

電話行銷服務助理職能基準

| 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 |
|----|---------------|----------|------|---------------------|------------|
| V3 | KPS5294-001v3 | 電話行銷服務助理 | 最新版本 | 略 | 2021/12/31 |
| V2 | KPS5294-001v2 | 顧客行銷助理 | 歷史版本 | 已被《KPS5294-001v3》取代 | 2019/12/31 |
| V1 | KPS5294-001v1 | 顧客行銷人員 | 歷史版本 | 已被《KPS5294-001v2》取代 | 2016/12/31 |

| | | | | | |
|------------------|-----|----------------------------|----------|-------|-------|
| 職能基準代碼 | | KPS5294-001v3 | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | | 職類 | | | |
| | | 職業 | 電話行銷服務助理 | | |
| 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 | | 透過電話方式，有效處理顧客聯繫工作，為顧客提供服務。 | | | |
| 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準備顧客聯繫工作 | T1.1聯繫顧客前準備 | | P1.1.1 確認顧客聯繫時，涉及業務與產業範圍內容及達成組織目標。 P1.1.2 確認顧客聯繫的主要基礎工具，及個人在顧客聯繫時扮演的角色與運作重點。 P1.1.3 整合顧客聯繫工具，進行個人作業程序準備。 | 2 | K01組織產品、服務與顧客基本資料 K02產業規範與法規要求 K03職業安全衛生相關規範 K04職務範圍內業務系統知識 K05組織使命、企業目標和道德標準知識 | S01溝通協調能力 S02人際交往關係能力 S03計劃和組織能力 S04自我管理技巧 |

| 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) |
|----------|--------------|------|---|------|--|---|
| | | | | | K06顧客聯繫的業務範圍知識 | |
| | T1.2達成個人績效 | | <p>P1.2.1 依照組織政策，確認並有效地利用現有的資源，管理與顧客聯繫的協議。</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> | 2 | <p>K01組織產品、服務與顧客基本資料</p> <p>K02產業規範與法規要求</p> <p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K04職務範圍內業務系統知識</p> <p>K05組織使命、企業目標和道德標準知識</p> <p>K06顧客聯繫的業務範圍知識</p> | <p>S01溝通協調能力</p> <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S03計劃和組織能力</p> <p>S04自我管理技巧</p> |
| | T1.3參與工作團隊 | | <p>P1.3.1 確定自身與團隊成員的角色和團隊的結構。</p> <p>P1.3.2 參與團隊間合作互動，共同達成團隊工作。</p> | 2 | <p>K01組織產品、服務與顧客基本資料</p> <p>K02產業規範與法規要求</p> <p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K04職務範圍內業務系統知識</p> <p>K05組織使命、企業目標和道德標準知識</p> <p>K06顧客聯繫的業務範圍知識</p> <p>K07具體工作角色和關鍵顧客關係知識</p> | <p>S01溝通協調能力</p> <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S03計劃和組織能力</p> <p>S04自我管理技巧</p> <p>S05團隊合作能力</p> |
| T2進行電話行銷 | T2.1準備電話行銷活動 | | <p>P2.1.1 確認營運範圍與銷售目標。</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 與團隊成員研究了解行銷活動詳情，並準備電話銷售相關資料。</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顧客導向程序與規範</p> <p>K11行銷流程</p> | <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S06顧客服務和推薦能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08銷售技巧</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>P2.1.4 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 確保活動和程序符合相關法令與組織規範，並熟悉整體執行流程。</p> | | | <p>S09自我管理能力的</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 | O2.2.1電話行銷紀錄 | <p>P2.2.1 依據法令與組織規範執行電話行銷程序，與顧客聯繫並達成目標。</p> <p>P2.2.2 使用主動傾聽技巧專業回應顧客詢問。</p> <p>P2.2.3 說明產品和服務特色並提供聯繫方式，隨時滿足顧客需求。</p> <p>P2.2.4 確實回應顧客建議及問題，並完成組織紀錄文件。</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顧客導向程序與規範</p> <p>K11行銷流程</p> | <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S06顧客服務和推薦能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08銷售技巧</p> <p>S09自我管理能力的</p> <p>S10通訊工具使用能力</p> <p>S11資訊科技應用能力</p> |
| | T2.3處理客訴 | O2.3.1客訴紀錄表 | <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 視需求，將客訴問題轉知相關職權負責人員處理。</p> <p>P2.3.5 依據組織規範，記錄客訴處理結果</p> | 3 | <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顧客導向程序與規範</p> <p>K11行銷流程</p> <p>K12客訴處理方法</p> | <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S06顧客服務和推薦能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08銷售技巧</p> <p>S09自我管理能力的</p> <p>S10通訊工具使用能力</p> <p>S11資訊科技應用能力</p> <p>S12客訴處理能力</p> |
| | T2.4完成銷售 | O2.4.1電話行銷紀錄 | <p>P2.4.1 依組織規範按程序記錄銷售細節，並提供顧客最佳的付款方式。</p> <p>P2.4.2 與顧客確認交易細節，並與顧客商定交貨安排。</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顧客導向程序與規範</p> <p>K11行銷流程</p> | <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S06顧客服務和推薦能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08銷售技巧</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) |
|--------------|------------|----------------|---|------|---|--|
| | | | P2.4.3 在交易過程中遵守組織保密要求，並依規範完成相關紀錄。 | | | S09自我管理 S10通訊工具使用 S11資訊科技應用 |
| | T2.5記錄活動結果 | O2.5.1顧客資料聯繫紀錄 | P2.5.1 根據組織規範，整理和呈現聯繫人紀錄問題並確實回報。 P2.5.2 分析議定的績效目標，以確定未來的改善。 P2.5.3 更新既有的聯繫資訊，修正錯誤和遺漏。 | 2 | K08電話行銷活動相關法規 K09行銷原則與實務 K10顧客導向程序與規範 K11行銷流程 | S02人際交往關係 S06顧客服務和推薦 S07問題解決 S08銷售技巧 S09自我管理 S10通訊工具使用 S11資訊科技應用 |
| T3有效處理顧客聯繫工作 | T3.1管理個人表現 | | P3.1.1 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。 P3.1.2 確認關鍵績效指標 (KPI)、政策和程序。 | 2 | K01組織產品、服務與顧客基本資料 K04職務範圍內業務系統知識 K05組織使命、企業目標和道德標準知識 K06顧客聯繫的業務範圍知識 K07具體工作角色和關鍵顧客關係知識 K10顧客導向程序與規範 K13行業特定的規範和立法要求 | S01溝通協調 S02人際交往關係 S03計劃和組織 S04自我管理技巧 S05團隊合作 S07問題解決 S13目標設定和規劃 |
| | T3.2營造專業形象 | | P3.2.1 在工作上展現積極與道德。 P3.2.2 將個人能力與當前工作目標相連結。 P3.2.3 對顧客宣傳組織及工作團隊。 | 2 | K01組織產品、服務與顧客基本資料 K04職務範圍內業務系統知識 | S01溝通協調 S02人際交往關係 S03計劃和組織 |

| 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) |
|------|------------|------|---|------|--|--|
| | | | | | K05組織使命、企業目標和道德標準知識 K06顧客聯繫的業務範圍知識 K07具體工作角色和關鍵顧客關係知識 K10顧客導向程序與規範 K13行業特定的規範和立法要求 | S04自我管理技巧 S05團隊合作能力 S07問題解決能力 S13目標設定和規劃能力 |
| | T3.3參與工作團隊 | | P3.3.1 確定團隊成員的角色和團隊結構，並與團隊成員合作。 P3.3.2 了解和促進團隊目標的形成和實現。 P3.3.3 正面回應團隊內部衝突。 P3.3.4 提供回饋以提高團隊績效。 P3.3.5 以適當的方式尋求並接受相關人士的回饋與構思，並向主管反映。 | 2 | K01組織產品、服務與顧客基本資料 K03職業安全衛生相關規範 K04職務範圍內業務系統知識 K05組織使命、企業目標和道德標準知識 K06顧客聯繫的業務範圍知識 K07具體工作角色和關鍵顧客關係知識 K10顧客導向程序與規範 K13行業特定的規範和立法要求 | 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 S13目標設定和規劃能力 S14組織能力 |

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：**

- 高中職以上畢業。