

客戶服務部門主管職能基準

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	BAS1499-002v3	客戶服務部門主管	最新版本	名稱調整為《客戶服務部門主管》	2020/12/21
V2	BAS1499-002v2	客戶服務部門經理	歷史版本	已被《BAS1499-002v3》取代	2018/12/20
V1	BAS1499-002	客戶服務部門經理	歷史版本	已被《BAS1499-002v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BAS1499-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務部門主管		
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		負責規劃、推動與管理客戶服務作業相關工作。			
基準級別		4			

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 客戶服務計畫規劃	T1.1 建立客戶服務計畫	O1.1.1 客戶服務計畫	P1.1.1 確認組織客戶服務政策及目標。 P1.1.2 依組織客戶服務政策及目標，蒐集組織歷年與內外部客戶服務作法及成果，並判別所獲得資訊的適當性與可用性。 P1.1.3 比對組織內外部作法異同處，並分析較佳方案。 P1.1.4 依組織客戶服務政策及目標，訂定客戶服務計畫（含客服作業流程、教育訓練、客服相關表單及預算評	4	K01 組織客戶服務政策及目標 K02 內外部客戶服務作法及成果 K03 客戶服務計畫內容 K04 客戶服務禮儀及話術 K05 成本概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 溝通協調能力 S03 客戶服務計畫制定能力 S04 說服能力 S05 簡報技巧 S06 管理表單訂定能力

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)
			估等)。 P1.1.5 向組織權責人員報告，並取得同意。			
	T1.2 規劃人力編制及溝通機制		P1.2.1 依組織人力政策及客戶服務計畫，制定部門人力編制及工作執掌。 P1.2.2 盤點組織內外部資源及溝通模式，並建立內部溝通管道及外部資源連結機制。 P1.2.3 依組織權責分工，擔任組織 <u>內外部客戶服務問題協調</u> 窗口。	4	K01 組織客戶服務政策及目標 K03 客戶服務計畫內容 K06 人力編制及工作職掌 K07 內外部資源及溝通方式	S01 資料蒐集及分析能力 S02 溝通協調能力 S04 說服能力 S07 人力及工作規劃能力 S08 內部溝通管道建立能力 S09 外部資源連結機制訂定能力
T2 客戶服務計畫推動及管理	T2.1 推動客戶服務計畫		P2.1.1 依核定後組織客戶服務計畫，推動客戶服務計畫。 P2.1.2 依組織客戶服務計畫，進行人員教育訓練。 P2.1.3 判別推動狀況及教育訓練結果，以作為人員適任性評估及計畫優化參考。	4	K01 組織客戶服務政策及目標 K03 客戶服務計畫內容 K04 客戶服務禮儀及話術 K06 人力編制及工作職掌 K08 教育訓練規範 K09 人員適任性評估方法	S01 資料蒐集及分析能力 S02 溝通協調能力 S04 說服能力 S10 計畫推動能力 S11 教育訓練規劃及執行能力 S12 人員問題評估能力
	T2.2 督導客戶服務計畫	O2.2.1 客戶服務管理表單 O2.2.2 客服人員績效評估表 O2.2.3 客訴紀錄表	P2.2.1 督導客服人員執行情形，以避免或降低客戶投訴狀況。 P2.2.2 運用組織相關管理表單記錄客戶服務執行情形，作為內部管控及持續改善參考。 P2.2.3 檢視客服人員問題及評估績效。 P2.2.4 依組織規範及客服人員陳報問題，進行客訴案件處理，並視需要通報相關單位共同處理。	4	K01 組織客戶服務政策及目標 K03 客戶服務計畫內容 K04 人力編制及工作職掌 K08 教育訓練規範 K09 人員適任性評估方法 K10 人員績效評估方法 K11 客訴處理流程	S01 資料蒐集及分析能力 S02 溝通協調能力 S04 說服能力 S10 計畫推動能力 S11 教育訓練規劃及執行能力 S12 人員問題評估能力 S13 客訴案件處理技巧 S14 計畫督導及管理能力

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)
	T2.3 評估客戶服務計畫成效	O2.3.1 滿意度分析報告	<p>P2.3.1 蒐集並彙整客戶滿意度調查紀錄。</p> <p>P2.3.2 使用具效度的分析方法，進行資料的統計及分析。</p> <p>P2.3.3 依分析結果及客戶服務相關管理表單，找出問題點及提出解決方案，並完成滿意度分析報告。</p> <p>P2.3.4 檢視現行客戶服務計畫，向相關人員進行分析報告簡報，並提出檢討改善方案。</p>	4	<p>K01 組織客戶服務政策及目標</p> <p>K03 客戶服務計畫內容</p> <p>K12 客戶服務滿意度調查方法</p> <p>K13 資料分析方法</p> <p>K14 滿意度分析報告內容</p> <p>K15 統計分析基礎概論</p>	<p>S01 資料蒐集及分析能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S04 說服能力</p> <p>S05 簡報技巧</p> <p>S15 問題分析能力</p> <p>S16 改善方案擬定能力</p> <p>S17 滿意度分析報告撰寫能力</p>

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 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A03 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。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 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 3 年以上客戶服務相關工作經驗。