 評估並報告所開發的資訊和可能解釋之關係 P2.3.5 報告情報分析結果			
T3 解決客戶需求	T3.1 協助客戶表達需求	O3.1.1 客戶需求紀錄	P3.1.1 確保客戶需求被完整開發、理解與同意 P3.1.2 解釋並依照客戶需求尋找可提供的服務和產品 P3.1.3 適切的與客戶溝通，以確保客戶的權利和責任	3	K12 來自政府各階層影響企業營運的工作守則和國家標準的相關法律關鍵規定的概要知識要素，譬如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視相關法律(如性別平等工作法、身心障礙者權益保障法等) ■ 個人資料保護法 ■ 環境保護議題 ■ 職業健康和安全 ■ 客戶服務關係的組織程序和標準 K13 詳細的產品和服務知識	S8 與多元背景和多元能力的人之溝通技能 S9 歸納口頭和非口頭資訊的資訊管理技能 S10 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 詮釋產品和服務特色或銷售數據 ■ 閱讀各種文案來準備一般資訊和文件 ■ 從口頭及非口頭資源中得到歸納的資訊 ■ 撰寫正式和非正式文本 S11 分析數據，並比對預算、時間和宣傳成本的計算技能 S12 為客戶開發獨特解決方案的問題解決技能
	T3.2 滿足客戶需求	O7.2.1 客戶偏好紀錄與服務策略	P3.2.1 為達到客戶需求，解釋各種可能性 P3.2.2 協助客戶評估服務或產品選項，以滿足其需求 P3.2.3 制定並對其所偏好的對策排列優先順序 P3.2.4 確認在提供客戶服務時會遇到的潛在問題，並以正面態度採取適當對策			
	T3.3 管理網絡以	O3.3.1 客戶互	P3.3.1 建立與客戶有效的定期溝通			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	確保客戶需求得到解決	動紀錄	<p>P3.3.2 為提供客戶適切之商品及服務，建立、維護並擴充內外部相關(資源)網絡</p> <p>P3.3.3 確保客戶服務目標的決策程序是基於客戶、商品及服務之最新資訊</p> <p>P3.3.4 確保提供和推薦之產品與服務符合客戶需求</p> <p>P3.3.5 按照組織程序維護與客戶互動的紀錄</p>			
T4 發揮個人領導力	T4.1 以積極的方式影響個人和團隊		<p>P4.1.1 鼓勵、獎勵個人和團隊的努力和貢獻</p> <p>P4.1.2 清楚溝通角色、職責和期待，宣傳個人或團隊所承擔的職責</p> <p>P4.1.3 為來自團隊的資訊和構思，取得正面積極接受和支援</p>	4	<p>K14 輔導和監督技巧</p> <p>K15 持續改善技巧和流程</p> <p>K16 企業文化和價值</p> <p>K17 企業願景、業務目標和標準</p> <p>K18 企業政策、程序和指導方針</p> <p>K19 營運環境 - 客戶基礎、公司產品和服務</p> <p>K20 績效管理政策、程序和系統</p>	<p>S13 有效鼓勵並開發團隊成員的輔導和監督技能</p> <p>S14 進行非正式和正式會議，與所有階層人員有效溝通，提供有效回饋的溝通技能</p> <p>S15 能夠為團隊成員設定現實但具挑戰性目標的有效設定目標技能</p> <p>S16 與客戶、團隊成員和利益關係人建立關係和鞏固關係的人際關係互動技能</p> <p>S17 獲得來自同事和客戶的信任和信心的領導力技能</p>
	T4.2 進行決策	O4.2.1 行動執行方案	<p>P4.2.1 取得並組織相關資訊</p> <p>P4.2.2 讓個人與團隊積極參與決策流程</p> <p>P4.2.3 在評估風險和後，決定偏好的行動方針</p> <p>P4.2.4 及時釐清個人與團隊溝通決策</p> <p>P4.2.5 與相關個人與團隊協議後，準</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			備計畫以執行決策 P4.2.6 使用可靠的回饋流程，監控決策的執行和影響			S18 溝通並清楚及有效溝通並清楚表達資訊和構思的讀寫技能
	T4.3 提升企業形象		P4.3.1 業務進行方式與企業標準和價值一致 P4.3.2 使用既定溝通管道，紀錄並及時與適當人員討論在組織內不適當的價值和標準 P4.3.3 個人言行的與組織期待和政策一致高標準			S19 以講究方法和具組知組織性方式領導團隊與所同意時程一致的組織技的能力 S20 以有系統性、並組織性方式解決問題並建立創新和有效解決方案的問題解決技能
	T4.4 證明個人和管理績效的高標準	O4.4.1 設立個人與團隊關鍵績效指標	P4.4.1 藉由個人績效和行為，建立具可靠性與聲譽的組織 P4.4.2 確保個人和管理績效的標準，與企業要求一致 P4.4.3 藉由個人和管理方面的績效，提供正面積極的角色模式 P4.4.4 依照企業目標開發並執行計畫 P4.4.5 在企業績效計畫內，開發、設定並監控關鍵績效指標			S21 有效開發提振團隊精神和士氣的團隊建立技能
T5 視需要提供客戶資訊技術建議	T5.1 檢視客戶支援的議題	O5.1.1 客戶反映問題與回饋紀錄	P5.1.1 檢查客戶所記錄的問題 P5.1.2 檢查來自客戶之問題或要求的相關紀錄 P5.1.3 調查並書面化影響客戶支援的	3	K21 可取得之公司內部和供應商的協助 K22 供應商的契約和服務協議 K23 組織所提供之各種硬體型態	S22 檢視客戶需求並提供建議和支援的分析技能 S23 溝通技能： ■ 傳達並釐清複雜資訊

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			議題 P5.1.4 通知客戶調查結果並提供建議和支援 P5.1.5 取得客戶回饋並進行變革		的特色 K24 資訊來源 K25 作業系統	<ul style="list-style-type: none"> ■ 調查並評估客戶需求 ■ 為客戶提供一對一指導服務 ■ 與客戶溝通的客戶服務技能 S24 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 製作報告 BAS1499-001 ■ 文件(如客戶的額外需求、客戶所要求的技術支援總量、解決方案、客戶協助議題等) S25 製作報表和文件範本的技術溝通技能
	T5.2 提供軟體、硬體或網路相關建議	O5.2.1 客戶支援手冊	P5.2.1 與客戶確認軟體、硬體或網路的需求 P5.2.2 調查並書面化解決方案 P5.2.3 將額外需求書面化並提供給客戶確認 P5.2.4 執行客戶同意的解決方案 P5.2.5 調查並記錄客戶可能需要的技術支援總量 P5.2.6 與客戶討論並確認技術支援的程度 P5.2.7 與客戶安排支援執行的時間 P5.2.8 提供客戶技術支援 P5.2.9 提供客戶支援手冊			
	T5.3 取得客戶回饋	O5.3.1 客戶服務改善規劃書	P5.3.1 創造適當的評估或回饋機制，以取得有關解決方案的回饋 P5.3.2 指導客戶提供回饋的方法 P5.3.3 檢視來自客戶的回饋，以確認需改善的領域			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A04 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- **建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：**
 - 大專以上畢業，具 5 年以上客戶服務相關經驗。