

客戶服務企劃人員職能基準

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
v2	BAS2421-003v2	客戶服務企劃人員	最新版本	略	2019/12/31
	BAS2421-003	客戶服務規劃人員	歷史版本	已被《BAS2421-003v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS2421-003v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務企劃人員		
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		依據客戶反應，分析客戶需求，以企劃創新和制訂適切的客戶服務標準作業流程與措施。			
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	O1.1.1客戶服務企劃指引資料	<p>P1.1.1確認關於特定領域的產品及服務知識，評估可信度及有效性。</p> <p>P1.1.2確認產品及服務的用途與功能，並評估其主要特色與優缺點。</p> <p>P1.1.3列舉相關產品及服務的主要細</p>	3	<p>K01產品和服務知識</p> <p>K02產品和服務的替代品、趨勢和發展現況</p> <p>K03組織客服政策與程序</p> <p>K04潛在用戶或買方市場</p> <p>K05影響業務營運相關法規 【註1】</p>	<p>S01資訊科技應用能力</p> <p>S02分析銷售資訊與數據能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04自我管理能力的</p> <p>S05團隊合作</p> <p>S06報告撰寫能力</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)
			節。			
	T1.2分析內外環境及衡量產品與服務	O1.2.1整體、產業分析報告	P1.2.1運用相關資訊來源，確定指定區域的產品和服務範圍。 P1.2.2比較相關產品和服務的特色、好處、優勢和弱點。 P1.2.3建立產品和服務的級別、等值相對地位與替代價值差異傳達給買方或用戶。			
	T1.3將產品和服務的知識轉換為收益	O1.3.1顧客需求分析報告	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由利益關係人角度，檢視現有產品和服務的特色。 P1.3.3依據組織政策與法律規範，呈現產品和服務的特色。			
T2企劃創新的客戶服務措施	T2.1確認企劃創新的要素	O.2.1.1客戶服務措施分析報告	P2.1.1定義一般客戶服務措施的特點，並分析客戶的角色與業務需求。 P2.1.2確認分析滿足業務需求的企劃創新要素。	3	K06標竿的方法論 K07變革管理原則 K08法規、法令與組織對客戶服務措施的要求 K09相關人因工程設計與軟體概念 K10測試程序和計劃原則 K11專案管理原則 K12風險管理原則	S01資訊科技應用能力 S04自我管理技能 S06報告撰寫能力 S07分析客戶需求能力 S08溝通協調能力 S09運算能力 S10計劃和組織能力 S11簡報技巧 S12專案管理能力
	T2.2制定詳細規格	O.2.2.1客戶服務措施規格書	P2.2.1檢視設計原則以確認措施的適當性。 P2.2.2與利益關係人確認企劃創新的細節。			

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)
	T2.3資源評估	O2.3.1組織內部、外在資源彙整報告	P2.3.1掌握預算限制，並從合作供應商中，發現可用的資源。 P2.3.2為各個企劃創新面向找到合適的替代資源和供應商。 P2.3.3對每個替代方案進行比較分析。 P2.3.4為每個企劃創新面向建立資源。		K13組織對專案的資訊資源、指引和支援	S13風險評估能力
	T2.4制定客服標準作業流程	O2.4.1客服作業指南	P2.4.1對新設施資源的使用及專案管理工具的整合。 P2.4.2準備緊急應變計劃，以應付所有突發狀況。 P2.4.3對所有的資源發展有效的測試程序和計畫。 P2.4.4對超過預算保持警覺性，並維持相關資源及工作的品質。			
T3處理產品和服務資料	T3.1監控用戶銷售情況		P3.1.1監控每位客戶的產品組合，最發展潛在的銷售機會。 P3.1.2監控客戶的銷售資訊，以確定目前銷售目標的達成。	3	K14組織數據安全及隱私政策與程序 K15產品和服務的績效評價 K16產品和服務的供應與分銷 K17產品和服務數據處理要求	S01資訊科技應用能力 S02分析銷售資訊與數據能力 S06報告撰寫能力 S10計劃和組織能力 S14時間管理能力 S15數據資料庫使用與維護能力
	T3.2維護產品資料訊息	O3.2.1報告業務	P3.2.1利用適當的技術來收集資訊報告主管，以傳達產品或服務訊息。			

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)
	T3.3分辨用戶偏好		P3.2.2產生符合業務需求的報告。 P3.3.1評估個別客戶購買資訊，預測未來需求和分析產品偏好。 P3.3.2提供客戶即時、準確資訊報告，強化促進客戶決策的服務。		K18客戶偏好決定因素 K19提供產品和服務的範圍 K20數據、硬體或記錄系統的存儲和安全性 K21數據類型 K22商務技術和系統使用和維護的程序	
T4找出交叉銷售產品和服務的機會	T4.1找出適切的交叉銷售機會 T4.2轉介適當的服務銷售		P4.1.1回應客戶諮詢，並識別客戶需求和建立與客戶的關係。 P4.1.2依據客戶需求，進一步提供額外的產品或服務資訊。 P4.2.1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。 P4.2.2於客戶有其他需求時，適時轉介予其他相關人員處理。	3	K23顧客關係管理 K24由組織或透過組織提供的金融產品和服務 K25金融業和組織政策與程序 K26組織申訴政策與程序 K27產品和服務知識 K28影響業務營運相關法規	S01資訊科技應用能力 S08溝通協調能力 S16解決問題能力 S17團隊合作 S18組織能力 S19建立顧客關係能力 S20銷售能力

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。

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。

A05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)

A06好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

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，且具相關工作經驗滿3-5年。
- 【註1】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/競爭和消費者法等。