

銷售代表職能基準

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	KPS3322-001v3	銷售代表	最新版本	略	2020/12/21
V2	KPS3322-001v2	銷售代表	歷史版本	已被《KPS3322-001v3》取代	2018/12/20
V1	KPS3322-001	銷售代表	歷史版本	已被《KPS3322-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KPS3322-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	銷售代表		
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	商業銷售代表	職業別代碼	3322	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構	行業別代碼	M7020	
工作描述		負責組織產品或服務之銷售通路開發及推廣銷售。			
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 銷售方案發展	T1.1 蒐集及評估銷售資訊		P1.1.1 掌握組織目標、產品或服務定位、特色與優勢。 P1.1.2 確認蒐集市場資訊的目的、需求與管道。 P1.1.3 蒐集組織所屬產業現況(含競爭者)與發展趨勢及組織歷史銷售資訊。 P1.1.4 進行資料分類,並判別所獲得資訊的適當性與可用性。	4	K01 產業現況及發展趨勢 K02 組織目標、產品或服務定位 K03 行銷管理 K04 消費者行為 K05 相關法令規範(注) K06 組織服務項目及競品分析	S01 資料蒐集能力 S02 資料判別能力 S03 客戶情報蒐集能力
	T1.2 定位市場	O1.2.1 SWOT 分析	P1.2.1 找出組織內部經營的優勢與劣	3	K01 產業現況及發展趨勢	S03 客戶情報蒐集能力

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)
	及客群	表	<p>勢，以決定銷售標的物之市場定位。</p> <p>P1.2.2 歸納組織優勢與劣勢及所面對之機會與威脅，確認競爭策略並找出相對優勢銷售標的物。</p> <p>P1.2.3 依組織產品或服務市場定位，找出潛在客群並確認其偏好與需求。</p>		<p>K02 組織目標、產品或服務定位</p> <p>K03 行銷管理</p> <p>K04 消費者行為</p> <p>K05 相關法令規範</p> <p>K06 組織服務項目及競品分析</p> <p>K07 成本概念</p> <p>K08 策略分析方法</p>	<p>S04 資料分析能力</p> <p>S05 市場定位能力</p> <p>S06 客群分析能力</p>
	T1.3 規劃銷售方案	<p>O1.3.1 銷售方案</p> <p>O1.3.2 銷售簡報</p>	<p>P1.3.1 依組織銷售目標及計畫，協調組織相關人員，規劃銷售方案及策略。</p> <p>P1.3.2 評估並判定銷售方案及策略之影響因素及可行性。</p> <p>P1.3.3 製作銷售方案簡報，並向組織相關人員說明及取得銷售共識並確認銷售方案。</p>	3	<p>K03 行銷管理</p> <p>K04 消費者行為</p> <p>K05 相關法令規範</p> <p>K06 組織服務項目及競品分析</p> <p>K07 成本概念</p> <p>K08 策略分析方法</p>	<p>S07 方案規劃能力</p> <p>S08 資源盤點與分析能力</p> <p>S09 視覺化簡報製作能力</p> <p>S10 簡報技巧</p> <p>S11 溝通協調能力</p>
T2 銷售通路開發及維護	T2.1 開發銷售通路	O2.1.1 客戶開發計畫表	<p>P2.1.1 依銷售方案，蒐集及比較同業競業者資訊。</p> <p>P2.1.2 依銷售方案，研擬客戶開發計畫表與客戶開發方式。</p> <p>P2.1.3 依銷售方案、組織產品或服務定位及開發計畫表，執行開發新或潛在銷售通路及客戶。</p>	3	<p>K03 行銷管理</p> <p>K04 消費者行為</p> <p>K05 相關法令規範</p> <p>K09 通路開發方法</p> <p>K10 銷售通路類型</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 資料判別能力</p> <p>S03 客戶情報蒐集能力</p> <p>S11 溝通協調能力</p> <p>S12 資料比較分析能力</p> <p>S13 銷售通路開發能力</p> <p>S14 服務項目介紹及解說能力</p> <p>S15 銷售能力</p>
	T2.2 維護通路及客戶關係	O2.2.1 顧客關係維繫表	<p>P2.2.1 建立銷售通路及客戶資料，並制定客戶關係管理策略。</p> <p>P2.2.2 依組織賦予權限，積極回應或提供相關服務，以解決客戶之需求。</p>	3	<p>K11 資料建檔流程</p> <p>K12 客戶關係管理</p>	<p>S11 溝通協調能力</p> <p>S16 客戶關係維繫能力</p> <p>S20 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 維護通路與客戶資料及互動機制，並視需要蒐集客戶回饋，提供組織改善參考。			
T3 銷售及售後服務	T3.1 推廣及提供銷售業務	O3.1.1 銷售報表	<p>P3.1.1 依組織銷售方案及策略，推廣銷售業務。</p> <p>P3.1.2 進行組織產品或服務解說及諮詢。</p> <p>P3.1.3 確認客戶需求，告知付款方式及條件，並完成合約書/訂單簽訂。</p> <p>P3.1.4 將合約書/訂單轉知組織相關人員，並確認出貨及收款事項。</p> <p>P3.1.5 依銷售結果，製作銷售報表。</p>	3	<p>K03 行銷管理</p> <p>K04 消費者行為</p> <p>K05 相關法令規範</p> <p>K06 組織服務項目及競品分析</p> <p>K07 成本概念</p> <p>K13 銷售方法</p> <p>K14 合約書/訂單內容</p> <p>K15 組織付款及出貨流程</p> <p>K16 銷售報表內容</p>	<p>S11 溝通協調能力</p> <p>S14 服務項目介紹及解說能力</p> <p>S15 銷售能力</p> <p>S17 合約書/訂單處理能力</p> <p>S18 銷售報表製作能力</p> <p>S19 資訊科技應用能力</p>
	T3.2 提供售後服務	<p>O3.2.1 售後服務紀錄</p> <p>O3.2.2 客訴紀錄表</p>	<p>P3.2.1 依組織售後服務程序，提供客戶售後服務及問題諮詢。</p> <p>P3.2.2 依組織售後服務程序及客戶反映問題，進行協調處理。如職權無法妥善處理則回報相關主管。</p> <p>P3.2.3 依組織客訴作業流程，完成客訴處理及紀錄。</p>	3	<p>K17 組織售後服務流程</p> <p>K18 客訴作業流程</p> <p>K19 異常處理流程</p>	<p>S11 溝通協調能力</p> <p>S20 問題解決能力</p> <p>S21 文書處理能力</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 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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A04 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。
- A05 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
- A06 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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A07 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

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：**
 - 具 1 年以上相關工作經驗。
- 本項職能基準可能因產業差異而需要不同之職能內涵，參考引用時宜參酌產業特性進行調整。

注：如公平交易、廣告物管理辦法、個人資料保護法、身心障礙者權益保障法、智慧財產權等