

客戶行銷助理職能基準

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	KPS5294-001v2	客戶行銷助理	最新版本	略	2019/12/31
	KPS5294-001	客戶行銷人員	歷史版本	已被《KPS5294-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		KPS5294-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶行銷助理		
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			

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		<p>P1.1.1確認具體的客戶聯繫業務與涉及產業範圍內容及對組織目標有何貢獻。</p> <p>P1.1.2確認客戶聯繫的主要基礎工具及個人在客戶聯繫時扮演的角色與運作重點。</p> <p>P1.1.3運用客戶聯繫基礎設備進行個人作業。</p>	2	<p>K01組織產品、服務與客戶基本資料</p> <p>K02行業特定的規範和立法要求</p> <p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K04職務範圍內使用業務系統知識</p> <p>K05組織使命、企業目標和</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S03計劃和組織的能力</p> <p>S04自我管理技巧</p> <p>S05團隊合作</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)
	T1.2反映個人績效		<p>P1.2.1依照組織政策，確認並有效地利用現有的資源管理與客戶聯繫的協議。</p> <p>P1.2.2遵守組織規範及任務需求，完成個人績效要求與期望。</p>		<p>道德標準知識</p> <p>K06客戶聯繫的業務範圍知識</p> <p>K07具體工作角色和關鍵客戶關係知識</p>	
	T1.3參與工作團隊		P1.3.1確定團隊成員的角色和團隊的結構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		<p>P2.1.1與團隊成員研究了解行銷活動詳情，並準備電話銷售聯繫指南。</p> <p>P2.1.2學習產品或服務在市場上銷售的特性。</p> <p>P2.1.3 確認營運範圍與銷售目標。</p> <p>P2.1.4使用熟練度的相關技術制訂達成銷售目標的策略。</p> <p>P2.1.5確保活動和準則符合相關法律、法規、規章和標準，並對執行流程有清晰的認識。</p>	2	<p>K08電話行銷活動相關法規</p> <p>K09行銷原則與實務</p> <p>K10客戶服務和銷售相關的組織政策和協議</p> <p>K11行銷流程</p>	<p>S02人際交往關係能力</p> <p>S06客戶服務和推薦能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08銷售技巧</p> <p>S09自我管理能力</p> <p>S10通訊工具使用能力</p> <p>S11資訊科技應用能力</p>
	T2.2進行電話行銷活動		<p>P2.2.1依組織聯繫準則、政策和程序來執行聯繫接觸客戶，並促進成交。</p> <p>P2.2.2使用主動傾聽技巧，以專業的回應客戶詢問。</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)
			<p>P2.2.3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。</p> <p>P2.2.4 確實反應顧客建議及問題。</p>			
	T2.3 客訴管理		<p>P2.3.1 以正面方式來回應顧客對產品、服務或組織的抱怨。</p> <p>P2.3.2 確實了解並掌握客訴重點。</p> <p>P2.3.3 依據組織規定及管理辦法解決顧客提出的抱怨。</p> <p>P2.3.4 超過職權範圍須向上回報。</p>			
	T2.4完成銷售		<p>P2.4.1依組織規範按程序記錄銷售細節，並提供客戶最佳的付款方式。</p> <p>P2.4.2在適當情況下與客戶紀錄與確認交易細節並與客戶商定交貨安排。</p> <p>P2.4.3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問題並確實回報。</p> <p>P2.5.2分析議定的績效目標，以確定未來的改善。</p> <p>P2.5.3更新既有的聯繫資訊，修正錯</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)
			誤和遺漏。			
T3有效處理客戶聯繫工作	T3.1確認客戶聯繫角色的要求		P3.1.1確定客戶聯繫業務的相關內容及所應扮演的角色、職責和工作內容。 P3.1.2促使個人作業與客戶聯繫目標有所關聯。	2	K01組織產品、服務及客戶基本資料 K02行業特定的規範和立法要求 K03職業安全衛生相關規範 K04職務範圍內使用業務系統知識 K05組織使命、企業目標和道德標準知識 K06客戶聯繫業務的範圍知識 K07具體工作角色和關鍵客戶關係知識 K12組織中與客戶服務要求相關的政策、程序和準則	S01溝通協調能力 S02人際交往關係能力 S04自我管理技巧 S05團隊合作能力 S07問題解決能力 S12目標設定和規劃能力 S13組織能力
	T3.2管理個人表現		P3.2.1遵守組織規範及相關法規要求，有效地利用現有資源系統，確定達成個人績效目標。 P3.2.2確認關鍵績效指標 (KPI)、政策和程序。			
	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將個人能力與當前工作目標相連結。 P3.3.3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。			
	T3.5與他人合作		P3.5.1以適當的方式尋求並接受相關人士的回饋與構思，並向主管			

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)
			反映。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01親和力關係：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能力，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。

A06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。

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：高中職以上無經驗可。