

客戶行銷人員職能基準

職能基準代碼		KPS5294-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶行銷人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	電話及網路行銷人員	職業別代碼	5294	
	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		透過電話行銷方式，有效處理客戶聯繫工作，為客戶提供服務。			
基準級別		2			

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 準備 客戶的聯 繫工作	T1.1 擔任與客戶接 洽聯繫活動的角色		P1.1.1 確認具體的客戶聯繫業務與涉 及產業範圍內容 P1.1.2 確認客戶聯繫活動對組織目標 有何貢獻 P1.1.3 確認個人在客戶聯繫時扮演的 角色與運作重點 P1.1.4 確認與組織的客戶聯繫目標相 關的個人績效要求和期望 P1.1.5 確認客戶聯繫的主要基礎工具 P1.1.6 運用客戶聯繫基礎設備進行個 人作業	2	K1 公司的產品和服務與 客戶基本資料 K2 在客戶聯繫環境中所 需的紀律，包括： ■ 遵守排班要求 ■ 時間管理 K3 行業特定的規範和立 法要求 K4 職 業 健 康 和 安 全 ( OHS ) 政策和準則 K5 職務範圍內使用業務 系統	S1 在工作環境中準確有效地表達 的溝通技巧 S2 運用人際關係能力建立與客 戶、團隊成員及利害人的關係 S3 計劃和組織的技能： ■ 在要求的時間內設法完成自 己的任務 ■ 設定目標並實現績效目標 S4 自我管理技巧： ■ 遵守政策和程序 ■ 積極努力和高自我評價的績 效和行為 ■ 尋求學習和發展機會
	T1.2 反映個人績效		P1.2.1 確認並有效地利用現有的資源 P1.2.2 依照公司政策，管理與客戶聯			

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)
			繫的協議報告 P1.2.3 遵守法定規範 P1.2.4 確定個人績效要求與期望		K6 組織使命、企業目標和道德標準 K7 客戶聯繫的業務範圍 K8 具體工作角色和關鍵客戶關係。	S5 團隊合作能力以積極為團隊貢獻。
	T1.3 保持專業的方式工作	O1.3.1 當前角色的專業形象	P1.3.1 展現積極和遵守規範的態度完成工作與職責 P1.3.2 確定短期和長期的事業目標 P1.3.3 與個人能力相關的職涯目標 P1.3.4 確認形塑當前職位專業形象的策略 P1.3.5 執行組織及員工對客戶的行銷活動			
	T1.4 參與工作團隊		P1.4.1 確定團隊成員的角色和團隊的結構 P1.4.2 與團隊成員合作互動			
T2 進行電話行銷	T2.1 準備電話行銷活動	O2.1.1 行銷策略與流程	P2.1.1 與團隊成員一起研究和澄清活動詳情，並準備電話銷售聯繫指南 P2.1.2 學習產品或服務在市場上銷售的特性 P2.1.3 確認營運範圍與銷售目標 P2.1.4 提高使用相關技術的熟練度 P2.1.5 制訂達成銷售目標的策略 P2.1.6 對於執行流程有清晰的認識	2	K9 與電話行銷活動相關的立法和法定規範 K10 行銷原則與實務 K11 營運的環境： ■ 客戶端 ■ 公司產品和服務端 K12 客戶服務和銷售相關的組織政策和協議 K13 銷售技巧	S6 專業的客戶服務和推薦技巧 S7 與客戶建立關係的人際交往能力 S8 解決問題的能力 S9 提高每次接觸和業績的銷售技巧 S10 自我管理技巧： ■ 積極主動的展開各項活動的推廣

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)
			P2.1.7 確保活動和準則符合相關法律、法規、規章和標準		K14 行銷流程 K15 採用的技術和系統。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守政策和程序</li> <li>■ 紓解壓力</li> <li>■ 在壓力下保持冷靜</li> <li>■ 尋求學習和發展機會</li> <li>■ 在團隊環境中工作</li> </ul>
	T2.2 進行電話行銷活動		P2.2.1 以最有效的方式接觸客戶，並促進成交 P2.2.2 依企業的聯繫準則,政策和程序來執行聯繫 P2.2.3 使用主動傾聽技巧以專業的回應來解答客戶詢問 P2.2.4 說明產品和服務的特色及好處,並提供聯繫方式,隨時滿足顧客需求 P2.2.5 確實反應顧客建議及問題			
	T2.3 客訴管理	O2.3.1 顧客抱怨處理技巧相關策略	P2.3.1 以正面方式來回應顧客對產品、服務或組織的抱怨 P2.3.2 確實了解並掌握客訴重點 P2.3.3 依據組織規定及管理辦法解決顧客提出的抱怨 P2.3.4 超過職權範圍須向上回報 P2.3.5 建立顧客抱怨的預防機制			
	T2.4 完成銷售		P2.4.1 按程序記錄銷售細節,並提供客戶最佳的付款方式 P2.4.2 依照組織協議,在適當情況下與客戶紀錄與確認信用卡細節			

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)
			<p>P2.4.3 在適當的情況下與客戶討論並商定交貨安排</p> <p>P2.4.4 積極地完成在銷售中必需的流程</p> <p>P2.4.5 在交易過程中達成保密的要求</p>			
	T2.5 記錄活動的結果	O2.5.1 根據組織政策整理和呈現的聯繫人紀錄	<p>P2.5.1 根據組織政策，整理和呈現聯繫人紀錄</p> <p>P2.5.2 記錄問題並確實回報</p> <p>P2.5.3 分析議定的績效目標，以確定未來的改善</p> <p>P2.5.4 修改數據庫中的錯誤和遺漏</p>			
T3 有效處理客戶聯繫工作	T3.1 確認客戶聯繫角色的要求		<p>P3.1.1 確定客戶聯繫業務的相關內容</p> <p>P3.1.2 確認客戶聯繫時所應扮演的角色</p> <p>P3.1.3 確認個人在客戶聯繫方面的職責和工作內容</p> <p>P3.1.4 促使個人作業與客戶聯繫目標有所關聯</p> <p>P3.1.5 確認客戶聯繫的主要基礎設備</p> <p>P3.1.6 運用客戶聯繫基礎設備進行個人作業</p>	2	<p>K1 公司產品、服務及客戶基本資料</p> <p>K2 客戶聯繫工作所需紀律，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守排班要求</li> <li>■ 績效管理</li> </ul> <p>K3 行業特定的規範和立法要求</p> <p>K4 職業健康與安全 (OHS) 政策和指導方針</p> <p>K5 職務範圍內使用業務</p>	<p>S1 準確、有效表達的溝通技巧</p> <p>S2 目標設定和規劃的技能以實現績效目標</p> <p>S3 人際交往能力以建立與客戶、團隊成員及利害人的關係</p> <p>S4 規劃和組織能力以在時限內設法完成任務</p> <p>S5 解決問題的能力，以獨立、主動地解決衝突和問題</p> <p>S11 自我管理技巧，以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守政策和程序</li> <li>■ 積極努力並以高績效及行為</li> </ul>
	T3.2 管理個人表現		P3.2.1 有效地利用現有資源，系統和			

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)
			支持 P3.2.2 確認關鍵績效指標 ( KPI )，並遵守組織流程和報告協定、政策和程序 P3.2.3 遵守組織規章和法律要求 P3.2.4 確定個人績效的要求和期望，落實目標達成		系統 K6 組織使命、目標和道德標準 K7 組織中與客戶服務要求相關的政策、程序和準則 K8 客戶聯繫業務範圍 K9 具體工作角色和關鍵客戶關係	標準來自自我評價 ■ 尋求學習和發展機會 S6 團隊合作能力以積極為團隊做出貢獻。
	T3.3 在工作上保持專業方式		P3.3.1 在工作上展現積極與道德 P3.3.2 確認短期和長期的工作目標 P3.3.3 將個人能力與當前工作目標相聯結 P3.3.4 找出提升專業形象的策略 P3.3.5 對客戶宣傳組織及工作團隊			
	T3.4 參與工作團隊		P3.4.1 確定團隊成員的角色和團隊結構，並與團隊成員合作 P3.4.2 了解和促進團隊目標的形成和實現 P3.4.3 正面回應團隊內部衝突 P3.4.4 提供回饋以提高團隊績效			
T4 為客戶提供服務	T4.1 與客戶接觸		P4.1.1 根據組織要求，以專業、禮貌和簡潔的方式迎接客戶 P4.1.2 依規定穿著，建立統一形象 P4.1.3 使用適當的人際關係技巧進行	2	K10 與業務有關的政策條款： ■ 反歧視法規 ■ 道德原則	S7 清楚、簡要傳達意思的溝通技巧 S8 與客戶溝通及必要的產品知識 S9 分析技能，解釋並滿足客戶需求 S10 處理客戶諮詢或投訴的問題解

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)
			<p>溝通，促進訊息交流的準確性和相關性</p> <p>P4.1.4 保持對客戶特定需求及任何文化、家庭和個人差異的敏感性</p> <p>P4.1.5 與客戶建立關係，表達對客戶需求的真正興趣</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 實務守則</li> <li>■ 隱私法規</li> <li>■ 職業衛生與安全 (OHS)</li> <li>■ 組織政策及與客戶服務過程中的程序。</li> </ul>	<p>決能力</p> <p>S12 自我管理技巧：</p> <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> </ul>
	T4.2 識別客戶需求		<p>P4.2.1 真誠、耐心地詢問和積極傾聽，以確定客戶的需求</p> <p>P4.2.2 評估客戶需求的急迫性，以確定提供服務的優先順序</p> <p>P4.2.3 滿足客戶需求，向客戶提供相關專業建議，並協助客戶做最佳的選擇</p> <p>P4.2.4 確定滿足客戶需求時的限制，並在有需要時向指定人員尋求幫助</p>			
	T4.3 為客戶提供服務		<p>P4.3.1 根據組織的要求提供及時的客戶服務，以滿足客戶需求</p> <p>P4.3.2 提供客戶有關問題和延誤訊息，並確實掌握處理進度</p> <p>P4.3.3 以清晰、簡潔、禮貌的態度與客戶溝通</p> <p>P4.3.4 找到提高產品和服務品質的機</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)
	T4.4 處理客戶意見		<p>會，並隨時採取改善行動</p> <p>P4.4.1 確實瞭解客戶意見並根據組織要求小心地處理</p> <p>P4.4.2 按照標準，政策和程序，精確記錄和客戶互動間的意見和溝通</p> <p>P4.4.3 確認任何未滿足的客戶需求及討論其他產品/服務的適用性</p> <p>P4.4.4 根據組織政策和程序，支持客戶接觸其他服務</p>			
T5 與他人有效合作	T5.1 發展良好的工作場所關係		<p>P5.1.1 確定自己在團隊成員中的責任和義務，並以促進合作和良好關係的方式開展活動</p> <p>P5.1.2 運用時間和有限資源，履行自己和他人的工作要求</p> <p>P5.1.3 激勵、認可並採取工作團隊提出的建設性回饋</p>	3	<p>K11 與業務有關政策條款：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 反歧視法規</li> <li>■ 道德原則</li> <li>■ 實務守則</li> <li>■ 隱私法規</li> <li>■ 職業衛生與安全 (OHS)</li> <li>■ 環境可持續發展的工作實踐</li> </ul> <p>K12 組織的政策、計畫和程序</p> <p>K13 團隊成員的責任和義務，以及與個人責任和</p>	<p>S11 讀寫能力，以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閱讀和理解組織的政策和工作程序</li> <li>■ 為特定的日常任務寫簡單的指示</li> <li>■ 說明和詮釋獲訊息</li> </ul> <p>S12 尋求建議、接受回饋、與團隊合作的溝通能力</p> <p>S13 對任務挑選和使用合適技術的能力</p> <p>S14 與不同背景的人應對進退的多元溝通能力</p>
	T5.2 對工作群體活動作出貢獻		<p>P5.2.1 支持團隊成員，以確保工作組目標的實現</p> <p>P5.2.2 根據組織的要求，對工作團隊目標和任務作出建設性貢獻。</p> <p>P5.2.3 與工作團隊分享與工作相關的資訊，確保指定目標的達成</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)
			P5.2.4 與工作組協調，確定並規劃改進工作團隊的策略/機會		義務的關係。	
	T5.3 有效地處理爭議、問題和衝突		<p>P5.3.1 尊重個人價值觀和信仰的差異及其在發展關係的重要性</p> <p>P5.3.2 識別溝通風格中語言和文化的差異，並做出適當的反應</p> <p>P5.3.3 辨識工作上所遇到的議題、問題和衝突</p> <p>P5.3.4 出現問題和衝突時，尋求團隊成員的幫助，並提出處理這些問題的可能方法，或轉介給適當的人員</p>			
T6 在工作中發展創新想法	T6.1 解讀創新的必要性		<p>P6.1.1 觀察在工作場所環境中創新的需要</p> <p>P6.1.2 挑戰產品和生產過程的假設，來確定創新的機會</p> <p>P6.1.3 打造未來的背景和環境以利創新</p> <p>P6.1.4 界定用戶的最終需求</p> <p>P6.1.5 確認資源和限制</p> <p>P6.1.6 研究可能影響創新想法的倫理考量及相關因素</p> <p>P6.1.7 獲取相關的組織知識</p>	3	<p>K14 相關技術的知識</p> <p>K15 廣泛的產業和市場知識</p> <p>K16 組織文化</p> <p>K17 社會，環境和職場文化的影響</p> <p>K18 創新的原則</p>	<p>S15 人際關係的技能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與他人合作，直接的溝通表達創意思維</li> <li>■ 提出問題以確認需求</li> <li>■ 使用適合文化差異的語言和概念</li> <li>■ 使用非口語溝通</li> <li>■ 與團隊共事</li> </ul> <p>S16 縱向和橫向分析思考以檢視內外因素</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)
	T6.2 產生想法		<p>P6.2.1 使用各種創造性思維技巧的概念化想法</p> <p>P6.2.2 應用相關知識，來探索可能的途徑</p> <p>P6.2.從其他來源尋求靈感</p> <p>P6.2.4 測試其他有關的創意構思</p> <p>P6.2.5 選擇最佳的選項</p>			
	T6.3 與他人合作		<p>P6.3.1 與相關人士一起構思</p> <p>P6.3.2 以適當的方式尋求並接受相關人士的回饋</p> <p>P6.3.3 根據回饋修改想法</p> <p>P6.3.4 維護和運用同行網絡來討論想法</p>			
	T6.4 分析和反思想法		<p>P6.4.1 從不同角度分析想法</p> <p>P6.4.2 使用適當的策略來捕捉發想</p> <p>P6.4.3 探討創意，以確保它們符合最佳實務及未來的需求</p> <p>P6.4.4 為發展和分析想法留出時間</p>			
	T6.5 表達想法		<p>P6.5.1 依目標聽眾選擇適當的溝通技巧</p> <p>P6.5.2 以聽眾的角度思考想法的表現方式</p> <p>P6.5.3 將想法告知客戶</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)
			P6.5.4 根據客戶的回饋修改想法			
	T6.6 評估想法		P6.6.1 採用適當的評估方法來檢視想法，以確保它們符合需要 P6.6.2 根據需要修改想法			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 親和關係：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。

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 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。

A04 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。

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歷達 1-3 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】。