

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
V3	BAS4222-001v3	客戶服務人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	BAS4222-001v2	客戶服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-001v3》取代	2019/12/31
V1	BAS4222-001v1	客戶服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS4222-001v3			
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		依據組織規範之客服作業流程，提供客戶服務，並維護客戶關係。			
基準級別		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 客戶服務	O1.1.1客 戶服務紀 錄	<p>P1.1.1 依組織政策，以客戶為導向進行溝通；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，並依組織政策採取措施，以提升客戶滿意度。</p> <p>P1.1.3 依組織政策，運用言語和非言語交流，在服務過程中發展與客戶的關係，直到交易完成。</p>	3	K01銷售概念 K02衝突解決策略 K03組織地理位置與周邊資訊 K04產業與產品規範與法規要求 K05組織經營策略和程序 ^{【註1】} K06業務相關組織政策與法規 ^{【註2】}	S01溝通協調能力 S02通訊工具操作能力 S03資訊科技應用能力 S04文書處理能力 S05成本折扣計算能力 S06客戶導向 S07產品發展趨勢分析及服務定

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)
			P1.1.4 依組織政策，提供適當的服務或產品，以提升購買率。			位能力
	T1.2回覆客戶投訴	O1.2.1客戶投訴紀錄	<p>P1.2.1 依組織政策，以專業態度透過傾聽和詢問，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投訴文件。</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>	3	K01銷售概念 K02衝突解決策略 K03組織地理與周邊資訊 K04產業與產品規範與法規要求 K05組織經營策略和程序 K06業務相關組織政策與法規	S01溝通協調能力 S02通訊工具操作能力 S03資訊科技應用能力 S04文書處理能力 S05成本折扣計算能力 S06客戶導向 S07產品發展趨勢分析及服務定位能力
	T1.3找出客戶其他需求	O.1.3.1客戶服務紀錄	<p>P1.3.1 依與客戶互動狀況，即時發現客戶其他需求。</p> <p>P1.3.2 依組織政策，給予適當的服務。</p>	3	K01銷售概念 K02衝突解決策略 K03組織地理與周邊資訊 K04產業與產品規範與法規要求 K05組織經營策略和程序 K06業務相關組織政策與法規	S01溝通協調能力 S02通訊工具操作能力 S03資訊科技應用能力 S04文書處理能力 S05成本折扣計算能力 S06客戶導向 S07產品發展趨勢分析及服務定位能力
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 依組織政策及策略，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>	3	K02衝突解決策略 K03組織地理與周邊資訊 K04產業與產品規範與法規要求 K05組織經營策略和程序 K06業務相關組織政策與法規	S01溝通協調能力 S02通訊工具操作能力 S03資訊科技應用能力 S04文書處理能力 S07產品發展趨勢分析及服務定

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 運用適當解決方法，對客戶分析及解釋，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，提交給相關人員。</p> <p>P2.1.6 保存客訴的歷史紀錄。</p>		K07組織產品、服務及客戶基本資料	<p>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	O2.2.1客訴處理情形追蹤表	<p>P2.2.1 依個人責任權限，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>	3	<p>K02衝突解決策略</p> <p>K03組織地理與周邊資訊</p> <p>K04產業與產品規範與法規要求</p> <p>K05組織經營策略和程序</p> <p>K06業務相關組織政策與法規</p> <p>K07組織產品、服務及客戶基本資料</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>S07產品發展趨勢分析及服務定位能力</p> <p>S08問題解決能力</p> <p>S09自我管理能力</p>
T3處理客戶聯繫工作	T3.1確認客戶聯繫角色要求		<p>P3.1.1 確定與客戶聯繫業務的相關內容，以及所應扮演的角色及職責。</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政策，程序和準則</p> <p>K12客戶聯繫業務範圍</p> <p>K13關鍵客戶關係經營</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		P3.2.1 遵守組織規章和法律要求，有效地利用現	3	K07組織產品、服務及客戶基本	S01溝通協調能力

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)
	自我績效與目標		<p>有資源與系統。</p> <p>P3.2.2 確認績效指標，並符合流程、政策及程序。</p> <p>P3.2.3 確定個人績效的要求和期望，落實目標達成、參與績效管理及發展過程。</p>		<p>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政策，程序和準則</p> <p>K12客戶聯繫業務範圍</p> <p>K13關鍵客戶關係經營</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計劃和組織能力</p> <p>S13團隊合作能力</p>
	T3.3維持自我與組織專業形象		<p>P3.3.1 確認短期及長期的工作目標，並將個人能力與當前工作目標相聯結。</p> <p>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。</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政策，程序和準則</p> <p>K12顧客聯繫業務範圍知識</p> <p>K13關鍵客戶關係經營</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計劃和組織能力</p> <p>S13團隊合作能力</p>
	T3.4參與工作團隊		<p>P3.4.1 確定及瞭解團隊成員的角色和團隊結構，並與團隊成員合作。</p> <p>P3.4.2 正面回應團隊內部衝突並協調合作，提供回饋以提高團隊績效。</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組織對客戶服務相關政策，</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>

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)
					程序和準則 K12客戶聯繫業務範圍 K13關鍵客戶關係經營	S12計劃和組織能力 S13團隊合作能力

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 親和力：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，或具 1 年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 【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】業務相關組織政策與法規：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。