

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
V4	BAS1499-001v4	客戶服務專案人員	最新版本	略	2023/12/15
V3	BAS1499-001v3	客戶服務專案人員	歷史版本	已被《BAS1499-001v4》取代	2021/12/20
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	BAS1499-001v1	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		BAS1499-001v4			
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	O1.1.1 客服需求記錄	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趨勢	S01 客服資料蒐集及分析 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)
					K06 專案管理	
	T1.2 規劃推動並執行客服專案	O1.2.1 客服專案計畫	<p>P1.2.1 依客服專案目的及需求，規劃客服專案計畫內容。</p> <p>P1.2.2 向組織權責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 推動並執行客服專案計畫。</p>	4	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趨勢 K06 專案管理 K07 教育訓練規範	S01 客服資料蒐集及分析 S02 溝通協調能力 S03 客服專案活動規劃 S04 說服能力 S05 簡報能力 S06 客服專案教育訓練規劃執行
	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，蒐集客服專案相關數據、服務作法及成果。</p> <p>P1.3.2 檢核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>	4	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趨勢 K06 專案管理 K08 客服效益資料蒐集方法 K09 客服回饋資料分析方法	S01 客服資料蒐集及分析 S02 溝通協調能力 S07 客服效益評估 S08 客服問題判別 S09 優化專案規劃 S10 客服專案效益分析紀錄撰寫
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 依相關法規與組織規範及專案需求，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	K05 客戶服務科技工具及趨勢 K10 客戶關係管理 K11 消費者行為 K12 消費者心理學 K13 組織檔案建檔規範	S02 溝通協調能力 S11 資訊科技應用 S12 資料建檔

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)
	T2.2 維護客戶關係	O2.2.1 諮詢紀錄表 O2.2.2 客訴紀錄表	P2.2.1 依組織規範，提供後續服務及客戶諮詢。 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。 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。	3	K05 客戶服務科技工具及趨勢 K10 客戶關係管理 K11 消費者行為 K12 消費者心理學 K14 客訴處理流程	S02 溝通協調能力 S11 資訊科技應用 S13 客訴問題判別 S14 客訴問題解決

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。

A06 持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

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。