

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
V3	BAS1499-003v3	客戶服務主管	最新版本	略	2021/12/31
V2	BAS1499-003v2	客戶服務主管	歷史版本	已被《BAS1499-003v3》取代	2019/12/31
V1	BAS1499-003v1	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		BAS1499-003v3			
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，並傳遞客戶各項反映事項與資訊提供相關權責部門，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修正與規劃客戶服務中心程序	O1.1.1作業程序規劃書更新版	P1.1.1 依組織政策，進行客戶導向檢視與修正，以及客戶服務中心作業程序規劃。 P1.1.2 依客戶服務中心的性質，以客戶為導向推動計畫達成。	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客戶服務關係提升知識 K05客戶回饋策略知識	S01溝通協調能力 S02員工輔導與指導能力 S03組織能力 S04問題解決能力 S05自我管理能力 S06客戶投訴處理技巧
	T1.2監控		P1.2.1 使用合適的策略，結合產品與服務達成組	4	K01客服中心的標準作業流程	S01溝通協調能力

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)
	客戶服務中心的服務		<p>織目標。</p> <p>P1.2.2 協助團隊運用資源，為客戶提供優質的產品與服務。</p> <p>P1.2.3 監督客服人員是否依據組織政策來回應客戶投訴、解決客戶投訴及維持服務標準，落實客戶投訴的組織政策。</p> <p>P1.2.4 運用完善服務程序，獲得客戶的回饋意見，以提升團隊客戶服務品質。</p>		<p>K02客戶投訴處理知識</p> <p>K03服務紀錄保存和管理方法</p> <p>K04客戶服務關係提升知識</p> <p>K05客戶回饋策略知識</p>	<p>S02員工輔導與指導能力</p> <p>S03組織能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05自我管理能力</p> <p>S06客戶投訴處理技巧</p>
	T1.3檢視服務	O1.3.1建議報告書	<p>P1.3.1 透過溝通與協商，調整客戶服務，做出決策以解決問題。</p> <p>P1.3.2 協助團隊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、報告及建議。</p>	4	<p>K01客服中心的標準作業流程</p> <p>K02客戶投訴處理知識</p> <p>K03服務紀錄保存和管理方法</p> <p>K04客戶服務關係提升知識</p> <p>K05客戶回饋策略知識</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02員工輔導與指導能力</p> <p>S03組織能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05自我管理能力</p> <p>S06客戶投訴處理技巧</p>
T2管理客戶服務的營運成本	T2.1編列服務中心營運成本	O2.1.1營運計劃書【註2】	<p>P2.1.1 確定並計算客戶服務中心之各項營運成本分析及財務規劃。</p> <p>P2.1.2 編列服務中心營運資本預算計畫，訂定客戶服務中心之預算。</p> <p>P2.1.3 與利益關係人密切合作，以取得合理的高、低、預期版之預算方案。</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、管理制度及要求</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資訊與數據分析能力</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簡報技巧</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監控預算與執行績效		P2.2.1 監控客戶服務中心之統計數據與預估預算的差異性。 P2.2.2 與利益關係人溝通預算執行進度。	4	K06會計原理知識 K07預算編制原理 K08成本效益分析原理 K09組織的財務授權政策、管理制度及要求 K10組織的業務目標、營運和業務規劃 K11風險評估與管理	S01溝通協調能力 S04問題解決能力 S05自我管理能力的 S07資訊與數據分析能力 S08協商和談判能力 S09文書處理能力 S10領導能力 S11簡報技巧
T3協調與客戶的互動	T3.1實施客戶服務標準		P3.1.1 依組織政策及服務標準，找出不足的服務，以採取改善行動。 P3.1.2 向團隊成員傳達與客戶服務相關的組織政策及法令規範。 P3.1.3 依組織政策，定期提供有關服務品質的資訊給團隊成員及管理階層。	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3】 K15影響業務營運相關法規【註4】	S01溝通協調能力 S04問題解決能力 S12讀寫能力
	T3.2與管理階層溝通		P3.2.1 依組織政策，瞭解可能影響部門整體或部份運作的客戶服務議題。 P3.2.2 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。	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	S01溝通協調能力 S04問題解決能力 S12讀寫能力
	T3.3領導客服團隊		P3.3.1.瞭解組織政策和程序，並用於門市作業。 P3.3.2 激勵與帶領培訓團隊成員，達成客戶服務高水準服務。	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	S01溝通協調能力 S04問題解決能力 S12讀寫能力

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)
			<p>P3.3.3 明確規劃並與團隊成員協調任務分配，以確保門市有效利用人力資源。</p> <p>P3.3.4 告知團隊成員組織服務政策，以及客服團隊的角色和責任。</p> <p>P3.3.5 依組織政策，對於達到與未達到服務標準、績效目標的部分，回饋給團隊成員。</p> <p>P3.3.6 鼓勵團隊成員針對實現業績目標，做出回饋，並提供改進建議。</p> <p>P3.3.7 使用合適的問題解決技巧，以處理例行問題。</p>			
T4提升服務品質	T4.1確認客戶需求		<p>P4.1.1 依組織的要求，評估客戶需求的迫切性、提供服務的優先順序，以準確識別及釐清客戶的需求。</p> <p>P4.1.2 依組織政策，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資訊與數據分析能力</p> <p>S09文書處理能力</p> <p>S12讀寫能力</p> <p>S13資訊科技應用能力</p>
	T4.2向客戶提供服務		<p>P4.2.1 依組織政策，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 依組織政策，敏銳且確實處理客戶投訴，並適時識別客戶需求及提供服務，以提高服務的附加價值。</p>	4	<p>K15影響業務營運相關法規</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資訊與數據分析能力</p> <p>S09文書處理能力</p> <p>S12讀寫能力</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)
						S13資訊科技應用能力
	T4.3提出服務報告	O4.3.1客戶服務報告	<p>P4.3.1 依組織政策，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 確保客戶服務報告清晰且詳細，並包含產品與服務關鍵面向的建議。</p>	4	<p>K15影響業務營運相關法規</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</p> <p>S07資訊與數據分析能力</p> <p>S09文書處理能力</p> <p>S12讀寫能力</p> <p>S13資訊科技應用能力</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：**

- 大專以上畢業，且 5 年相關工作經驗（須經不同職務歷練）。

● **其他補充說明：**

- **【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】營運計劃書：包含營運目標、預期收支預算、人力與風險控管與工作時程等。
- 【註 3】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、會議及組織評鑑等。
- 【註 4】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、貿易慣例法及消費者保護法等。