

**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
V3	BAS1499-001v3	客戶服務專案人員	最新版本	略	2020/12/21
V2	BAS1499-001v2	客戶服務專案人員	歷史版本	已被《BAS1499-001v3》取代	2018/12/20
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		BAS1499-001v3			
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		依組織服務項目定位及客戶服務作業流程，規劃並提供客戶專案活動資訊及維繫客戶關係。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	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 客服專案管理	T1.1 確認專案客服需求		P1.1.1 依組織服務項目定位及客戶服務作業流程，確認專案目的及需求（含型態、預算與預期效益等）。	3	K01 組織服務項目定位 K02 組織客戶服務政策及目標 K03 內外部客戶服務作法及成果 K04 客服專案計畫內容 K05 客戶服務科技工具及發展趨勢 K06 專案管理相關知識	S01 資料蒐集及分析能力 S02 溝通協調能力
	T1.2 規劃推動並執行客服專案計畫	O1.2.1 客服專案計畫	P1.2.1 依客服專案目的及需求，規劃客服專案計畫內容。	4	K01 組織服務項目定位 K02 組織客戶服務政策及目標	S01 資料蒐集及分析能力 S02 溝通協調能力

主要職責	工作任務	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)
	服專案		<p>P1.2.2 向組織相關人員報告客服專案計畫內容，並取得同意。</p> <p>P1.2.3 依組織核定後客服專案計畫，辦理教育訓練，指導相關人員。</p> <p>P1.2.4 推動並執行核定後客服專案計畫。</p>		<p>K03 內外部客戶服務作法及成果</p> <p>K04 客服專案計畫內容</p> <p>K05 客戶服務科技工具及發展趨勢</p> <p>K06 專案管理相關知識</p> <p>K07 教育訓練規範</p>	<p>S03 客服專案活動規劃能力</p> <p>S04 說服能力</p> <p>S05 簡報技巧</p> <p>S06 教育訓練規劃及執行能力</p>
	T1.3 評估客服專案效益	O1.3.1 效益分析紀錄	<p>P1.3.1 依組織客戶資訊蒐集及回饋機制，蒐集客服專案計畫成果。</p> <p>P1.3.2 比對客服專案計畫成果及預期效益，評估實質效益。</p> <p>P1.3.3 依評估結果，確定專案延續性，並完成效益分析紀錄，以作為優化參考。</p>	3	<p>K01 組織服務項目定位</p> <p>K02 組織客戶服務政策及目標</p> <p>K03 內外部客戶服務作法及成果</p> <p>K04 客服專案計畫內容</p> <p>K05 客戶服務科技工具及發展趨勢</p> <p>K06 專案管理相關知識</p> <p>K08 資料蒐集方法</p> <p>K09 資料分析方法</p>	<p>S01 資料蒐集及分析能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S07 效益評估能力</p> <p>S08 問題判別能力</p> <p>S09 優化方案規劃能力</p> <p>S10 效益分析紀錄撰寫能力</p>
T2 客戶關係經營	T2.1 建立客戶資料	O2.1.1 客戶資料表	<p>P2.1.1 依組織規範與法規及專案需求，建立與維護客戶資料。</p> <p>P2.1.2 依組織客戶互動機制，並視需要與客戶聯繫。</p>	3	<p>K05 客戶服務科技工具及發展趨勢</p> <p>K10 客戶關係管理</p> <p>K11 消費者行為</p> <p>K12 消費者心理學</p> <p>K13 組織檔案建檔規範</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S11 資訊科技應用能力</p> <p>S12 資料建檔能力</p>
	T2.2 維護客戶關係	O2.2.1 客訴紀錄表	<p>P2.2.1 依組織規範，提供後續服務及客戶諮詢。</p> <p>P2.2.2 依客訴作業流程，協助第一線客服人員處理客訴問題，並記錄客訴處理結果。</p>	3	<p>K05 客戶服務科技工具及發展趨勢</p> <p>K10 客戶關係管理</p> <p>K11 消費者行為</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S11 資訊科技應用能力</p> <p>S13 客訴問題判別能力</p> <p>S14 客訴問題解決能力</p>

主要職責	工作任務	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)
			P2.2.3 依客訴作業流程，判別問題嚴重度，並陳報組織相關人員。		K12 消費者心理學 K14 客訴處理流程	

#### 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。

#### 說明與補充事項

- 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，且具 2 年以上客戶服務相關工作經驗。