

客戶服務主管職能基準

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
v2	BAS1499-003v2	客戶服務主管	最新版本	略	2019/12/31
	BAS1499-003	客戶服務主管	歷史版本	已被《BAS1499-003v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS1499-003v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務主管		
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		負責客服中心的人員管理、流程規劃、客服績效目標設定與管理，並傳遞不當之服務行為或產品資訊予相關權責部門，以確保服務品質。			
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運作客戶服務中心	T1.1客戶服務中心規劃		P1.1.1依客戶服務中心的性質以滿足客戶的需求，以確保計畫達成。	4	K01 客服中心的標準作業流程 K02 客戶投訴處理知識 ^{〔註1〕} K03 服務紀錄保存和管理方法 K04 監督、管理和引進相關的策略，以提高客戶服	S01 溝通協調能力 S02 輔導和指導員工能力 S03 組織能力 S04 問題解決能力 S05 自我管理能力的 S06 客戶投訴處理技巧
	T1.2 監控、調整和檢視客戶服務中心的服務		P1.2.1 使用合適的策略，以監控產品和服務目標及標準來獲得客戶的回饋意見，以提升產品和服務。			

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)
	T1.3檢視服務		<p>P1.2.2運用資源，為客戶提供優質的產品和服務</p> <p>P1.3.1透過溝通與協商，以做出決策解決問題並調整客戶產品和服務。</p> <p>P1.3.2協助同事克服在滿足客戶服務標準的困難，並於必要時提高諮詢層級。</p> <p>P1.3.3管理客戶服務所產生的記錄、報告和建議。</p>		<p>務關係之相關知識</p> <p>K05獲得客戶回饋意見的策略知識</p>	
T2管理客戶服務的營運成本	T2.1計算服務中心營運成本		<p>P2.1.1確定並計算客戶服務中心產生成本。</p> <p>P2.1.2確定明確的固定和非固定項目成本。</p>	4	<p>K06會計原理知識</p> <p>K07預算編制原理</p> <p>K08成本效益分析原理</p> <p>K09組織的財務授權政策、財務管理制度和要求</p> <p>K10組織的業務目標、營運和業務規劃</p> <p>K11風險評估與管理</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05自我管理能力</p> <p>S07分析資訊與數據能力</p> <p>S08協商和談判能力</p> <p>S09文書處理能力</p> <p>S10領導能力</p> <p>S11計劃和組織能力</p> <p>S12簡報技巧</p>
	T2.2準備客戶服務運作之預算	O2.2.1預期收入、費用、資本支出預算計畫	P2.2.1與利益關係人密切合作，以找出合理的高、低、預期版的預算方案。			
	T2.3報告和預算	O2.3.1工作預算表	P2.3.1訂定客戶服務中心之預算。			
	T2.4監控預算績效		<p>P2.4.1分析客戶服務中心統計數據與預估預算的差異性。</p> <p>P2.4.2與利益關係人溝通預算進度。</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協調與客戶的互動	T3.1實施客戶服務標準		<p>P3.1.1依據組織政策及服務標準，找出不足的服務以採取改善行動。</p> <p>P3.1.2向團隊成員傳達與客戶服務相關的組織政策和法令規範。</p> <p>P3.1.3依據組織政策，定期提供有關服務品質的資訊給團隊成員及管理階層。</p>	4	K12直線人員的溝通與管理 K13商品和服務範圍 K14組織政策和客服作業流程 ^{【註2】}	S01溝通協調能力 S04問題解決能力 S13讀寫能力
	T3.2監督落實客戶投訴的組織政策		<p>P3.2.1監控人員是否依據組織政策來回應客戶投訴，解決客戶投訴，維持服務標準。</p>			
	T3.3與管理階層溝通		<p>P3.3.1依組織政策，以了解可能影響部門整體或部份運作的客戶服務議題。</p> <p>P3.3.2向管理階層或其他主管提供相關訊息，以便進行客戶服務規劃。</p>			
	T3.4領導客服團隊		<p>P3.4.1.瞭解組織政策和程序，並用於門市作業。</p> <p>P3.4.2激勵，帶領和培訓團隊成員達成客戶服務高水準服務。</p> <p>P3.4.3明確規劃並與團隊成員協調分配任務，以確保門市有效利用</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)
			<p>人力資源。</p> <p>P3.4.4告知團隊成員組織服務政策，及客服團隊的角色和責任。</p> <p>P3.4.5依據組織政策，對於達到與未達到服務標準與績效目標的部分，回饋給團隊成員。</p> <p>P3.4.6鼓勵團隊成員針對業績目標的實現做出回饋，並提供改進建議。</p> <p>P3.4.7使用合適的問題解決技巧來處理例行問題。</p>			
T4提升服務品質	T4.1確認客戶需求		<p>P4.1.1依據組織的要求，評估客戶需求的迫切性與提供服務的優先順序，用以準確識別和釐清客戶的需求。</p> <p>P4.1.2依據組織政策，與指定的人員尋求適當援助，以滿足客戶需求。</p>	4	<p>K15影響業務營運相關法規【註3】</p> <p>K16組織政策和客戶服務標準作業流程</p> <p>K17公共關係和產品推廣</p> <p>K18客戶服務技巧與知識</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05自我管理能力的</p> <p>S07分析資訊與數據能力</p> <p>S09文書處理能力</p> <p>S13讀寫能力</p> <p>S14資訊科技應用能力</p>
	T4.2向客戶提供服務		<p>P4.2.1依據組織政策，建立並保持與客戶的關係，以確保提供高品質的服務。</p> <p>P4.2.2依據組織政策，敏銳確實處理客戶投訴，並適時識別客戶需</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)
			求及適時提供服務給客戶，以提高服務的附加價值。			
	T4.3提出服務報告	O4.3.1服務報告	<p>P4.3.1依據組織政策，定期審查客戶滿意度，以找出提高服務和產品品質的機會。</p> <p>P4.3.2監測服務流程問題並進行改善，以符合客戶需求。</p> <p>P4.3.3定期尋求客戶的回饋，以改善服務品質。</p> <p>P4.3.4確保服務報告清晰、詳細，並包含服務關鍵面向的建議。</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

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。

A05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。

A06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。

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(學)以上，且具備5年不同工作經驗(不同職務歷練)。
- 【註1】客戶投訴處理知識：如客戶行為、客戶需求研究、客戶關係、持續的產品和服務品質、問題識別與解決等。

說明與補充事項

- 【註2】組織政策和客服作業流程：如客戶服務、客戶投訴產品或個別員工、工作人員的監督、監控團隊績效、紀律、申訴處理、分配職責和責任、會議、組織評鑑等。
- 【註3】影響業務營運相關法規：如反歧視法規、道德原則、實務守則、個資法、金融法規、合約、職業安全衛生相關規範、貿易慣例法/競爭和消費者法案等。