

不動產仲介營業人員職能基準

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	KPS3334-003v2	不動產仲介營業人員	最新版本	略	2020/10/23
V1	KPS3334-003	不動產仲介營業人員	歷史版本	已被《KPS3334-002v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-003v2			
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			

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 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 O1.2 檢討報告	P1.1.1和賣家討論潛在的買家，簡介和有效的 行銷不動產出售 P1.1.2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 P1.1.3準備及提交行銷計畫給賣家，且須符合 組織的規定	3	K01不動產行銷策略、計劃、活動 和素材有效性的因素 K02行銷方法評估與選擇 K03行銷活動運用，包含：廣告、 宣傳手冊、郵件、招待會、研討會 行銷預算	S01溝通技能：以適切方式和來自 不同社群、經濟、文化背景、身心 素質的人互動、說明與解釋 S02行銷策略技能：銷售相關的風 險管理策略進行銷售 S03電腦技能：能使用電腦與公司

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)
	T1.1 檢查行銷素材		P1.2.1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 P1.2.2確認行銷素材的精確性，並符合公司及法令規定		K04不動產行銷計畫與行銷策略，包括：商業、工業、住宅 K05消費者行為模式，包括吸引注意與興趣、促進實際行動 K06中央或地方相關法規，如：性別平等法令、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、不動產銷售、租賃和管理 K07組織政策與程序 K08不動產銷售之風險及風險管理方法	資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業 S04問題解決技能：釐清客戶在銷售過程中的需求，在符合法令和規範情況下處理 S05讀寫技能：閱讀及解釋文本，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 S06計算技能：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 S07規劃技能：行銷活動、預算和
	T1.2 執行行銷活動		P1.3.1參與行銷活動的人員，能清楚職責和負責項目，以確保行銷活動成功 P1.3.2按照議定的行銷計劃和預算，執行行銷活動 P1.3.3監控行銷活動並指派負責項目 P1.3.4執行行銷活動須符合組織程序、道德規範和法令要求 P1.3.5依照組織程序和法規要求，隨時讓賣家了解行銷活動的進展狀況			

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)
	T1.3 檢討及報告行銷活動和計畫		<p>P1.4.1對照行銷計畫的目的和目標，檢討行銷活動</p> <p>P1.4.2行銷活動結果的回饋，會根據組織程序，尋找可信的方法及核實的數據支持</p> <p>P1.4.3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</p> <p>P1.4.4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</p> <p>P1.4.5分析成本和時間表，以評估和改善未來的行銷措施</p> <p>P1.4.6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</p>			<p>時程表、執行規劃</p> <p>S08資料蒐集技能：識別並找到行銷計畫所需的資料、數據、文件及規定</p>
T2 行銷 不動 產租 賃	T2.1 發展租賃行銷計畫	O2.1 行銷計畫	<p>P2.1.1和業主討論潛在的租戶和有效的租賃行銷利益</p> <p>P2.1.2和業主討論行銷策略、可能的行銷活動及時程表</p> <p>P2.1.3和業主討論不同行銷策略和活動的成本</p> <p>P2.1.4準備並提交給業主符合實務的行銷計畫</p> <p>P2.1.5爭取行銷計畫取得業主同意，包含行銷活動和預算在內</p>	3	<p>K01不動產行銷策略、計畫、活動和素材有效性的因素</p> <p>K02行銷方法評估與選擇</p> <p>K03行銷活動運用，包含：廣告、宣傳手冊、郵件、招待會、研討會行銷預算</p> <p>K04不動產行銷計畫與行銷策略，包括：商業、工業、住宅</p>	<p>S01溝通技能：以適切方式和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動、說明與解釋</p> <p>S02行銷策略技能：銷售相關的風險管理策略進行銷售</p> <p>S03電腦技能：能使用電腦與公司資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業</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)
	T2.1 檢查行銷素材		P2.2.1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 P2.2.2確認行銷素材的精確性，並符合公司及法令規定		K05消費者行為模式，包括吸引注意與興趣、促進實際行動 K06中央或地方相關法規，如：性別平等法令、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、 K07組織政策與程序 K08不動產銷售之風險及風險管理方法 K09不動產銷售、租賃和管理	S04問題解決技能：釐清客戶在銷售過程中的需求，在符合法令和規範情況下處理 S05讀寫技能：閱讀及解釋文本，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 S06計算技能：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 S07規劃技能：行銷活動、預算和時程表、執行規劃 S08資料蒐集技能：識別並找到行
	T2.2 執行行銷活動		P2.3.1參與行銷活動的人員，能清楚職責和負責項目，以確保行銷活動成功 P2.3.2按照議定的行銷計劃和預算執行行銷活動 P2.3.3監控行銷活動並指派負責項目 P2.3.4執行行銷活動須符合公司規定、道德規範和法令要求 P2.3.5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			

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)
	T2.3 檢討及報告行銷活動和計畫		<p>P2.4.1對照行銷計畫的目的和目標，檢討行銷活動</p> <p>P2.4.2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</p> <p>P2.4.3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</p> <p>P2.4.4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</p> <p>P2.4.5分析成本和時程表，以評估和改善未來的行銷措施</p> <p>P2.4.6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</p>			銷計畫所需的資料、數據、文件及規定
T3 滿足客戶需求和期望	T3.1 確認客戶需求和期望	O3.1客戶需求與回應記錄	<p>P3.1.1根據組織和法規要求，確認及釐清客戶的偏好、需求和期望</p> <p>P3.1.2確認客戶的特殊要求，並提供相關產品和服務的適當意見</p> <p>P3.1.3使用與相互關係和互動目的相應的溝通技巧</p> <p>P3.1.4確認回應客戶需求的限制，並向相關人士尋求建議</p>	3	<p>K10產品知識，以協助客戶選擇產品和服務</p> <p>K11建立和維護客戶關係方式</p> <p>K12與工作場所相關之職業衛生與安全程序和準則</p> <p>K13相關法令和規定：性別平等法令、消費者保護法、環境議題、勞動基準法、財務正當性、經銷權和</p>	<p>S03電腦技能：能使用電腦與公司資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業</p> <p>S04問題解決技能：釐清客戶在銷售過程中的需求，在符合法令和規範情況下處理</p> <p>S09協商技能：具備應用相關協議、實務法規或其他法規要求於工</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)
	T3.1 回應客戶需求和期望		<p>P3.2.1應用有關特定產品和服務的知識，提供客戶幫助</p> <p>P3.2.2提供客戶適當的選擇和替代方案</p> <p>P3.2.3向客戶解釋相關產品和服務的特色和優點</p> <p>P3.2.4尋求客戶回饋，以了解是否滿足其需求和實際期望</p>		<p>業務架構、職業安全衛生法、不動產銷售、租賃和管理</p> <p>K14 客服系統、操作和相關設備的需求</p>	<p>作流程的能力</p> <p>S10分析技能：具備處理客戶問題與客訴的理解能力，和滿足其需求的分析能力</p>
T4 談判及管理銷售	T4.1 確認買家資訊	O4.1 合約	<p>P4.1.1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</p> <p>P4.1.2以合宜的人際溝通技巧，釐清並評估買家需求</p> <p>P4.1.3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</p>	4	<p>K15蒐集不動產銷售的資訊管道</p> <p>K16組織相關規定與業務規範</p> <p>K17銷售方法</p> <p>K18當前市場趨勢及產品定位</p> <p>K19談判及執行合約的人際溝通技巧談判技巧</p> <p>K20不動產銷售資訊查詢，並提供銷售流程及進度資訊</p> <p>K21銷售過程中產生的衝突管理的知識</p> <p>K22相關法規，如：性別工作平等</p>	<p>S01溝通技能：以適切方式和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動、說明與解釋</p> <p>S11談判技能：化解銷售流程的衝突、與買賣雙方疑慮，以達成目的</p> <p>S12分析技能：分析買賣雙方的意見與考量，以進行適合的行銷策略</p> <p>S13風險評估技能：評估與各項交易相關的風險要素，並回饋給組織與客戶</p>
	T4.2 提供不動產資訊		<p>P4.2.1與賣家討論準備及簡介文件，以協助有效促進不動產銷售</p> <p>P4.2.2鼓勵買、賣雙方根據需要尋求澄清，並協助做出明智的選擇</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)
	T4.3管理協商		P4.3.1評估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 P4.3.2根據公司要求，操持當事人間的關係 P4.3.3實施行動計畫，以協助談判順利成功完結 P4.3.4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 P4.3.5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		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	

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)
	T4.4執行合約		<p>P4.4.1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</p> <p>P4.4.2保全訂金並做出合宜的安排，以於隨後結算時管理</p> <p>P4.4.3依據法規及公司要求，完成合約交換安排</p> <p>P4.4.4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</p> <p>P4.4.5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</p> <p>P4.4.6依據公司及法規要求的方式，完成標準及特殊條件</p> <p>P4.4.7依據組織程序，監控合約進度</p> <p>P4.4.8根據組織程序，掌握協同的專業人士的進度</p>			
T6 檢視與管理銷售中房產	T6.1確認房產檢查要求	<p>O6.1 檢查結果報告</p> <p>O6.2 服務供應商資料庫</p>	<p>P6.1.1根據客戶要求和公司及法規，建立房產檢查的目的及類型</p> <p>P6.1.2檢查程序及時間表，係根據公司及法規進行協商及獲同意</p> <p>P6.1.3審查房產文件及法規要求，確認需要檢查的關鍵面向</p> <p>P6.1.4根據公司及法規要求，安排與相關人員協調訪問</p>	3	<p>K11組織程序</p> <p>K12常見建築風格和瑕疵</p> <p>K13房產特色，如：美學特色、結構特色</p> <p>K14房屋保險相關知識</p> <p>K15預防性保養計畫</p> <p>K16房產文件，包含：協議書、建築法規、清單、合約、建照、許可</p>	<p>S01溝通技能：以適切方式和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動、說明與解釋</p> <p>S03電腦技能：能使用電腦與公司資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業</p> <p>S04問題解決技能：釐清客戶在銷售過程中的需求，在符合法令和規</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)
	T6.2檢查房產並紀錄檢查結果		<p>P6.2.1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</p> <p>P6.2.2根據公司及法規，有效進行檢查過程</p> <p>P6.2.3使用適當的社交技巧，以從相關人士處取得房產資訊</p> <p>P6.2.4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</p> <p>P6.2.5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</p> <p>P6.2.6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</p> <p>P6.2.7依實證的證據，支持檢查結論</p> <p>P6.2.8根據客戶和機構要求，發送檢查報告予相關人士</p>		<p>證、平面圖、先前檢查報告、規格</p> <p>K17房產檢查包含：執行、規劃、程序、房產檢查的原因和安排、報告、類型</p> <p>K18中央或地方相關法規，如：性別平等法令、保護消費者、公平交易和貿易實務、金融服務、租賃、職業安全衛生、隱私權、房產管理</p> <p>K19房產檢查相關的風險和風險管理策略</p> <p>K20專家意見來源包含：建商、同事、政府官員、專業人士和工會成員、經理和主管、策劃者、分包商、技術專家、估價師</p> <p>K21房產維修和保養的類型</p>	<p>範情況下處理</p> <p>S05讀寫技能：閱讀及解釋文本，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</p> <p>S14計算技能：計算並解讀如維修和保養成本等數據</p> <p>S15規劃技能：執行房產維修和保養的規劃、組織和安排技能</p>
	協助管理房產維修		<p>P6.3.1與相關人士就檢查報告，確認需要的維修及保養進行協調</p> <p>P6.3.2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</p> <p>P6.3.3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</p> <p>P6.3.4提供客戶維修和保養工作的報告，以表示工作完成</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)
	T6.4 告知屋主保護資產價值選擇權		<p>P6.4.1告知屋主預期的保養需求和支出</p> <p>P6.4.2與屋主討論有系統、有計劃之預防性保養計畫的益處</p> <p>P6.4.3建立並維護房產保養的正確紀錄</p> <p>P6.4.4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</p>			
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	O7.1 風險分析紀錄	<p>P7.1.1評估實際潛在風險的資料來源和鑑別方法</p> <p>P7.1.2鑑別公司、客戶和其他利益關係人的實際潛在風險</p> <p>P7.1.3確認和評估客戶提供的資料符合公司的規定</p> <p>P7.1.4根據公司和法規要求鑑別風險，並以文件記錄</p>	4	<p>K22組織的政策和程序包含：風險管理的政策和程序、風險管理方法</p> <p>K23造成風險的原因與風險分級</p> <p>K24風險對公司、客戶和利害關係人的影響</p> <p>K25監控環境風險的方法</p> <p>K26客訴處理程序</p> <p>K27保險相關規定</p> <p>K28中央或地方相關法規，如：性別平等法令、反洗錢、拍賣、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、不動產買賣與租賃、職業安全衛生、隱私權、不動產買賣和管理</p>	<p>S01溝通技能：以適切方式和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動、說明與解釋</p> <p>S03電腦技能：能使用電腦與公司資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業</p> <p>S04問題解決技能：釐清客戶在銷售過程中的需求，在符合法令和規範情況下處理</p> <p>S05讀寫技能：閱讀及解釋文本，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</p> <p>S06計算技能：計算和解釋數據</p> <p>S08資料蒐集技能：識別並找到行銷計畫所需的資料、數據、文件及規定</p>
	T7.2 分析公司、客戶和其他利益關係人的動機和潛在風險，將風險最小化		<p>P7.2.1根據公司實務作為，分析造成風險的原因</p> <p>P7.2.2確定及衡量風險對公司、客戶和其他利益關係人潛在的影響</p> <p>P7.2.3評估結果、可能性和風險的嚴重性</p> <p>P7.2.4執行風險分類，風險優先考量設置完成</p> <p>P7.2.5以文件記錄風險分析的過程和結果</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)
T8 與客戶溝通	T8.1 與客戶建立關係	O8.1客戶服務紀錄	P8.1.1與客戶建立關係並關注客戶需求、喜好及要求 P8.1.2對客戶保持專業道德態度，以提升公司形象及可信度 P8.1.3以有效率之溝通策略，與客戶建立關係	2	K29公司客戶服務目標及目的 K30仲介服務，包含：特色及利益、種類 K31客戶抱怨及問題，包含：解決紛爭策略、種類、客戶資料庫、客戶需求、喜好及要求 K32有效率溝通之原則，包含有效率溝通及溝通障礙 K33道德標準，包含：保密原則、誠實原則、隱私原則、檔案紀錄 K34中央或地方相關法規，如：性別平等法令、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 K35軟體應用，包含：資料庫、電子郵件、網路、文書處理、客戶種類	S01溝通技能：以適切方式和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動、說明與解釋 S03電腦技能：能使用電腦與公司資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業 S05讀寫技能：閱讀及解釋文本，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 S06計算技能：計算和解釋數據 S08資料蒐集技能：識別並找到行銷計畫所需的資料、數據、文件及規定 S16問題解決技能：釐清客戶在銷售過程中的需求，應用合乎道德規範的方式處理客戶諮詢與抱怨問題 S17工作規劃技能：包含：有效率處理客戶之詢問、準備相關資料
	T8.1 處理客戶初步的諮詢		P8.2.1精確地闡明客戶需求、喜好及要求，以提升公司服務的機會 P8.2.2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 P8.2.3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 P8.2.4向客戶說明公司服務之特色及好處 P8.2.5必要時可安排面談，並且需做好完全準備 P8.2.6蒐集相關資訊，做成適當的說明檔案			
	T8.2 保存並使用客戶資料庫		P8.3.1根據實務及法規要求，保持客戶資訊機密性 P8.3.2根據政策及程序，發展、維護並安全地儲存客戶資料庫 P8.3.3根據實務，準確辨識並追蹤常客 P8.3.4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			

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)
	T8.3 處理客戶抱怨及問題		<p>P8.4.1 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>P8.4.2 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>P8.4.3 提升客戶對公司之信任，並建立長期信賴關係</p> <p>P8.4.4 以合理方法及步驟，促使雙方達成共識</p>			
T9 確定不動產仲介的法規和道德要求	1 確定不動產買賣標的與法規要求之資料與原則		<p>P9.1.1 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</p> <p>P9.1.2 根據組織程序，確定不動產銷售之適用法規</p> <p>P9.1.3 根據公司規定，檢查所有權證明書上的資訊</p> <p>P9.1.4 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</p> <p>P9.1.5 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</p> <p>P9.1.6 根據法規要求及組織程序，確立道德、行為標準及基本原則</p>	2	<p>K36 公司的權利和佣金</p> <p>K37 不動產行業的契約簽</p> <p>K38 與不動產買賣仲介有關的道德和行為標準</p> <p>K39 消費者保護法及個人資料保護法的基本原則</p> <p>K40 民法物權（所有權）的基本原則及術語</p> <p>K41 中央或地方相關法規，如：勞動基準法、消費者保護法、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</p>	<p>S01 溝通技能：以適切方式和來自不同社群、經濟、文化背景、身心素質的人互動、說明與解釋</p> <p>S03 電腦技能：能使用電腦與公司資料庫查詢、收寄郵件和完成文書作業</p> <p>S05 讀寫技能：閱讀及解釋文本，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</p> <p>S06 計算技能：計算和解釋數據</p> <p>S08 資料蒐集技能：識別並找到行</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)
	T9.2 仲介服務提供與合約締結	O9.1合約	<p>P9.2.1根據組織程序，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</p> <p>P9.2.2根據法規要求及組織程序，確立及評估仲介買賣時機</p> <p>P9.2.3根據法規要求及組織程序，確認及評估不動產銷售的模式</p> <p>P9.2.4根據法規要求及組織程序，確認買賣定型化契約及不動產說明書</p> <p>P9.2.5根據法規要求及組織程序，確認簽約程序及買賣程序</p>		<p>產說明書</p> <p>K42風險及風險管理策略</p> <p>K43業務人員在不動產買賣中的角色和責任</p> <p>K44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</p>	<p>銷計畫所需的資料、數據、文件及規定</p> <p>S18問題解決技能：分析事件以提供不動產銷售相關決定之判斷</p> <p>S19工作規劃技能：包含：有效率處理客戶之詢問、準備相關資料</p>
	T9.3 法規與合約中角色和責任的確認		<p>P9.3.1根據法規要求及組織程序，確認不動產營業員與公司間的關係</p> <p>P9.3.2根據法規要求及組織程序，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</p> <p>P9.3.3根據法規要求及組織程序，確認、解釋並遵守買賣不動產的限制和違反限制的制裁</p> <p>P9.3.4根據法規要求及組織程序，確認並計算佣金</p>			

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

A04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

A05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

A06 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

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