

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
V3	BAS2421-003v3	客戶服務企劃人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	BAS2421-003v2	客戶服務企劃人員	歷史版本	已被《BAS2421-003v3》取代	2019/12/31
V1	BAS2421-003v1	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		BAS2421-003v3			
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		依據產品及服務知識，分析客戶需求，以企劃、制訂客戶服務標準作業流程及措施。			
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發展客戶服務工作服務知識	T1.1分析內外環境及衡量產品與服務	O1.1.1產品及客服市場分析報告	P1.1.1 確認關於特定領域的產品及服務知識，並評估可信度及有效性 P1.1.2 運用相關資訊來源，確定指定區域的產品和服務範圍。 P1.1.3 比較相關產品和服務的特色及優劣勢。 P1.1.4 建立產品和服務之差異及價值，區隔不同的客戶所需契合的產品。	3	K01產品和服務知識 K02產業規範與法規要求 K03組織客服政策與程序 K04潛在用戶或買方市場 K05影響業務營運相關法規 ^{【註1】}	S01資訊科技應用能力 S02分析銷售資訊與數據能力 S03文書處理能力 S04自我管理能力的 S05團隊合作 S06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)
	T1.2促進客戶服務價值		<p>P1.2.1 確定產品和服務之潛在客戶定位、產品價值及市場定位。</p> <p>P1.2.2 依利益關係人【註2】角度，檢視現有產品和服務的特色。</p> <p>P1.2.3 依組織政策及法律規範，呈現產品和服務的特色。</p>	3	<p>K01產品和服務知識</p> <p>K02產業規範與法規要求</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</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簡報能力</p>
T2企劃客戶服務措施	T2.1確認企劃創新要素	O.2.1.1客戶服務措施分析報告	<p>P2.1.1 定義一般客戶之服務特點，並分析客戶角色與業務需求。</p> <p>P2.1.2 確認與分析滿足業務需求的企劃創新要素。</p> <p>P2.1.3 檢視設計原則，以確認措施的適當性。</p> <p>P2.1.4 與利益關係人確認企劃創新的細節。</p>	3	<p>K05影響業務營運相關法規</p> <p>K06標竿的方法論</p> <p>K07變革管理原則</p>	<p>S01資訊科技應用能力</p> <p>S04自我管理技能</p> <p>S06簡報能力</p> <p>S07客戶需求分析能力</p>
	T2.2評估資源	O2.2.1組織內外部資源彙整報告	<p>P2.2.1 掌握預算限制，並從合作供應商中，發現可用的資源。</p> <p>P2.2.2 為各個企劃創新面向，找到合適的替代資源與供應商。</p> <p>P2.2.3 比較與分析各個替代方案。</p> <p>P2.2.4 為每個企劃創新面向建立資源。</p> <p>P2.2.5 整合新設施資源之使用及專案管理工具。</p>	3	<p>K05影響業務營運相關法規</p> <p>K06標竿的方法論</p> <p>K07變革管理原則</p> <p>K09智慧客服設計與軟硬體概念</p> <p>K10測試程序和計劃原則</p> <p>K11專案管理原則</p> <p>K12風險管理原則</p> <p>K13組織之專案資訊資源、指引和支援</p>	<p>S01資訊科技應用能力</p> <p>S04自我管理技能</p> <p>S06簡報能力</p> <p>S07客戶需求分析能力</p> <p>S08溝通協調能力</p> <p>S09運算能力</p> <p>S10計劃和組織能力</p> <p>S12專案管理能力</p> <p>S13風險評估能力</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)
	T2.3制定 客服標準 作業流程	O2.3.1客 服作業計 畫	P2.3.1 規劃緊急應變措施與標準作業流程。 P2.3.2 對所有資源，發展有效的測試程序與計 畫。 P2.3.3 有效管控預算，並維持相關資源及工作的 品質。	4	K05影響業務營運相關法規 K06標竿的方法論 K07變革管理原則 K09智慧客服設計與軟硬體概念 K10測試程序和計劃原則 K12風險管理原則 K13組織之專案資訊資源、指引 和支援 K14預算管理知識	S01資訊科技應用能力 S04自我管理技能 S06簡報能力 S07客戶需求分析能力 S08溝通協調能力 S09運算能力 S10計劃和組織能力 S13風險評估能力 S14預算管理能力
T3找出整 合行銷產 品和服務 機會	T3.1找出 適切的整 合行銷機 會		P3.1.1 回應客戶諮詢，識別客戶需求，並與客戶 建立關係。 P3.1.2 依客戶需求，進一步提供額外的產品或服 務資訊。	3	K02產業規範與法規要求 K03組織客服政策與程序 K05影響業務營運相關法規 K15客戶關係管理 K16組織申訴政策與程序 K17產品和服務知識	S01資訊科技應用能力 S08溝通協調能力 S15解決問題能力 S16團隊合作 S17組織能力 S18客戶關係建立能力 S19整合行銷能力
	T3.2完成 適當服務 銷售		P3.2.1 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。 P3.2.2 客戶若有其他需求，適時轉介予其他相關 人員處理。	3	K02產業規範與法規要求 K03組織客服政策與程序 K05影響業務營運相關法規 K15客戶關係管理 K16組織申訴政策與程序 K17產品和服務知識	S01資訊科技應用能力 S08溝通協調能力 S15解決問題能力 S16團隊合作 S17組織能力 S18客戶關係建立能力 S19整合行銷能力

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。

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 2 年以上。

- **其他補充說明：**

- **【註 1】** 影響業務營運相關法規：如反歧視法規、道德原則、個資法、合約、職業安全衛生相關規範、產業相關法規及消費者法等。
- **【註 2】** 利益關係人：客戶、股東、董監事、上下游合作廠商等。