

### 客戶服務人員職能基準

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
v2	BAS4222-001v2	客戶服務人員	最新版本	略	2019/12/31
	BAS4222-001	客戶服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-001v2》取代	2016/12/31

<b>職能基準代碼</b>		BAS4222-001v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	客戶服務人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 行政支援	<b>職類別代碼</b>	BAS	
	<b>職業別</b>	接待員及服務台事務人員	<b>職業別代碼</b>	4222	
	<b>行業別</b>	支援服務業 / 行政支援服務業	<b>行業別代碼</b>	N8209	
<b>工作描述</b>		按照組織規定的客服作業流程，提供客戶服務，並維護客戶關係。			
<b>基準級別</b>		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與客戶互動	T1.1提供服務給客戶	O1.1.1客戶服務紀錄	<p>P1.1.1依據組織政策，以專業和周到服務與客戶進行溝通，滿足客戶需求，並詳細記錄客戶資訊。</p> <p>P1.1.2確認和預測可能出現的問題，並依據組織政策，採取措施，以提升客戶滿意度。</p> <p>P1.1.3依據組織政策，運用言語和非</p>	3	<p>K01銷售概念</p> <p>K02衝突解決策略</p> <p>K03公司周遭位置知識</p> <p>K04所負責服務範圍</p> <p>K05組織經營策略和程序<sup>【註1】</sup></p> <p>K06與業務有關組織政策與法規<sup>【註2】</sup></p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02通訊工具操作能力</p> <p>S03資訊科技應用能力</p> <p>S04文書處理能力</p> <p>S05成本折扣計算能力</p> <p>S06顧客導向</p> <p>S07分析產品發展趨勢及服務定位能力</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)
			<p>言語交流，在服務過程中發展與客戶的關係，直到交易完成。</p> <p>P1.1.4 依據組織政策，提供適當的服務或產品，以提升購買率。</p>			
	T1.2 回覆客戶投訴	O1.2.1 客戶投訴紀錄	<p>P1.2.1 依據組織政策，以專業態度並透過傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質，並即時處理客戶投訴。</p> <p>P1.2.2 依據組織政策，採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意，避免投訴事件擴大。</p> <p>P1.2.3 準確且清晰的填寫客戶不滿意和抱怨的文件。</p> <p>P1.2.4 於必要時採取後續行動，以確保客戶的滿意度。</p>			
	T1.3 找出客戶其他需求	O.1.3.1 客戶服務紀錄	<p>P1.3.1 依據與客戶互動狀況，即時發現客戶其他需求。</p> <p>P1.3.2 依據組織政策，給予適當的服務。</p>			
T2 處理客訴	T2.1 回應客戶抱怨	O2.1.1 客戶投訴紀錄	<p>P2.1.1 依據組織政策及策略，以有效處理客戶抱怨。</p> <p>P2.1.2 參考及了解客戶投訴案例，以</p>	3	K06 與業務有關組織政策與法規	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 通訊工具操作能力</p> <p>S03 資訊科技應用能力</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)
			<p>擇定合適的處理方案。</p> <p>P2.1.3 考量適用的法規、組織政策與準則，對客戶投訴做出決策。</p> <p>P2.1.4 對客戶分析、解釋和協商適合作為解決的選項，以解決客訴，並儘可能獲得協議。</p> <p>P2.1.5 確保無法協商解決的事項，提交給相的人員。</p> <p>P2.1.6 保存客訴的歷史紀錄。</p>			<p>S04 文書處理能力</p> <p>S07 分析產品發展趨勢及服務定位能力</p> <p>S08 問題解決能力</p> <p>S09 自我管理能力</p>
	T2.2 協同處理抱怨		<p>P2.2.1 依據個人責任權限，確定需要轉介給其他人員或外部機構的投訴，並持續追蹤。</p> <p>P2.2.2 轉發相關文件和調查報告，並讓後續相關人員及時掌握狀況。</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 確定與客戶聯繫業務的相關內容及所應扮演的角色與職責。</p> <p>P3.1.2 確保個人作業與客戶聯繫之相關內容與服務目標有所關聯。</p>	3	<p>K07 組織產品、服務及客戶基本資料</p> <p>K08 行業特定的規範和立法要求</p> <p>K09 業務服務相關系統</p> <p>K10 組織使命、目標和道德標準</p> <p>K11 組織對客戶服務的相關</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S03 資訊科技應用能力</p> <p>S08 問題解決能力</p> <p>S09 自我管理技巧</p> <p>S10 目標設定和規劃的能力</p> <p>S11 人際交往能力</p> <p>S12 規劃和組織能力</p> <p>S13 團隊合作能力</p>
	T3.2 管理個人表現		<p>P3.2.1 遵守組織規章和法律要求有效地利用現有資源與系統。</p> <p>P3.2.2 確認關鍵績效指標 ( KPI )，並符合流程、政策和程序。</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)
			P3.2.3確定個人績效的要求和期望，落實目標達成、參與績效管理和發展過程。		政策、程序和準則 K12客戶聯繫業務範圍 K13具體工作角色和關鍵客戶關係	
	T3.3維持工作專業形象		P3.3.1確認短期和長期的工作目標，並將個人能力與當前工作目標相聯結。 P3.3.2找出提升專業形象的策略，並對客戶推廣組織及團隊。			
	T3.4參與工作團隊		P3.4.1確定及了解團隊成員的角色和團隊結構，並與團隊成員合作，促進團隊目標的形成和實現。 P3.4.2正面回應團隊內部衝突，並且提供回饋以提高團隊績效。			

#### 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。

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。

A06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

- 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，具相關工作經驗一年以上。
- 【註1】組織經營策略和程序：如客戶服務、處理客戶投訴、分配的義務和責任、客戶退貨和退款、禮券等。
- 【註2】與業務有關組織政策與法規：如反歧視法規、道德原則、實務守則、隱私法規、職業安全衛生相關規範等。