

不動產仲介營業人員職能基準

職能基準代碼		KPS3334-003			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	不動產仲介營業人員		
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	不動產經紀人	職業別代碼	3334	
	行業別	不動產業/不動產經營及相關服務業	行業別代碼	L6812	
工作描述		開發不動產市場，協助客戶進行不動產買賣、租賃與相關行銷工作			
基準級別		3			

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 行銷 不動 產出 售	T1.1 發展不動產 的行銷計畫	O1.1 行銷計畫	<ol style="list-style-type: none"> 和賣家討論潛在的買家，簡介和有效的行銷不動產出售 和賣家討論行銷不動產的策略和時間，包含可能的行銷活動 準備及提交行銷計畫給賣家，且須符合機構的規定 	3	K1 和銷售有關的道德標準 K2 評估行銷策略、計劃、活動和素材有效性的因素 K3 影響行銷手法選擇的因素 K4 行銷活動，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 廣告，包含紙本和電子媒體 ■ 公司指南 ■ 宣傳手冊 ■ 企業對企業(B to B)行銷 ■ 網際網路廣告，包含網頁、虛擬和線上型錄 ■ 郵件 ■ 家庭招待會 	S1 溝通能力，以和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動 S2 運用分析技巧解釋文件，例如：法令、規章和財產文件 S3 應用與銷售相關的風險管理策略，進行銷售租賃 S4 電腦使用能力，包含使用公司的資料庫、收發郵件和在線上完成標準表格 S5 決策和解決問題的能力，分析狀況及提供行銷決議，並符合法令和道德的規範
	T1.2 檢查行銷素 材		<ol style="list-style-type: none"> 行銷素材能反映議定的不動產和組織行銷計畫，且在核准的預算和時間範圍內 確認行銷素材的精確性，並符合公司及法令規定 			
	T1.3 執行行銷活 動		<ol style="list-style-type: none"> 參與行銷活動的人員，能清楚職責和負責項目，以確保行銷活動成功 按照議定的行銷計劃和預算，執行行銷活動 			

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)
			3. 監控行銷活動並指派負責項目 4. 執行行銷活動須符合公司規定、道德規範和法令要求 5. 依照公司規定和法規要求，隨時讓業主了解行銷活動的進展狀況		<ul style="list-style-type: none"> ■ 廣告牌 ■ 研討會 ■ 依服務類型設定 K5 行銷預算 K6 行銷素材 K7 行銷計畫 K8 不同類型的不動產行銷策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 商業 ■ 工業 ■ 住宅 ■ 農業 K9 消費者行為模式，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 注意 ■ 興趣 ■ 渴望 ■ 行動 K10 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 消費者保護、公平交易法規 ■ 財政服務 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 	S6 讀寫能力，閱讀及解釋各種文本，包含法令、規範和道德常規；準備基本資料和說明；準備行銷素材和計畫；填寫標準表格 S7 協調能力，協助業主決定行銷活動、預算和時程表 S8 計算能力，計算和解釋數據，如：行銷活動的花費，並確認符合議定的行銷預算 S9 計畫、組織和安排能力，執行行銷計畫 S10 調查能力，識別並找到行銷計畫所需的文件及資料
	T1.4 檢討及報告 行銷活動和 計畫	O1.4 檢討報告	1. 對照行銷計畫的目的和目標，檢討行銷活動 2. 行銷活動結果的回饋，會根據公司規定，尋找可信的方法及核實的數據支持 3. 如果不動產證明難以出售，則需要與相關人員協商評估其他行銷活動的需求和行銷計畫的調整 4. 評估規劃和行銷過程的有效性，以確定未來活動可能改進之處 5. 分析成本和時間表，以評估和改善未來的行銷措施 6. 從可驗證的證據中提供結論，並提供有關未來行銷舉措的建議			

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)
					<ul style="list-style-type: none"> ■ 不動產處理 K11 風險及風險管理方法 K12 遇資產證明無法銷售的解決方法 	
T2 行銷 不動 產租 賃	T2.1 發展租賃行 銷計畫	O2.1 行銷計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 和業主討論潛在的租戶和有效的租賃行銷利益 2. 和業主討論行銷策略、可能的行銷活動及時程表 3. 和業主討論不同行銷策略和活動的成本 4. 準備並提交給業主符合實務的行銷計畫 5. 爭取行銷計畫取得業主同意，包含行銷活動和預算在內 	3	K13 和租賃有關的道德標準 K14 評估行銷策略、計劃、活動和素材有效性的因素 K15 影響行銷手法選擇的因素 K16 行銷活動，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 廣告，包含紙本和電子媒體 ■ 公司指南 ■ 宣傳手冊 ■ 企業對企業(B to B)行銷 ■ 網際網路廣告，包含網頁、虛擬和線上目錄 ■ 郵件 ■ 家庭招待會 ■ 廣告牌 ■ 研討會 ■ 依服務類型設定 K17 行銷預算 K18 行銷素材 K19 行銷計畫	S11 溝通能力，以和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動 S12 運用分析技巧解釋文件，例如：法令、規章和財產文件 S13 應用與銷售相關的風險管理策略，進行銷售租賃 S14 電腦使用能力，包含使用公司的資料庫、收發郵件和在線上完成標準表格 S15 決策和解決問題的能力，分析狀況及提供行銷決議，並符合法令和道德的規範 S16 讀寫能力，閱讀及解釋各種文本，包含法令、規範和道德常規；準備基本資料和說明；準備行銷素材和計畫；填寫標準表格 S17 協調能力，協助業主決定行銷
	T2.2 檢查行銷素 材		<ol style="list-style-type: none"> 1. 行銷素材能反映議定的不動產和行銷計畫，且在核准的預算和時間範圍內 2. 確認行銷素材的精確性，並符合公司及法令規定 			
	T2.3 執行行銷活 動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與行銷活動的人員，能清楚職責和負責項目，以確保行銷活動成功 2. 按照議定的行銷計劃和預算執行行銷活動 3. 監控行銷活動並指派負責項目 4. 執行行銷活動須符合公司規定、道德規範和法令要求 5. 依照公司規定和法規要求，隨時讓業主了解 			

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)
	T2.4 檢討及報告 行銷活動和 計畫		行銷活動的進展 1. 對照行銷計畫的目的和目標，檢討行銷活動 2. 行銷活動結果的回饋，會根據公司規定，尋找可信的方法及核實的數據支持 3. 如果不動產證明難以租賃，需與相關人員協商評估其他行銷活動的需求和行銷計劃的調整 4. 評估規劃和行銷過程的有效性，以找出未來活動可改進之處 5. 分析成本和時程表，以評估和改善未來的行銷措施 6. 從可驗證的證據中提供結論，並提出有關未來行銷措施相關建議		K20 不同類型的不動產行銷策略，包括： ■ 商業 ■ 工業 ■ 住宅 ■ 農業 K21 消費者行為模式，包含： ■ 注意 ■ 興趣 ■ 渴望 ■ 行動 K22 中央或地方相關法規，如： ■ 反歧視 ■ 消費者保護、公平交易法規 ■ 財政服務 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 ■ 不動產處理 K23 風險及風險管理方法 K24 遇資產證明無法租賃的解決方法	活動、預算和時程表 S18 計算能力，計算和解釋數據，如：行銷活動的花費，並確認符合議定的行銷預算 S19 計畫、組織和安排能力，執行行銷計畫 S20 調查能力，識別並找到行銷計畫所需的文件及資料
T3 滿足	T3.1 確認客戶需		1. 根據組織和法規要求，確認及釐清客戶的偏好、需求和期望	3	K25 詳細的產品知識和足夠的權力，根據已確認之客戶需求和	S21 具備應用相關協議、實務法規或其他法規要求於工作流程的

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)
客戶在不動產的需求和期望	求和期望		2. 確認客戶的特殊要求，並提供相關產品和服務的適當意見 3. 使用與相互關係和互動目的相應的溝通技巧 4. 確認回應客戶需求的限制，並向相關人士尋求建議		期望，在不同產品和服務間選擇 K26 建立和維護客戶關係時，良好溝通的重要性 K27 與工作場所相關之職業衛生與安全程序和準則 K28 相關法令和規定： <ul style="list-style-type: none"> ■ 性別工作平等法 ■ 消費者保護法 ■ 環境議題 ■ 勞動基準法 ■ 財務正當性 ■ 經銷權和業務架構 ■ 職業安全衛生法 ■ 不動產銷售、租賃和管理 K29 客服系統、操作和相關設備的需求	能力 S22 具備取得網路和網頁、準備和完成線上表格、提交電子文檔和搜尋網路數據庫的電腦能力 S23 具備與各種社會、文化和種族背景與不同身心能力的人相關的社交能力 S24 具備與客戶充分溝通的語言能力 S25 具備處理客訴的讀寫能力 S26 具備理解客戶需求和達到其要求的分析能力 S27 具備建立和維護客戶關係時，分析並解決問題的能力 S28 具備判斷並正確使用與客戶相關的流程和程序的能力
	T3.2 回應客戶需求和期望		1. 應用有關特定產品和服務的知識，提供客戶幫助 2. 提供客戶適當的選擇和替代方案 3. 向客戶解釋相關產品和服務的特色和優點 4. 根據組織政策和程序，向客戶建議產品和服務的特別促銷 5. 尋求客戶回饋，以了解是否滿足其需求和實際期望			
T4 談判及管理銷售	T4.1 確認買家資格		1. 根據公司要求，與買家建立合宜的關係，並及時處理其疑問，以給予高品質服務 2. 以合宜的人際溝通技巧，釐清並評估買家需求 3. 提供潛在買家/承租人希望的物件資訊，並協助尋找最符合其需求的物件	4	K30 評估有關不動產銷售的各種資訊 K31 判定最適合的銷售方法 K32 識別當前市場趨勢及產品定位談判及執行合約的人際溝通技巧談判技巧	S29 仲介業務的不動產架構 S30 與銷售流程有關的衝突解決技術 S31 人際溝通及談判技巧 S32 取得並分析買家或賣家意見及回饋的機制

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)
	T4.2 提供客戶資訊		<ol style="list-style-type: none"> 與賣家討論準備及簡介文件，以協助有效促進不動產銷售 鼓勵買、賣雙方根據需要尋求澄清，並協助做出明智的選擇 		K33 理解並遵守相關法規要求 K34 與、買家及其代理人及其他人員聯繫 K35 取得與不動產銷售相關的資訊，並提供銷售流程及進度資訊	S33 客戶服務及銷售的組織政策及程序，包括道德行為及行銷流程 S34 與買賣雙方溝通疑慮的原則及技術
	T4.3 管理協商		<ol style="list-style-type: none"> 可能影響銷售成功的因素，在與賣家和買家的協商中，加以確認和考慮 根據公司要求，操持當事人間的關係 實施行動計畫，以協助談判順利成功完結 處理買賣雙方間潛在的衝突區，使各方滿意，以促進銷售/租賃 適當參考法規、實務要求以及買賣雙方需求，完成即期的銷售文件 		K36 以社會、文化、國籍背景，不同的生理及心理能力來與人建立關係的人際關係技巧 K37 解決潛在的談判困難、買賣雙方疑慮和問題、以及銷售過程中產生的衝突	S35 不動產銷售的原則及技術 S36 相關中央與地方法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 性別工作平等法、不動產經紀業管理條例、消保法 ■ 公平法 ■ 不動產經紀業管理條例 S37 與各項交易相關的風險要素
	T4.4 執行合約		<ol style="list-style-type: none"> 向賣主/房東提供關於報價的明確資訊，並依據銷售/租賃的可能選擇，協助做出明智決定 保全訂金並做出合宜的安排，以於隨後結算時管理 依據法規及公司要求，完成合約交換安排 依據法規要求，蒐集客戶回饋，並交予參與銷售的職員及仲介業務人員 依據可驗證的證據，提出未來銷售走向及提高成交率的建議 		K38 選擇、使用適合的技術	S38 服務標準及最佳實務典範 S39 面對不同客戶的銷售技術類型及利益、限制
	T4.5 操持合約直		<ol style="list-style-type: none"> 依據公司及法規要求的方式，完成標準及特殊條件 			

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)
	至定案		2. 依據公司實務，監控合約進度 3. 根據公司實務，掌握協同的專業人士的進度			
T5 蒐集 並整理 不動產 訊息	T5.1 辨識與蒐集 不動產資訊		1. 依組織需求向相關人士諮詢，蒐集必要的不動產資訊 2. 依適用的相關法規，判別與利用不動產資訊來源 3. 善用業務設備、科技、可用時間與資源，以有效可信方式蒐集不動產資訊 4. 根據組織政策與程序，使用合宜的人際關係技巧，蒐集不動產資訊	3	K39 不動產資訊之內、外部來源 K40 職業衛生與安全之議題與規範 K41 組織政策與程序，包含客戶服務程序 K42 組織紀錄之保存、歸檔系統 K43 使用辦公設備與科技之程序 K44 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 消費者保護 ■ 環境議題 ■ 公平雇用機會 ■ 財務公正 ■ 經營權與企業結構 ■ 職業衛生與安全 ■ 不動產出售、銷售與管理 K45 保全程序與資料安全保存實務 K46 用以存取、儲存與保存資料的應用軟體 K47 各類不動產資訊管理系統	S40 具備上網、造訪網頁、準備並完成線上表格、提交電子文件及搜尋線上資料庫之能力 S41 具備與相關人士互動以取得不動產資訊之人際溝通能力，包括來自不同社會、文化、種族背景及不同身心素質的人 S42 具備認知與解讀一連串訊息的文字能力，並能以合適的格式準備及呈現資訊，並檢查資訊的正確性 S43 具備維護紀錄與資料庫，並使用文件組織系統之能力 S44 具備決定訊息處理優先性之規劃能力 S45 具備排除資料庫常見問題與獲取額外資訊之能力 S46 具備使用套裝軟體蒐集組織訊息，並選用合適科技之能力
	T5.2 彙整資訊	O5.2 不動產資訊	1. 以合適的格式整理資訊，以根據組織要求進行分析和決策 2. 評估資訊的相關性與正確性，並與組織的報告規範一致 3. 選擇合適的業務設備與科技，依組織規範規劃並保存資訊 4. 依照法規與組織規範安全維護不動產資訊，並顧及客戶機密			
	T5.3 審核資訊需求		1. 與相關人士諮詢審核不動產訊息，以確認資訊的充分性 2. 確認資料是否有缺，如有必要，應補充資訊 3. 依照個人職責與責任，維護不動產資訊資料庫			

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)
			4. 取得對未來資訊需求的回饋，並納入現有資訊蒐集和報告的程序			
T6 維護及保護房產管理的狀況	T6.1 確認房產檢查要求		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據客戶要求和公司及法規，建立房產檢查的目的及類型 2. 檢查程序及時間表，係根據公司及法規進行協商及獲同意 3. 審查房產文件及法規要求，確認需要檢查的關鍵面向 4. 根據公司及法規要求，安排與相關人員協調訪問 	3	K48 常見建築風格和瑕疵 K49 房產檢查中包含的房產特色，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 美學特色 ■ 瑕疵 ■ 結構特色 K50 貿易商和服務供應商的保險需求 K51 預防性保養計畫 K52 房產文件，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 協議書 ■ 建築法規 ■ 清單 ■ 合約 ■ 執照 ■ 許可證 ■ 平面圖 ■ 先前檢查報告 ■ 規格 K53 房產檢查包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 執行 	S47 具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心能力不同的人進行交流溝通的能力 S48 具備解讀法規和許可證要求等文件的分析技能 S49 應用規劃和進行房產檢查相關的風險管理策略 S50 具備取得機構數據庫、收發電子郵件和線上完成標準表格的電腦技能 S51 具備情境分析、問題處理及做出符合法規及道德要求之決策技能 S52 具備使用和解讀各式文本，包含法規、準備資訊和文件、準備正式和非正式信件、報告和申請表、完成標準表格等讀寫技能 S53 具備執行檢查報告中已確認之維修和保養的協商技能 S54 具備計算並解讀如維修和保養
	T6.2 檢查房產		<ol style="list-style-type: none"> 1. 房產根據公司及法規檢查，確保房產所有相關方面皆查看並註明 2. 根據公司及法規，有效進行檢查過程 3. 使用適當的社交技巧，以從相關人士處取得房產資訊 4. 根據市場對於正常折舊的預期和對維護房產的法規要求，分析房產狀況 5. 確認需要專家意見的情況，並根據公司及法規要求給予協助 			
	T6.3 紀錄並報告檢查結果	O6.3 檢查結果報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據客戶和組織要求，將檢查結果用適合的格式紀錄，以利分析及傳送 2. 依實證的證據，支持檢查結論 3. 根據客戶和機構要求，發送檢查報告予相關 			

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)
			人士 4. 與相關人士就檢查報告，確認需要的維修及保養進行協調		<ul style="list-style-type: none"> ■ 規劃 ■ 程序 ■ 房產檢查的原因和安排 ■ 報告 ■ 計時 ■ 類型 K54 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 保護消費者、公平交易和貿易實務 ■ 金融服務 ■ 租賃 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 ■ 房產管理 K55 房產檢查相關的風險和風險管理策略 K56 專家意見來源包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 建商 ■ 同事 ■ 政府官員 ■ 專業人士和工會成員 ■ 經理和主管 	成本等數據的計算技能 S55 具備計劃執行房產維修和保養的規劃、組織和安排技能 S56 具備確認和查明房產業務相關之文件和資訊的研究技能
T6.4	執行管理房產的維修	O6.4 服務供應商資料庫	1. 建立和維護合格的服務供應商資料庫，以便立即完成確實的維修和保養工作 2. 維修和保養根據商定的維修或更換、客戶指示和法規要求執行 3. 提供客戶維修和保養工作的報告，以表示工作完成			
T6.5	告知屋主保護資產價值選擇權		1. 告知屋主預期的保養需求和支出 2. 與屋主討論有系統、有計劃之預防性保養計畫的益處 3. 建立並維護房產保養的正確紀錄 4. 提供屋主房產狀況和保護房產資產價值選擇權的定期報告			

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)
					<ul style="list-style-type: none"> ■ 策劃者 ■ 分包商 ■ 技術專家 ■ 估價員 K57 房產維修和保養的類型	
T7 降低買賣雙方交易風險	T7.1 確認公司和客戶潛在的風險		<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估實際潛在風險的資料來源和鑑別方法 2. 鑑別公司、客戶和其他利害關係人的實際潛在風險 3. 確認和評估客戶提供的資料符合公司的規定 4. 根據公司和法規要求鑑別風險，並以文件記錄 	4	K58 公司的政策和程序包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 風險管理的政策和程序 ■ 風險管理方法 K59 監控環境風險的方法 K60 審核要求 K61 造成風險的原因 K62 風險分級 K63 客訴處理程序 K64 消費者風險 K65 風險對公司、客戶和利害關係人的影響 K66 保險政策、代碼和交易 K67 風險潛在的影響 K68 監控環境風險的原因 K69 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 反洗錢 ■ 拍賣 	S57 溝通能力，和來自不同社群、經濟和文化背景的人互動，各有不同的身心能力 S58 運用分析能力解釋文件，例如：法令、規章和財產文件 S59 風險管理申請書，給予客戶關於行銷不動產租賃的方法 S60 電腦使用能力，包含使用公司的資料庫、收發郵件和在線上完成標準格式 S61 決策和解決問題的能力，分析狀況並做出行銷決議，符合法令和道德規範 S62 讀寫能力，閱讀及解釋各種文本，包含法令、規範和道德常規；準備基本資料和紙；準備行銷素材和計畫；完成標準格式
	T7.2 分析公司、客戶和其他利害關係人的動機和潛在影響	O7.2 風險分析紀錄	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司實務作為，分析造成風險的原因 2. 確定及衡量風險對公司、客戶和其他利害關係人潛在的影響 3. 評估結果、可能性和風險的嚴重性 4. 執行風險分類，風險優先考量設置完成 5. 以文件記錄風險分析的過程和結果 			
	T7.3 執行公司的程序和系統，將風險最小化		<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估風險最小化的選擇，以及該方法的優缺點，包含法規措施 2. 根據公司規定，持續監督風險；公司控制風險的程序和系統會依要求鑑定及執行，包含客戶投訴處理 3. 依要求選擇執行控制方法 			

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)
	T7.4 執行公司的程序和系統，最小化消費者風險		4. 依要求執行風險處理計畫 1. 根據法規要求和公司規定，消費者和公司從事商業交易的風險，都經過鑑定和評估， 2. 持續監控消費者風險是否符合公司之規定 3. 依要求鑑定及執行公司的程序和系統，以最小化消費者風險 4. 鑑定及評估消費者風險的個人能力，會以適合的策略重新審視，以提昇這方面的專業實務做法		<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者保護、公平交易和交易法規 ■ 就業和產業的關係 ■ 環境和永續 ■ 財政服務 ■ 租賃 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 ■ 不動產買賣和管理 K70 風險的資料來源 K71 風險來源 K72 鑑定分析風險的技巧及方法	S63 協調能力，協助賣家決定行銷活動、預算和時限 S64 計算能力，計算和解釋數據，例如：行銷活動的花費，並確認符合議定的行銷預算 S65 計畫、組織和安排能力，執行行銷計畫 S66 調查能力，鑑定和找出準備行銷計畫所需特定不動產的文件及資料 S67 自我管理能力，安排自己的工作，給予優質的客戶服務和有效的處理競爭要求 S68 合作能力，有效的完成工作，促進彼此互相交流，關於在公司中的銷售、不動產管理和行政團隊
T8 與客戶溝通	T8.1 與客戶建立關係		1. 與客戶建立關係並關注客戶需求、喜好及要求 2. 對客戶保持專業道德態度，以提升公司形象及可信度 3. 以有效率之溝通策略，與客戶建立關係	2	K73 公司保管紀錄要求 K74 公司客戶服務目標及目的 K75 仲介服務，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 特色及利益 ■ 種類 K76 客戶抱怨及問題，包含：	S69 能夠與來自不同社經、文化背景以及身心狀況不同的人群溝通並建立關係 S70 以分析技能辨識並闡明客戶之需求、喜好及要求 S71 應用風險管理策略於處理客戶
	T8.2		1. 精確地闡明客戶需求、喜好及要求，以提升			

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)
	處理客戶初步的諮詢		<p>公司服務的機會</p> <p>2. 給客戶合理時間及空間評估仲介服務，以最大化客戶及公司之優勢</p> <p>3. 依據客戶需求、公司實務及法規要求，提供客戶精確的服務資訊</p> <p>4. 向客戶說明公司服務之特色及好處</p> <p>5. 必要時可安排面談，並且需做好完全準備</p> <p>6. 蒐集相關資訊，做成適當的說明檔案</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ 解決紛爭策略 ■ 種類 ■ 客戶資料庫 ■ 客戶需求、喜好及要求 <p>K77 日誌</p> <p>K78 有效率溝通，包含有效率溝通及溝通障礙之原則</p> <p>K79 合乎道德標準，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 保密原則 ■ 誠實原則 ■ 隱私原則 ■ 檔案紀錄 <p>K80 中央或地方相關法規，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 消費者保護 ■ 環境問題 ■ 財務誠信 ■ 不動產銷售、租賃及管理 ■ 風險及風險控管策略 <p>K81 軟體應用，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料庫 ■ 電子郵件 ■ 網路 	<p>初步的諮詢</p> <p>S72 具備使用電腦的能力取得資料庫、寄出並接收電子郵件並完成線上制式表格</p> <p>S73 決策及問題處理技能，應用合乎道德規範的方式處理客戶抱怨及問題</p> <p>S74 須具備閱讀能力取得並闡釋各種類之內文，包含政策及步驟；紀錄約談細節並紀錄建檔；並且完成制式表格</p> <p>S75 具備算術能力進行約談及會議安排基本運算</p> <p>S76 以規劃、有組織的安排客戶預約</p> <p>S77 以研究技能辨識並從資料庫及同行和區域市場之文宣廣告中找出需要資訊</p> <p>S78 使用通訊系統</p>
	T8.3 保存並使用客戶資料庫		<p>1. 根據實務及法規要求，保持客戶資訊機密性</p> <p>2. 根據政策及程序，發展、維護並安全地儲存客戶資料庫</p> <p>3. 根據實務，準確辨識並追蹤常客</p> <p>4. 準確使用客戶紀錄，以給予客戶可能感興趣之仲介服務建議</p>			
	T8.4 處理客戶抱怨及問題		<p>1. 確認客戶抱怨及問題，並給予客戶滿意的回應以造成正面結果</p> <p>2. 鼓勵客戶提出問題所在並積極聆聽，以將抱怨減至最小</p> <p>3. 提升客戶對公司之信任，並建立長期信賴關係</p> <p>4. 以合理方法及步驟，促使雙方達成共識</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)
					<ul style="list-style-type: none"> ■ 文書處理 ■ 客戶種類 K82 工作組織技術，包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 以有效率處理客戶之詢問為優先考量 ■ 準備資料 ■ 選擇時間並約定行程 	
T9 確定不動產仲介的法規和道德要求以完成工作	T9.1 培養不動產買賣的知識		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據土地使用管制規則及其相關法規，確定土地使用分區及使用方式 2. 根據公司實務，確定不動產銷售之適用法規 3. 根據公司規定，檢查所有權證明書上的資訊 4. 根據土地使用管制規則及民法物權編相關規定，確定不動產所有權類型 5. 根據法規及公司要求，確定及解釋與不動產買賣有關的法規規定 6. 根據法規要求及公司實務，確立道德、行為標準及基本原則 	2	K83 公司的權利和佣金 K84 不動產行業的契約簽 K85 與不動產買賣仲介有關的道德和行為標準 K86 消保法及個人資料保護法的基本原則 K87 民法物權（所有權）的基本原則及術語 K88 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 勞基法、消保法、公平交易法、貸款成數、利率諮詢服務、買賣定型化契約、稅務服務、不動產說明書 K89 風險及風險管理策略 K90 業務人員在不動產買賣中的角色和責任	S79 能夠與來自不同社會、經濟、文化背景以及身心能力不同的人群交流和溝通 S80 能解釋法令、規章、合約、合約書、銷售權證文件和標題證書等文件的分析能力 S81 電腦使用技能，包括存取機構資料庫、使用標準套裝軟體、發送和接收電子郵件、存取互聯網和網頁，並在線完成和提交標準文件 S82 做決策及問題解決的能力，分析情勢並做不動產銷售相關決定 S83 與買家進行互動所需的協商技巧
	T9.2 培養銷售流程的知識		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司實務，展現有效溝通策略的必要性，並建立客戶關係、確定客戶需求、提供準確建議、解決客戶問題及處理衝突 2. 根據法規要求及公司實務，確立及評估仲介買賣時機 3. 根據法規要求及公司實務，確認及評估不動 			

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)
			產銷售的模式 4. 根據法規要求及公司實務，確認買賣定型化契約及不動產說明書 5. 根據法規要求及公司實務，確認簽約程序及買賣程序		K91 銷售過程，包括行銷方式、出售方法、行銷策略，以及解決不動產出售的過程	S84 計算和解釋數據的計算能力，如存款、債券和費用 S85 規劃、組織及安排的能力，從事工作相關任務，如準備信件、組織存款和安排不動產檢查 S86 研究能力，確定和查詢與不動產銷售相關的文件和信息 S87 風險管理策略，確定與賣家和買方討論買賣期權相關的風險 S88 自我管理能力的組織自己的工作，提供優質的客戶服務，並有效管理競爭的需求 S89 團隊合作能力，有效地促進銷售、不動產管理和行政團隊之間的溝通 S90 與不動產買家進行面對面溝通所需的口頭溝通能力
	T9.3 確定營業員的角色和責任		1. 根據法規要求及公司實務，確認不動產營業員與公司間的關係 2. 根據法規要求及公司實務，確認、解釋及評估營業員的角色和責任，包括一般公開資料規定 3. 根據法規要求及公司實務，確認、解釋並遵守買賣不動產的限制和違反限制的制裁 4. 根據法規要求及公司實務，確認並計算佣金			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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

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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響

職能內涵 (A=attitude 態度)

A05 自我提升：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技能，並能有效應用在特定任務

A07 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
- 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