

國際貿易主管職能基準

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
V4	KPS1420-001v4	國際貿易主管	最新版本	略	2024/12/15
V3	KPS1420-001v3	貿易經理	歷史版本	已被《KPS1420-001v4》取代	2020/12/21
V2	KPS1420-001v2	貿易經理	歷史版本	已被《KPS1420-001v3》取代	2018/12/20
V1	KPS1420-001	貿易經理	歷史版本	已被《KPS1420-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KPS1420-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	國際貿易主管		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	國際貿易經理人員	職業別代碼	1420	
	行業別	批發業 / 綜合商品批發	行業別代碼	G4520	
工作描述		進行國際市場資料蒐集與分析，拓展與開發國際市場，並管理客戶服務品質。			
基準級別		5			

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管理客戶服務品質	T1.1確保達成內部和外部客戶要求	O1.1.1國際貿易業務發展策略文件	P1.1.1調查、確認並評估客戶的需求。 P1.1.2確保計畫滿足客戶期望的品質、時間和成本規格。	5	K01相關法規 K02顧客關係管理 K03公共關係 K04產品行銷 K05策略規劃	S01產業趨勢分析能力 S02溝通能力 S03外語能力 S04問題解決能力 S05顧客關係管理能力 S06策略規劃能力

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)
	T1.2控管交付產品和服務的品質		<p>P1.2.1依組織業績計畫，交付符合客戶規格的產品和服務。</p> <p>P1.2.2監控團隊表現，以求穩定地符合組織的品質和交付標準。</p> <p>P1.2.3協助團隊克服客戶服務困難點。</p>	5	<p>K01相關法規</p> <p>K02顧客關係管理</p> <p>K05策略規劃</p> <p>K06品質管理</p>	<p>S01產業趨勢分析能力</p> <p>S02溝通能力</p> <p>S03外語能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05顧客關係管理能力</p> <p>S06策略規劃能力</p>
	T1.3監控、調整並評量客戶服務	O1.3.1客戶服務檢討報告	<p>P1.3.1構思並運用方法來監控客戶服務過程，以達成產品或服務的目標和標準。</p> <p>P1.3.2構思並運用方法來獲得客戶回饋，以改善提供的產品和服務。</p> <p>P1.3.3構思、取得並有效運用資源以提供客戶高品質的產品和服務。</p> <p>P1.3.4依據與適當的個人和團體諮詢結果，制定決策以排解問題，並調整提供給客戶的產品和服務。</p> <p>P1.3.5運用系統和流程管理各類紀錄、報告和建議。</p>	5	<p>K01相關法規</p> <p>K02顧客關係管理</p> <p>K05策略規劃</p> <p>K06品質管理</p>	<p>S01產業趨勢分析能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05顧客關係管理能力</p> <p>S06策略規劃能力</p>
T2預測國際市場和企業需求	T2.1蒐集市場情報	O2.1.1市場情報資料	<p>P2.1.1蒐集並記錄市場情報。</p> <p>P2.1.2評估並取得具參考價值之市場情報。</p> <p>P2.1.3整理和分析目標市場與組織的國際商業活動相關性和適用性，並進行行銷績效評估。</p>	5	<p>K07國際政經人文等相關知識</p> <p>K08國際商業貿易相關規範與法規</p> <p>K09產品銷售及服務範圍</p>	<p>S01產業趨勢分析能力</p> <p>S02溝通能力</p> <p>S07企業績效的分析能力</p> <p>S08市場預測能力</p> <p>S09報告撰寫能力</p> <p>S10資訊科技能力</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)
	T2.2分析市場發展趨勢	O2.2.1國內與國際市場資料統計分析報告	<p>P2.2.1使用國內和國際市場的統計分析來解讀推估國際市場趨勢和發展。</p> <p>P2.2.2分析國內和相關國際環境的趨勢與發展，對於在目標市場中之國際商業活動的潛在影響與機會。</p> <p>P2.2.3確認可能影響目標市場之國際商業活動文化因素。</p>	5	<p>K07國際政經人文等相關知識</p> <p>K08國際商業貿易相關規範與法規</p> <p>K09產品銷售及服務範圍</p>	<p>S01產業趨勢分析能力</p> <p>S02溝通能力</p> <p>S07企業績效的分析能力</p> <p>S09報告撰寫能力</p> <p>S10資訊科技能力</p>
	T2.3評量企業目前的績效和能力		<p>P2.3.1確認核心活動、客戶群、企業價值和現有營運方向。</p> <p>P2.3.2確認目前和過往國際行銷績效、市場定位之成效。</p> <p>P2.3.3評量績效數據，以確認與國際商業活動有關的優弱勢和關鍵成功因素。</p> <p>P2.3.4確認並評量目前的資本和資源，以確認在國際市場中的改善或開發空間。</p> <p>P2.3.5檢討在國際市場中表現欠佳的产品或服務，以進行重新開發規畫或退出。</p> <p>P2.3.6確認企業在國際市場的優勢與目前與未來競爭地位。</p>	5	<p>K04產品行銷</p> <p>K07國際政經人文等相關知識</p> <p>K08國際商業貿易相關規範與法規</p> <p>K09產品銷售及服務範圍</p> <p>K10績效評估方法</p>	<p>S01產業趨勢分析能力</p> <p>S02溝通能力</p> <p>S07企業績效的分析能力</p> <p>S08市場預測能力</p> <p>S09報告撰寫能力</p> <p>S10資訊科技能力</p> <p>S11績效考核能力</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)
	T2.4評估特定市場	O2.3.1市場評估報告	<p>P2.4.1確認並分析會影響國際商業活動的趨勢與發展，及其對企業影響。</p> <p>P2.4.2蒐集並分析比較國際市場資訊，以作為評量企業績效的基礎。</p> <p>P2.4.3分析國際市場現有和潛在競爭對象、競爭產品或服務項目，以確認在國際市場中的潛在機會或威脅。</p> <p>P2.4.4確認及取得情報來源管道，提前發現新產品、服務、科技或國際新市場。</p> <p>P2.4.5確認並分析國際市場的法規、道德規範和環境限制，及其對國際商業活動的影響。</p>	5	<p>K04產品行銷</p> <p>K07國際政經人文等相關知識</p> <p>K08國際商業貿易相關規範與法規</p> <p>K09產品銷售及服務範圍</p>	<p>S01產業趨勢分析能力</p> <p>S02溝通能力</p> <p>S07企業績效的分析能力</p> <p>S08市場預測能力</p> <p>S09報告撰寫能力</p> <p>S10資訊科技能力</p>
	T2.5發展市場定位策略	O2.4.1市場定位規劃報告	<p>P2.5.1確認適用的定位策略，以符合行銷需求、消費者概況和客群文化。</p> <p>P2.5.2使用適用的資訊來源管道來檢驗選定之定位策略的文化適當性。</p> <p>P2.5.3按照組織需求撰寫目標市場定位實施計畫。</p>	5	<p>K04產品行銷</p> <p>K09產品銷售及服務範圍</p>	<p>S09報告撰寫能力</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)
T3執行產品和服務推銷到國際市場	T3.1規劃推廣活動	O3.1.1產品/服務國際行銷規劃書 O3.1.2預算規劃書	P3.1.1取得國際商業活動的行銷計畫，規劃推廣活動。 P3.1.2確認並評估推廣活動，符合組織規定和文化適當性。 P3.1.3根據組織行銷需求來規劃和安排推廣活動。 P3.1.4諮詢國際和國內市場的指定人員或團體，以確定整體的推廣目標。 P3.1.5確保推廣活動的時間表和成本實際可行並符合預算資源。 P3.1.6發展行動計畫，規劃推廣產品/服務的細節。	4	K04產品行銷 K17客戶關係管理 K11目標市場客群文化特徵 K12國際商業市場 K13行銷活動策略規劃 K14專案管理 K15人力資源管理 K16情緒與衝突管理	S02溝通能力 S04問題解決能力 S05顧客關係管理能力 S10資訊科技能力 S12市場分析能力 S13外語表達與溝通能力 S14合作協調能力 S15衝突處理能力
	T3.2協調推廣活動	O3.2.1分工預算表	P3.2.1確認並準備人力與資源，以協助國際和國內推廣活動，達成推廣目標。 P3.2.2確認和分配海外和當地人員在執行推廣活動的角色與職責。 P3.2.3建立並進行與海外目標客群的關係，以提昇組織正面形象。 P3.2.4監督和協助參與國際推廣活動的合作人員。 P3.2.5運用國際商業人際網絡協助執行推廣活動。	4	K04產品行銷 K11目標市場客群文化特徵 K12國際商業市場 K13行銷活動策略規劃 K14專案管理 K15人力資源管理 K16情緒與衝突管理 K17客戶關係管理	S02溝通能力 S04問題解決能力 S05顧客關係管理能力 S12市場分析能力 S10資訊科技能力 S13外語表達與溝通能力 S14合作協調能力 S15衝突處理能力

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)
	T3.3評量推廣活動	O3.3.1產品/服務國際行銷推廣成果報告	<p>P3.3.1分析客群的回饋意見和數據，確定產品/服務推廣活動影響程度。</p> <p>P3.3.2評量規劃流程的成效，持續改善未來國際推廣活動。</p> <p>P3.3.3收集並提供回饋意見給參與國際和國內推廣活動人員與合作廠商。</p> <p>P3.3.4分析成本和時間，評估國際推廣活動的效益。</p> <p>P3.3.5根據可靠的證據提供未來行銷推廣活動之建議。</p>	4	K04產品行銷 K11目標市場客群文化特徵 K12國際商業市場 K13行銷活動策略規劃 K14專案管理 K15人力資源管理 K17客戶關係管理	S02溝通能力 S04問題解決能力 S05顧客關係管理能力 S12市場分析能力 S10資訊科技能力 S13外語表達與溝通能力 S14合作協調能力 S16預算控管能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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。

A02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。

A03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。

A04好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

A05冒險挑戰：在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。

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，且具5年以上相關業務經驗。
 - 本項職業所需之外語表達與溝通能力，可依個別企業之需求訂定外語能力檢定標準。
- 其他補充說明：
 - 相關法規包括：性別平等工作法、身心障礙者權益保障法、道德倫理原則、消費者保護法、公平交易法、個人資料保護法、財金相關法規及職業安全衛生法規、勞動基準法等。
 - 國際商業貿易相關規範與法規包括：國際貿易相關法規、雙邊或區域貿易協定、世界貿易組織裁定、國際商業條款(International Commercial Terms, INCOTERMS)、關稅法規、危險物品法案、跨境電商相關法規等。