

客戶服務規劃人員職能基準

職能基準代碼		BAS2421-003			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務規劃人員		
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	組織及政策管理專業人員	職業別代碼	2421	
	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		依據並記錄分析客戶支援需求，設計和推出新的客戶聯繫措施。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	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 發展 客戶服務 工作所需 的產品和 服務的知 識	T1.1 取得特定領域 產品的知識及服務		P1.1.1 確認關於特定領域產品及服務 知識來源，衡量其可信度及有 效性 P1.1.2 確認產品及服務的用途與功能 P1.1.3 確認及評估產品及服務的主要 特色 P1.1.4 確認及評估產品及服務的優缺 點 P1.1.5 列舉相關產品及服務的主要細 節	4	K1 在指定業務範圍內，產 品和服務的特色、好 處、優勢和弱點 K2 產品和服務的替代 品、趨勢和發展現況 K3 組織結構、角色、職 責、政策、程序、產品 標籤和說明 K4 潛在用戶或買方市場 K5 描述產品和服務時使 用的方法 K6 影響業務運營相關立	S1 資訊管理技能以總結口頭和書面 的資料 S2 讀寫和計算能力包含： S3 解釋產品和服務的功能和銷售數 據 S4 總結各種訊息獲得來源，包含口 頭、書寫、觀察 S5 自我管理技巧： ■ 遵守政策和程序 ■ 尋找學習和發展機會 ■ 在團隊環境工作
	T1.2 在指定領域全 方位衡量產品及服		P1.2.1 運用一系列資訊來源，確定指 定區域的產品和服務範圍			

工作任務	工作活動	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)
	務		P1.2.2 比較各種產品和服務的特色、好處、優勢和弱點 P1.2.3 建立產品和服務的相對地位與替代差異傳達給買方或用戶		法的關鍵條款，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 反性別歧視</li> <li>■ 客戶保護</li> <li>■ 合約</li> </ul> K7 與倫理相關的法則： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 隱私法規</li> <li>■ 貿易慣例法/競爭和消費者法案</li> </ul>	
	T1.3 將產品和服務的知識轉換為收益		P1.3.1 確定具潛在買家且具吸引力的產品與服務的特色 P1.3.2 以利益關係者的角度，檢視現有產品和服務的特色 P1.3.3 在組織要求與法律規範背景下，呈現產品和服務的特色			
T2 記錄客戶的需求	T2.1 登錄客戶提出的需求		P2.1.1 根據標準格式，記錄客戶的支援請求和需求 P2.1.2 查看客戶支援記錄和細節 P2.1.3 根據組織標準來檢視資訊和需求的準確性和急迫性	3	K8 對下列事項的廣泛知識： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 診斷工具</li> <li>■ 升級程序</li> <li>■ 維修程序</li> <li>■ 業務調度要求</li> <li>■ 根據業務狀況準備報告</li> <li>■ 根據組織程序來評等和排序客戶需求</li> <li>■ IT 部門的角色與責任</li> </ul>	S6 對下列事項的溝通技巧： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 收集客戶的訊息</li> <li>■ 釐清客戶的需求</li> </ul> S7 解決衝突的能力和客戶服務能力，以處理支援需求 S8 處理一般工作文件的文書能力 S9 策劃和組織能力，能排序出工作優先順序
	T2.2 進行需求排序及人員安排	O2.2.1 客戶需求優先順序或等級之準則	P2.2.1 定義出客戶需求的優先順序或等級之準則 P2.2.2 根據對業務的重要性或影響效果排序客戶需求			
	T2.3 記錄客戶需求		P2.3.1 根據組織的要求，將客戶支援需求建檔 P2.3.2 根據需求，請合適的人或部門提供協助			

工作任務	工作活動	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 設計和推出新的客服設施	T3.1 確認設計的元素	O3.1.1 客戶聯繫設施的特點	P3.1.1 分析客戶聯繫設施的角色與業務需求 P3.1.2 定義一般客戶聯繫設施的特點 P3.1.3 鑑別出滿足業務需求的設計要素 P3.1.4 與利害關係人確認分析	3	K9 標竿的方法論 K10 變革管理原則 K11 法規、法令與組織對客戶聯繫設施的要求 K12 測試程序和計劃的原則 K13 在技術及人性層面上設計聯繫中心，如： ■ 新興技術 ■ 人因工程設計 ■ 硬體和通訊服務 ■ 軟體系統 K14 專案管理原則 K15 運用一系列資訊來源的研究方法 K16 風險管理原則 K17 對專案的資訊資源、指引和支援 K18 在與客戶聯繫中有效地使用的系統與物質	S10 分析能力：分析相關工作場所的訊息和資料，並提出相應的建議 S11 溝通技巧： ■ 進行正式和非正式會議 ■ 與客戶及各層級人員溝通 S12 協商和談判技巧，以制定、實施和監督計劃 S13 編製複雜想法和概念的報告 S14 運算分析能力： ■ 進行統計和數據分析 ■ 管理預算資源 S15 計劃和組織能力，在時限內來管理自己的工作任務 S16 簡報技巧： ■ 清楚地表達資訊、期望和想法 ■ 研究和介紹複雜問題，如監管和法令要求 S17 專案管理技能，以管理大型及複雜的專案 S18 風險評估和管理技能，以了解與
	T3.2 制定詳細規格		P3.2.1 檢視設計原則以確認設施的合適性 P3.2.2 請教有適當經驗的專家，以獲得詳細的規格 P3.2.3 基礎設施設計符合世界標準，以證明規格的適當性 P3.2.4 與利害關係人確認設計的細節			
	T3.3 資源評估		P3.3.1 找出預算限制 P3.3.2 從企業的合作供應商中，確認出可用的資源 P3.3.3 為各個設計面向找到合適的替代資源和供應商 P3.3.4 對每個替代方案進行比較分析 P3.3.5 為每個設計面向推薦資源			

工作任務	工作活動	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)
	T3.4 整合設計組件	O3.4.1 專案管理計畫	<p>P3.4.1 對新設施資源的整合準備可行的專案管理計畫</p> <p>P3.4.2 在整個整合過程使用專案管理工具</p> <p>P3.4.3 準備應緊急應變計畫，以應付所有合理的費用</p> <p>P3.4.4 對所有的資源發展有效的測試程序和計畫</p> <p>P3.4.5 對超過預算保持警覺性，並維持相關資源及工作的品質</p>		資源	專案相關的影響和風險 S19 自我管理技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守政策和程序</li> <li>■ 尋求學習和發展機會</li> <li>■ 管理資料和資訊的技術能力</li> </ul>
	T3.5 啟用客戶聯繫服務設施	O3.5.1 專案管理計畫 O3.5.2 後續改善規劃	<p>P3.5.1 準備可行的專案管理計畫，以啟用新的客戶聯繫服務設施</p> <p>P3.5.2 在啟用過程中使用專案管理工具</p> <p>P3.5.3 在啟用過程中向利害關係人傳達相關參考數據</p> <p>P3.5.4 建立啟用前的操作測試程序和啟動計畫</p> <p>P3.5.5 監督計畫內外事件已完成啟用</p> <p>P3.5.6 根據啟用狀況及利害關係人意見匯報，規劃後續改善行動</p>			
T4 處理產品和服	T4.1 取得並維護產品及服務數據		P4.1.1 使用商業技術和系統來取得產品和服務數據	3	K19 企業政策和程序，包括：	S20 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 分析和評估訊息</li> </ul>

工作任務	工作活動	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)
務資料			<p>P4.1.2 根據商業技術、資訊管理系統和程式，來儲存、回復和救援數據</p> <p>P4.1.3 根據機密性，安全性和系統存取要求來處理產品和服務數據</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 數據安全和隱私</li> <li>■ 產品和服務的績效評價</li> <li>■ 報告機制</li> <li>■ 產品或服務的供應和分銷</li> <li>■ 使用和維護客戶和銷售數據</li> </ul> <p>K20 數據處理要求</p> <p>K21 決定客戶偏好的因素</p> <p>K22 與電腦設備使用相關的職業健康與安全</p> <p>K23 提供給客戶產品和服務的範圍</p> <p>K24 數據、硬體或記錄系統的存儲和安全性</p> <p>K25 數據的類型</p> <p>K26 商務技術和系統使用和維護的程序</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解釋銷售數據</li> <li>■ 產出報告</li> <li>■ 讀取和解釋各種書面資料</li> </ul> <p>S21 計劃和組織能力，以收集和整理資訊</p> <p>S22 時間管理技能，以產生及時報告</p> <p>S23 使用商業技術和系統科技的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 產出業務需求報告</li> <li>■ 輸入和處理產品和服務的數據</li> <li>■ 維護產品數據庫</li> <li>■ 監控客戶的喜好和銷售，並訂定銷售和供應目標</li> <li>■ 恰當地檢索和使用數據</li> <li>■ 在安全程序中使用商業技術系統</li> </ul>
	T4.2 監控用戶銷售情況		<p>P4.2.1 監控每位客戶的產品組合，來確定潛在的可能銷售機會</p> <p>P4.2.2 監控客戶的銷售資訊，以確定目前銷售目標的達成</p> <p>P4.2.3 準確、及時地輸入可能影響未來預測的相關數據到資料庫</p> <p>P4.2.4 利用新技術從現場收集數據以加快銷售，並為客戶提供即時回饋</p>			
	T4.3 維護產品資料庫.	<p>O4.3.1 數據記錄</p> <p>O4.3.2 業務報告</p>	<p>P4.3.1 維持產品資料庫中準確、最新的細節，包括刪除舊項目和增加新項目</p> <p>P4.3.2 收集和正確處理最新數據</p> <p>P4.3.3 應用安全程序來使用資料庫</p> <p>P4.3.4 根據企業的政策和程序，建立並維護數據記錄</p> <p>P4.3.5 利用適當的技術來收集資訊用於報告中，以傳達產品或服務訊</p>			

工作任務	工作活動	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)
			息 P4.3.6 產生符合業務需求的報告			
	T4.4 確定用戶偏好		P4.4.1 評估各別客戶購買資訊，以預測未來的需求和產品偏好 P4.4.2 提供客戶即時、準確的資訊報告，加強對促進客戶決策的服務			
T5 找出交叉銷售產品和服務的機會	T5.1 確定交叉銷售產品和服務的機會		P5.1.1 運用溝通和人際關係技能用於回應客戶諮詢，並識別客戶需求和建立與客戶的關係 P5.1.2 根據所瞭解的顧客需求，進一步提供額外的產品或服務資訊	3	K27 建立顧客關係的技巧 K28 由組織或透過組織提供的金融產品和服務 K29 金融業和組織的政策和程序 K30 組織的申訴程序 K31 產品知識，包括： ■ 產品範圍 ■ 每一個特性： • 利率 • 期限 • 特殊商品組合 K32 有關的法令及潛在/實際的影響 K33 銷售技巧	S24 溝通技巧： ■ 採取詢問及積極聆聽的方式，判斷與確認客戶需求 ■ 銷售產品和服務 ■ 轉介顧客並與他人保持聯繫、共享訊息、傾聽和理解 ■ 運用適當的語言和概念處理文化差異 S25 IT 技能，用以使用適當的軟體，例如試算表和資料庫、使用網際網路的資訊 S26 讀寫能力，以分析資訊和產品，適當地確認顧客需求、金額和準確性 S27 人際關係能力，以建立與客戶的關係，並與其他團隊成員保持聯
	T5.2 促進產品和服務的銷售		P5.2.1 準確且清楚地解釋產品或服務的好處和額外功能 P5.2.2 將組織的產品或服務，與評估的顧客需求進行搭配，以提供多種選擇 P5.2.3 確認發展項目符合相關法律、法規和行業實務規範			
	T5.3 轉介適當的銷售/服務		P5.3.1 當達成關於產品或服務的銷售決定時，準備相關文件以利處理 P5.3.2 若客戶有其他需求，必要時轉			

工作任務	工作活動	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)
			介紹其他人員並告知客戶			繫 S28 解決問題的能力，以滿足客戶在產品或服務上的問題 S29 團隊合作能力 S30 組織能力，包括規劃及工作排序能力

#### 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 自我提升：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。
- A03 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。
- 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 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

#### 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/經歷/或能力條件：大專(學)以上，且具相關工作經驗滿 3-5 年。
- 基準更新紀錄
  - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。