

### 客戶服務人員職能基準

職能基準代碼		BAS4222-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務人員		
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	接待員及服務台事務人員	職業別代碼	4222	
	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		按照規定的客服作業流程，提供客戶服務，並維護客戶關係			
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 與客戶互動	T1.1 提供服務給客戶	O1.1.1 客戶資訊	<p>P1.1.1 依據店內政策，以專業和周到服務與客戶進行溝通</p> <p>P1.1.2 依據店內政策和法規要求，滿足客戶的需求，並向主管報告</p> <p>P1.1.3 詳細記錄客戶的資訊</p> <p>P1.1.4 確認和預測可能出現的問題，並採取措施，盡量提升客戶滿意度</p> <p>P1.1.5 當客戶有立即的要求時，能理解和馬上行動，提供額外的服務</p> <p>P1.1.6 根據店內政策，與客戶保持聯繫，直到交易完成</p>	2	<p>K1 銷售概念</p> <p>K2 衝突解決策略</p> <p>K3 電話溝通技巧和使用其他溝通設備</p> <p>K4 問候和道別技巧</p> <p>K5 公司周遭位置</p> <p>K6 知道自己負責的公司服務範圍</p> <p>K7 理解客戶表現出的行為</p> <p>K8 詢問和傾聽的技巧</p> <p>K9 相關法律和法定要求，包括工作場域衛生</p>	<p>S1 溝通和人際關係的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立默契和理解</li> <li>■ 解釋和回饋資訊</li> <li>■ 處理棘手的客戶</li> <li>■ 傾聽客戶的需求</li> <li>■ 談判和說服顧客購買</li> <li>■ 推廣產品和服務</li> <li>■ 有效及禮貌應對客戶的投訴</li> </ul> <p>S2 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算成本和折扣</li> <li>■ 銷售文件，庫存和配送資訊</li> <li>■ 依店內政策，以電子化方式紀錄客戶來電的訂單錄音內容</li> </ul>

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>P1.1.7 運用言語和非言語交流在服務過程中發展與客戶的關係</p> <p>P1.1.8 根據公司策略，為提昇顧客回購率，提供適當的服務或產品，刺激購買</p> <p>P1.1.9 依據店內政策，適當且有禮貌的回答客戶</p>		<p>與安全</p> <p>K10 公司經營策略和程序，在以下方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 客戶服務</li> <li>■ 處理客戶投訴</li> <li>■ 分配的義務和責任</li> <li>■ 客戶退貨和退款</li> <li>■ 禮券和可繼續使用的票根程序</li> </ul> <p>K11 處理問題客戶的策略</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 使用合法貨幣</li> <li>■ 親自透過電話留言</li> <li>■ 記錄抱怨內容</li> </ul>
	T1.2 回覆客戶投訴	O1.2.1 記錄客戶不滿和抱怨的文件	<p>P1.2.1 依據店內政策，以積極和正面的態度處理投訴</p> <p>P1.2.2 敏銳、有禮貌且彈性的處理客戶投訴</p> <p>P1.2.3 透過積極傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質</p> <p>P1.2.4 採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意</p> <p>P1.2.5 儘快解決客戶的不滿，避免投訴事件上達至主管</p> <p>P1.2.6 依據店內政策，將客戶對於公司不滿意的危機案件，以高服務品質轉換</p> <p>P1.2.7 準確且清晰的填寫客戶不滿意和抱怨的文件</p> <p>P1.2.8 必要時採取後續行動，以確保</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)
			客戶的滿意度			
	T1.3 接收和處理銷售訂單	O1.3.1 客戶資訊和資料	P1.3.1 詳細記錄客戶的資訊和資料 P1.3.2 指引客戶至適當的區域 P1.3.3 用清晰和簡單的方式，提供資訊給客戶 P1.3.4 依據店內政策，記錄和反應銷售訂單 P1.3.5 依據店內政策和程序，處理客戶退貨或退款			
	T1.4 找出特殊的客戶需求		P1.4.1 即時發現客戶的特殊需求或要求 P1.4.2 口頭或非口頭傳達協助 P1.4.3 及時發現客戶的立即需求，並給予服務			
T2 處理客訴	T2.1 回應客戶抱怨	O2.1.1 客戶投訴報告	P2.1.1 根據組織策略、法規及準則，利用有效的溝通來處理客戶抱怨 P2.1.2 獲取、記錄和審查與客戶投訴相關的報告 P2.1.3 考慮適用的法規、組織政策和準則，對客戶投訴做出決策 P2.1.4 協商解決客訴，並儘可能獲得協議	2	K12 與業務有關政策條款： <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>■ 職業健康與安全 (OHS)</li> </ul> K13 良好溝通技巧的重要性和個人在處理客訴	S3 具有產品發展趨勢及服務定位的分析技能 S4 溝通技巧，以： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解釋客戶投訴</li> <li>■ 監測和建議客服策略和解決方案</li> <li>■ 與不同專業背景人員溝通</li> <li>■ 與不同文化背景人員溝通</li> </ul> S5 讀寫技能：

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)
			P2.1.5 保存客訴/爭議的歷史紀錄 P2.1.6 告知顧客決議的結果		時的角色 K14 處理投訴的組織程序和標準，並建議採取適當行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 編輯和校對文本，以確保涵義清楚且準確的語法和標點符號</li> <li>■ 根據主要聽眾準備訊息和文件</li> <li>■ 閱讀和理解各種文本</li> </ul> S6 解決問題的技能，以： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 將組織規範應用於一系列情況</li> <li>■ 處理客戶的諮詢或投訴</li> <li>■ 對於申請案件進行判斷</li> </ul> S7 自我管理技巧，以： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守政策和程序</li> <li>■ 持續評估和監控自己的表現</li> <li>■ 尋求學習機會</li> </ul>
	T2.2 協同處理抱怨		P2.2.1 確定需要轉介給其他人員或外部機構的投訴 P2.2.2 根據個人責任等級，轉介適當的人員並追蹤 P2.2.3 轉發相關文件和調查報告 P2.2.4 後續相應的人員及時掌握決策			
	T2.3 作出判斷以解決客戶服務爭議		P2.3.1 釐清客訴的問題 P2.3.2 分析、解釋和協商適合作為解決的選項 P2.3.3 依據適當的法規要求和企業策略，提出可行的方案 P2.3.4 確保無法協商解決的事項，提交給相應的人員			
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 P3.1.2 確認客戶聯繫時所應扮演的角色 P3.1.3 確認個人在客戶聯繫方面的職責和工作內容 P3.1.4 促使個人作業與客戶聯繫目標有所關聯 P3.1.5 確認顧客聯繫的主要基礎架構	2	K15 公司產品、服務及客戶基本資料 K16 客戶聯繫工作所需紀律，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守排班要求</li> <li>■ 績效管理</li> </ul> K17 行業特定的規範和立法要求	S8 準確、有效表達的溝通技巧 S9 目標設定和規劃的技能以實現績效目標 S10 人際交往能力以建立與客戶、團隊成員及利害人的關係 S11 規劃和組織能力以在時限內設法完成任務 S12 解決問題的能力，以獨立、主動

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)
			P3.1.6 促使個人作業與客戶聯繫基礎架構有所關聯		K18 職業健康與安全 (OHS)政策和指導方針 K19 職務範圍內使用業務系統 K20 組織使命、目標和道德標準 K21 組織對客戶服務的相關的政策、程序和準則 K22 客戶聯繫業務範圍 K23 具體工作角色和關鍵客戶關係	地解決衝突和問題 S13 自我管理技巧，以： <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標準來自我評價</li> <li>■ 尋求學習和發展機會</li> </ul> S14 團隊合作能力以積極為團隊做出貢獻
	T3.2 管理個人表現		P3.2.1 有效地利用現有資源，系統和支持 P3.2.2 確認關鍵績效指標 (KPI)，並符合流程和報告協定、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 P3.2.5 參與績效管理和發展過程			
	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 確認、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			

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 為客戶提供服務	T4.1 與客戶接觸		<p>P4.1.1 以專業、親切的方式迎接顧客</p> <p>P4.1.2 依規定穿著,建立統一形象</p> <p>P4.1.3 使用適當的人際交往能力進行溝通,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>	2	<p>K24 與業務有關的政策條款：</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> </ul> <p>K25 與客戶服務和客戶服務過程相關的組織政策和程序</p>	<p>S1 清楚、簡要傳達意思的溝通技巧</p> <p>S1 與客戶溝通和發展所需的產品知識的讀寫能力</p> <p>S2 闡釋客戶要求和滿足客戶需求所需的數字能力</p> <p>S3 處理客戶諮詢或投訴的問題解決能力</p> <p>S4 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>			

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)
	T4.3 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會，並隨時採取改善行動</p>			
	T4.4 處理客戶意見		<p>P4.4.1 確實瞭解客戶意見內容並積極處理</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 執行客戶服務標準	T5.1 優質客戶服務的標準		<p>P5.1.1 根據組織標準、政策和程序，在工作場合評估、詮釋、應用和監控客戶的服務標準</p> <p>P5.1.2 為客戶服務標準、政策和流程的開發、完善及改進，做出貢獻</p>	2	<p>K26 產品和服務的詳細知識</p> <p>K27 客戶服務的模式</p> <p>K28 客戶服務關係的相關組織程序和標準</p>	<p>S5 溝通技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 指導他人有關於客戶服務標準</li> <li>■ 對工作團隊解釋系統和標準</li> </ul> <p>S6 訊息管理技能，以彙整口頭和非口頭的訊息</p> <p>S7 讀寫技能：</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)
	T5.2 執行客戶服務系統		<p>P5.2.1 鼓勵所有人員持續執行客戶服務系統</p> <p>P5.2.2 諮詢適當人員以檢視客戶回饋意見，並在改善工作實務時進行分析</p> <p>P5.2.3 找出客戶服務問題並作出調整，以確保服務品質</p> <p>P5.2.4 適時向所有相關人員傳達服務提供的調整</p> <p>P5.2.5 協調和管理產品和服務的交付，以確保其符合品質標準</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 解釋產品和服務的功能或銷售數據</li> <li>■ 閱讀各種文本來準備一般訊息和文件</li> <li>■ 總結各種口頭和非口頭來源獲得的訊息</li> <li>■ 撰寫正式和非正式的文本</li> </ul> <p>S8 分析數據所需的計算能力</p> <p>S9 解決問題的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 處理問題，並確保達到服務標準</li> <li>■ 開發客戶量身解決方案</li> <li>■ 必要時修改客戶服務標準</li> </ul> <p>S10 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>
	T5.3 實施團隊客戶服務標準		<p>P5.3.1 計劃和實施團隊工作活動，以滿足顧客需求和期望，並盡量減少不便</p> <p>P5.3.2 在滿足要求的客戶服務水準時，找出承擔團隊任務所需的資源</p>			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務

A02 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

A03 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

A04 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



### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A05 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場

### 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。
- 此項職能基準須進行行動裝置設備之學習。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：專科以上畢業，無經驗可。
- 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】。