

批發業務人員職能基準

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	KPS3322-002v3	批發業務人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	KPS3322-002v2	批發業務人員	歷史版本	已被《KPS3322-002v3》取代	2019/04/19
V1	KPS3322-002v1	零售與批發業務人員	歷史版本	已被《KPS3322-002v2》取代	2016/03/22

職能基準代碼		KPS3322-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	批發業務人員		
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	批發與零售業 / 批發業		行業別代碼	G45-46
工作描述		從事批發與零售業之產品銷售、業務推廣、客戶維繫與市場分析及開發等工作。			
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 維護與開發市場商機	T1.1 分析市場與目標客群	O1.1.1 市場分析報告	P1.1.1 收集與彙整產業市場資訊 ^{【註1】} ，以分析目標客群需求。 P1.1.2 與採購部門保持互動與溝通，掌握市場及產品的最新資訊。 P1.1.3 掌握目標客群的背景與需求資訊，蒐集客戶與採購部門對市場及產品的看法，規劃及提出市場開發與維護建議。	4	K01 消費者心理學概念 K02 行銷學概念 K03 產品專業知識 K04 產業市場資訊與趨勢 K05 商業禮儀 K06 專案管理概念 K07 市場商機資訊	S01 資料彙整能力 S02 統計分析能力 S03 訪談能力 S04 專案管理能力 S05 企劃書撰寫能力 S06 社交能力 S07 外語閱讀、表達與溝通能力

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 客戶關係管理	O1.2.1 客戶資訊維護表 O1.2.2 顧客滿意度調查紀錄	P1.2.1 透過定期聯繫或實地訪查的互動方式，確認既有客戶的近況與需求。 P1.2.2 檢視客戶的庫存、淡旺季銷售規劃及應付帳款等狀況，進行備貨、催款或收款等。 P1.2.3 協助調解及處理客訴問題，並視需要陳報相關主管。	3	K04 產業市場資訊與趨勢 K07 市場商機資訊 K08 組織相關規範 K09 顧客管理概念 K10 銷售話術	S03 訪談能力 S06 社交能力 S07 外語閱讀、表達與溝通能力 S08 溝通協調能力 S10 行銷活動規劃能力 S11 銷售能力
	T1.3 客戶風險管理	O1.3.1 過往銷售紀錄表 (包含退票與退貨紀錄)	P1.3.1 遵循組織內控程序，進行客戶信用評等調查，預防可能發生的合作風險。 P1.3.2 進行客戶訪談，瞭解其現有經營實績與未來銷售計劃。 P1.3.3 視銷售落差回報異常狀況，並於必要時進行危機處理。 P1.3.4 透過與同業或異業關係，掌握同一合作客戶的訂貨或付款狀況，以預防可能發生的合作風險。	4	K04 產業市場資訊與趨勢 K08 信用評等資訊 K09 財務報表概念 K08 組織相關規範 K11 產業法規知識【註2】 K12 危機處理概念	S03 訪談能力 S07 外語閱讀、表達與溝通能力 S09 市場資訊解讀與分析能力
	T1.4 開發新客戶	O1.4.1 潛在客戶追蹤表	P1.4.1 分析新客戶需求以確認產品組。 P1.4.2 運用多元行銷方式【註3】，開發潛在客戶。 P1.4.3 定期追蹤新客戶開發進度，並視需求調整開發策略。 P1.4.4 建立新客戶資料庫並定期更新。	3	K04 產業市場資訊與趨勢 K07 市場商機資訊 K08 組織相關規範 K09 顧客管理概念 K10 銷售話術 K13 網路行銷概念	S03 訪談能力 S06 社交能力 S07 外語閱讀、表達與溝通能力 S08 溝通協調能力 S10 行銷活動規劃能力 S11 銷售能力 S12 陌生開發能力 S13 簡報能力

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 達成組織設定之業績目標	T2.1 競品分析	O2.1.1 競品分析報告	P2.1.1 蒐集市場上競爭對手的產品及客戶資訊，進行競品分析，並建議產品的業務推廣方式。	3	K02 行銷學概念 K03 產品專業知識 K14 市場分析概念	S01 資料彙整能力 S07 外語閱讀、表達與溝通能力 S09 市場資訊解讀與分析能力
	T2.2 善用產品行銷資源	O2.2.1 行銷歷史數據分析報表 O2.2.2 行銷成交數據分析報表	P2.2.1 以促進業務成長與滿足客戶需求為目的，整合組織及原廠所提供行銷資源，辦理行銷活動。 P2.2.2 整合外部資源與異業合作的行銷方案，藉以擴大商機。 P2.2.3 檢視客戶使用行銷資源或舉辦行銷活動的成效，必要時提出調整建議。	3	K02 行銷學概念 K06 專案管理概念 K08 組織相關規範 K10 銷售話術	S04 專案管理能力 S05 企劃書撰寫能力 S07 外語閱讀、表達與溝通能力 S08 溝通協調能力 S10 行銷活動規劃能力
	T2.3 報價議價與締結成交	O2.3.1 報價單 O2.3.2 合約	P2.3.1 依客戶需求提供報價，並依組織規範進行議價。 P2.3.2 依據合作條件及報價，偕同法務相關人員進行續約或簽立新約。 P2.3.3 依據合約內容履行合約。	3	K01 消費者心理學概念 K08 組織相關規範 K15 合約訂定相關法令	S07 外語閱讀、表達與溝通能力 S08 溝通協調能力 S14 進銷存管控能力 S15 談判與議價能力
	T2.4 落實業務管理指標	O2.4.1 業務管理報表	P2.4.1 依據業務目標，確實執行各項活動，展現業務推展成果及經驗分享。 P2.4.2 針對業務達成目標落差，提出說明及改善方案。	3	K06 專案管理概念 K08 組織相關規範	S04 專案管理能力 S05 企劃書撰寫能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A02 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。

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 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。

A05 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。

A06 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。

A07 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。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**

- 大專以上畢業，且具1年以上相關工作經驗。

● **其他補充說明：**

- **【註1】**市場資訊：如從網路、報章雜誌、組織內部、實地問卷調查或訪談客戶等管道取得之資訊。
- **【註2】**產業法規知識：如消費者保護法、公平交易法、產品標示法、其他產業特定管制法規等。
- **【註3】**多元行銷方式：如陌生拜訪、異業結合、研討會、社團、商展及網路行銷等。