

代銷專案經理職能基準

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	KPS3334-004v2	代銷專案經理	最新版本	略	2020/10/31
	KPS3334-004	代銷專案經理	歷史版本	已被《KPS3334-004v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-004v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	代銷專案經理		
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		代銷專案之規劃、開發、管理、統籌及帶領專案組織。			
基準級別		5			

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管理營運計畫	T1.1制定營運計畫	O1.1.1營運計畫	<p>P1.1.1 與相關人員進行諮詢，並研究、分析和記錄資源需求，作為營運計畫需求分析依據。</p> <p>P1.1.2 帶領團隊依循前向諮詢結果，制定營運計畫以確保操作計畫細節。</p> <p>P1.1.3 在適當的營運規劃階段制定和實行應急計畫。</p>	5	<p>K01營運計畫的模型和方法</p> <p>K02預算規劃分析方法</p>	<p>S01讀寫能力</p> <p>S02資訊科技應用能力</p> <p>S03規劃與組織能力</p> <p>S04輔導員工能力</p> <p>S05計算能力</p> <p>S06策略規劃與執行能力</p> <p>S07成本評估能力</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>P1.1.4 確保資源需求提案的制定和呈現，得到公司及業主<sup>【註1】</sup>的支持。</p> <p>P1.1.5 獲得公司及業主對計畫的許可後傳達以確保參與團隊成員對計畫有所了解。</p>			
	T1.2 規劃和管理資源之獲取		<p>P1.2.1 制定和實行策略，以確保員工係由組織中的人力資源管理政策和實踐的情況下被招募和/或指導。</p> <p>P1.2.2 制定執行策略，以確保組織的政策、做法和程序可以獲得物質資源和服務。</p>			
	T1.3 監測和審查營運績效		<p>P1.3.1 開發、監測和審查績效系統和流程，以評估實現利潤和績效的進展情況。</p> <p>P1.3.2 分析和解釋預算和實際財務訊息，以監測和審查利潤和績效。</p> <p>P1.3.3 確認績效不佳後，推薦其解決方案，並及時採取行動糾正情況。</p> <p>P1.3.4 規劃和實行系統，確保監測及</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>指導提供於支持個人和團隊有效、節省和安全地利用資源。</p> <p>P1.3.5 就業務計畫的變更提出建議，並獲得公司和業主的批准。</p> <p>P1.3.6 開發和實行系統，確保與記錄績效相關的程序和記錄係按照組織要求進行管理。</p>			
T2制定不動產行銷銷售策略	T2.1確立行銷銷售目標	O2.1.1銷售目標	<p>P2.1.1 分析行銷銷售機會的可行性，以及可能為公司和業主的目的與目標帶來的貢獻。</p> <p>P2.1.2 根據公司要求，和相關人士在諮詢過程中確認行銷銷售要求。</p> <p>P2.1.3 確認不動產市場資訊來源，並根據公司要求蒐集資訊。</p> <p>P2.1.4 使用現有數據和公認的研究技術，評估客戶<sup>【註2】</sup>群和目標市場的特徵。</p> <p>P2.1.5 根據公司要求，使用商務設備和科技取得、分析及整理資訊。</p>	4	K03業務規劃流程 K04業主關係政策 K05市場基準 K06市場競爭對手 K07市場情況和市場力量 K08行銷及銷售的原則及作法 K09績效評估方法 K10 <u>中央及地方相關法規</u> <sup>【註3】</sup>	S03規劃與組織能力 S08分析能力 S09溝通協調能力 S10電腦操作能力 S11問題解決能力 S12資料庫維護能力
	T2.2制定行銷銷售策略	O2.2.2銷售目標	P2.2.1 根據公司要求，和相關人員進行商議，制訂行銷銷售目標及			

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>策略。</p> <p>P2.2.2 行銷銷售策略必須符合公司要求，並詳述一系列準確反映出業主需求和法律倫理規範的活動。</p> <p>P2.2.3 在適當的預算和時間範圍內，開發行銷銷售策略所需的素材。</p> <p>P2.2.4 選擇最適合潛在市場的行銷銷售策略，以最大化在特定市場內的影響力。</p> <p>P2.2.5 根據公司要求，確認並籌備支援行銷銷售策略所需的人力和資源。</p>			
	T2.3 檢視及報告行銷銷售活動	O.2.3.1 銷售報告	<p>P2.3.1 根據行銷銷售策略的宗旨和目標，檢視行銷銷售活動。</p> <p>P2.3.2 和相關人士在商議過程中，評估可能需要做的變動及其他替代方案。</p> <p>P2.3.3 根據公司要求，使用可靠的方法和數據，取得行銷銷售策略結果的意見回饋。</p> <p>P2.3.4 根據可靠的資訊提供結論和建</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)
			議，並針對未來的行銷策略計畫提供有建設性的想法。			
T3提供不動產銷售管理報告	T3.1形塑不動產銷售前景	O3.1.1預售屋銷售策略	<p>P3.1.1 根據代銷實務經驗，發展符合該區的銷售策略。</p> <p>P3.1.2 根據代銷公司實務經驗及法令規定，確定主要預售屋銷售客戶來源。</p> <p>P3.1.3 根據代銷公司實務經驗及法令規定，施行具吸引力的預售屋銷售策略。</p> <p>P3.1.4 建立並維持業務與個人網絡，以吸引潛在的預售屋銷售。</p>	4	<p>K10 中央及地方相關法規</p> <p>K11代銷公司及法定公開銷售文件</p> <p>K12代銷公司佣金與合作條件</p> <p>K13與獲取上市銷售相關之代銷公司實務業務能力與個人網際網絡應用預售屋銷售區域之房市發展與預售屋公開銷售相關之道德標準</p> <p>K14整體預售屋行銷報告，包括內容、格式及目的</p> <p>K15銷售活動與價值</p> <p>K16銷售方法</p> <p>K17協商技巧</p> <p>K18提供公開銷售公開銷售機會之網絡</p> <p>K19報告技巧</p> <p>K20公開銷售獲取公開銷售之鎖定族群</p>	<p>S03規劃與組織能力</p> <p>S05計算能力</p> <p>S06策略規劃與執行能力</p> <p>S08分析能力</p> <p>S09溝通協調能力</p> <p>S10電腦操作能力</p> <p>S11問題解決能力</p> <p>S12資料庫維護能力</p> <p>S13研究能力</p>
	T3.2建立業主要求		<p>P3.2.1 根據代銷公司實務經驗提供高品質服務，即時處理潛在客戶詢問預售屋銷售問題。</p> <p>P3.2.2 建立與潛在客戶之良好關係。</p> <p>P3.2.3 使用適當的溝通技術，準確評估客戶對預售屋的需求。</p> <p>P3.2.4 根據代銷公司實務，與客戶洽談討論銷售標的資訊。</p>			
	T3.3計劃房產銷售報告	O3.3.1房產銷售報告	<p>P3.3.1 根據代銷公司實務經驗，準備房產銷售報告。</p> <p>P3.3.2 根據代銷公司實務經驗、道德</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)
			標準及法規要求，準備推廣素材及整體銷售計畫，突顯代銷公司之優勢。		K21發現業主需求及動機的技巧 K22發展並維持商業銷售網絡的方法	
	T3.4發表房產公開銷售報告		<p>P3.4.1 確認關鍵決策者，確保銷售報告能符合對方需求及顧慮。</p> <p>P3.4.2 與業主討論可能影響預售屋銷售的市場影響。</p> <p>P3.4.3 與業主討論不動產改善之建議、估計成本和可能對房產銷售及價格產生的影響。</p> <p>P3.4.4 提供不動產評估，包括實際銷售價格範圍。</p> <p>P3.4.5 使用銷售工具、整體代銷方案和相關法律及金融資訊，以支持公開銷售公開銷售報告。</p> <p>P3.4.6 與業主討論適切之行銷方法及活動。</p> <p>P3.4.7 與業主討論代銷服務範疇及佣金。</p> <p>P3.4.8 給予業主時間及空間評估代銷公司服務，同時利用時間最佳化優勢。</p> <p>P3.4.9 充分並據實回覆業主提問。</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)
			P3.4.10 運用有效的人際溝通技巧，回覆業主提問及顧慮。			
	T3.5準備並執行代銷協議	O3.5.1代銷協議	<p>P3.5.1 確認業主同意與代銷公司列明銷售之預售屋。</p> <p>P3.5.2 根據代銷公司實務經驗及法規要求，向業主解釋法令及銷售文件。</p> <p>P3.5.3 與業主協定銷售費用及條件。</p> <p>P3.5.4 運用有效的溝通技巧及協商技術，回覆業主提問及顧慮。</p> <p>P3.5.5 精確且正確記錄預售屋細節。</p> <p>P3.5.6 根據業主指示、代銷公司實務經驗及法規要求，完成公開銷售文件。</p>			
	T3.6記錄並按照指示操作	<p>O3.6.1業主指示紀錄</p> <p>O3.6.2業務報告</p>	<p>P3.6.1 記錄業主指示，以符合銷售法規要求，以及代銷公司紀錄保持要求。</p> <p>P3.6.2 撰寫業務報告，以反映有關銷售交易相關方面的建議。</p> <p>P3.6.3 提供業主資訊，以反應在協議條款中的進展。</p>			
T4不動產銷售改善	T4.1確認改進的機會		P4.1.1 分析作業實務與程序，依據公司規範判斷改進機會。	4	<p>K10中央及地方相關法規</p> <p>K23掌握工作場域中改變與</p>	<p>S03規劃與組織能力</p> <p>S08分析能力</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)
計畫			<p>P4.1.2 參考公司設備與技術收集資訊，用合宜的格式整理，以利分析。</p> <p>P4.1.3 啟動諮商流程，積極鼓勵同事與業主給予回饋，以確認改進的機會。</p> <p>P4.1.4 參照公司業務願景與目標，評估改進的機會。</p>		<p>創新的一般影響</p> <p>K24掌握產業與組織中的轉變</p> <p>K25清楚工作角色、責任與專業能力的限制</p> <p>K26熟悉職業衛生與安全議題與規範</p> <p>K27組織政策、計畫、程序與結構</p> <p>K28目標設定與記錄順位的原則與技巧</p> <p>K29協商原則</p> <p>K30理解並應用回饋的流程</p>	<p>S09溝通協調能力</p> <p>S10電腦操作能力</p> <p>S14領導能力</p> <p>S15文書處理能力</p>
	T4.2訂定改變標準	O4.2.1銷售改進計畫	<p>P4.2.1 諮詢相關人員，協商並決定改變目的、目標與進度。</p> <p>P4.2.2 分析可能造成改變的風險因素，確認潛在限制。</p> <p>P4.2.3 發展改進計畫，詳列一系列合宜的活動，準確反映改變的標準。</p> <p>P4.2.4 依據改進計畫建立改變流程的角色、義務與責任。</p> <p>P4.2.5 依據公司規範，善用溝通管道，針對相關人員推行改變目標。</p>			
	T4.3執行並監控改變流程		<p>P4.3.1 改變流程中，善用領導風格與方式，提供個人與團隊清楚的方向與支援。</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>P4.3.2 確認改變流程需要的後續支援服務，諮詢相關人員，規劃交付細節。</p> <p>P4.3.3 運用合宜的公司系統與技術，有系統地監管改變流程，確保與改進計畫一致。</p> <p>P4.3.4 依據公司程序，收集並分析對於改變流程的回饋。</p> <p>P4.3.5 依據公司規範，記錄影響改變的證據與資訊，並傳予相關人員。</p>			
T5經營及掌握不動產行業的業主服務	T5.1發展業主忠誠度策略	<p>O5.1.1業主忠誠度策略</p> <p>O5.1.2績效指標</p>	<p>P5.1.1 依道德及法規要求發展業主忠誠度策略，以促進業務的回流。</p> <p>P5.1.2 代銷公司的服務應著重於業主滿意度，並維持代銷公司在業界的服務名聲。</p> <p>P5.1.3 將業主服務的策略，整合到提供代銷服務的個人和團隊作業內。</p> <p>P5.1.4 發展績效指標，以進行政策衡量及行動調整。</p>	4	<p>K10中央及地方相關法規</p> <p>K31有效溝通的障礙</p> <p>K32業主忠誠度策略</p> <p>K33業主服務策略及標準</p> <p>K34溝通之流程、策略及技術</p> <p>K35道德倫理規範<sup>【註4】</sup></p> <p>K36 風險及風險管理策略</p>	<p>S01讀寫能力</p> <p>S03規劃與組織能力</p> <p>S08分析能力</p> <p>S09溝通協調能力</p> <p>S10電腦操作能力</p> <p>S15風險管理能力</p> <p>S11問題解決能力</p> <p>S13研究能力</p>
	T5.2與業主保持清	O5.2.1業主	P5.2.1 在符合道德及法規要求下，向			

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)
	晰的交流	服務記錄	<p>業主提供及時、相關及最新的資訊。</p> <p><b>P5.2.2</b> 以能夠促進業主關係及代銷公司服務品質的態度，提供業主所需資訊。</p> <p><b>P5.2.3</b> 在符合道德及法規要求下，以能改進代銷公司服務品質聲譽的方式處理客訴。</p>			
	T5.3檢核業主政策	O5.3.1業主滿意度調查	<p><b>P5.3.1</b> 定期做業主滿意度調查，以對業主聯繫及代銷公司行銷活動進行修正或調整。</p> <p><b>P5.3.2</b> 蒐集業主對於代銷公司服務品質的回饋，以改善業主服務各方面的績效。</p> <p><b>P5.3.3</b> 維護和更新代銷公司的服務資訊，用以反映當前業主的期望，並據以改進代銷公司之形象。</p> <p><b>P5.3.4</b> 在符合代銷承攬權、道德及法規之要求下，將來自業主的訊息用以更新代銷公司的行銷策略。</p>			
T6提升團	T6.1規劃實現團隊		P6.1.1 與團隊成員協商來確認、建立	5	K37組織目標、目的和計劃	S03規劃與組織能力

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)
隊效能	成果		和記錄團隊角色、責任、計劃和目標。 P6.1.2 支持團隊成員達到預期效果。		K38組織政策與程序框架 K39組織結構，包括組織架構圖 K40組織授權與工作分配原則	S04輔導員工能力 S09溝通協調能力 S11問題解決能力
	T6.2發展團隊凝聚力		P6.2.1 提供機會讓團隊成員參與工作的規劃、決策和執行。 P6.2.2 鼓勵和支持團隊成員對自己的工作負責，相互協助，履行必要的職責。 P6.2.3 給予團隊成員回饋，鼓勵、重視和獎勵個人和團隊的努力和貢獻。 P6.2.4 發現並處理團隊成員所確認的議題，疑慮與問題，或在需要時將相關人員列入參考。			
	T6.3參與並促進工作團隊		P6.3.1 積極鼓勵團隊成員參與並負責團隊活動和溝通流程。 P6.3.2 給予團隊支持，以確認並解決阻礙績效的問題。 P6.3.3 確定自己對工作團隊的貢獻是其他人的榜樣，並增強組織在工作團隊與業主/客戶中的形象。			
	T6.4與管理層聯絡		P6.4.1 隨時與業務主管/管理階層保			

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>持開放式溝通。</p> <p>P6.4.2 將業務主管/管理階層的訊息傳達給團隊。</p> <p>P6.4.3 與業務主管/管理階層溝通團隊/團隊成員提出的未解決的議題、疑慮和問題，並確保已採取後續行動。</p> <p>P6.4.4 將業務主管/管理階層提出與團隊/團隊成員相關的尚未解決之議題、疑慮和問題與團隊進行溝通，以採取後續行動。</p>			
T7理解法規以完成代銷工作	T7.1確認會影響不動產業務的法律原則及法規要求	O7.1.1代銷相關法律及規則文件	P7.1.1確認、評估與提供不動產代銷服務相關之法規。	4	K10中央及地方相關法規 K41常見法律理解問題	S01讀寫能力 S03規劃與組織能力 S08分析能力 S09溝通協調能力 S10電腦操作能力 S13研究能力 S14領導能力 S15風險管理能力 S16自我管理 S17團隊合作能力
	T7.2理解會影響不動產業務的法規要求		<p>P7.2.1 確認不動產法令規定的架構及解釋後的影響。</p> <p>P7.2.2 發現不動產法令規定中，常見的理解問題。</p> <p>P7.2.3 確認及應用理解不動產法令規定的規則及方法。</p>			
	T7.3確認會影響代銷公司運作的法令規定轉變		<p>P7.3.1 確認不動產法令規定改變會影響相關之流程。</p> <p>P7.3.2 確定並查閱與提供不動產代銷</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>服務相關之法規修訂的來源文件。</p> <p>P7.3.3 確定並應用追蹤不動產法規修訂的技術。</p> <p>P7.3.4 根據代銷公司業務，確認並處理對法令規定要求之改變的影響。</p> <p>P7.3.5 執行確定法規和條例修訂的策略。</p> <p>P7.3.6向適當的人員轉達法律和法規要求的轉變。</p>			
	T7.4符合行業相關規範		<p>P7.4.1 獲取並了解行業行為準則。</p> <p>P7.4.2 確認行業行為準則及法令規定間的關係。</p> <p>P7.4.3 根據代銷公司實務，在自身工作範圍內理解並應用基本原則及行業行為準則。</p> <p>P7.4.4 個人的道德行為展現符合行業行為準則的承諾。</p>			
	T7.5維持法規及產業準則的紀錄		<p>P7.5.1 確認代銷流程，以及監督和宣導法規與產業準則改變的責任人員。</p> <p>P7.5.2 維持與法規及產業行為準則相</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)
			關的紀錄。			
T8監督管理個案不動產和客戶資料庫	T8.1監督資訊存儲安全		<p>P8.1.1 資料庫檔案根據公司程序、法規要求和隱私條例，存儲於安全位置資料。</p> <p>P8.1.2 根據公司資訊安全風險管理政策、程序、法規要求和隱私條例，取得資料庫中授權人員資料。</p>	4	<p>K10中央及地方相關法規</p> <p>K42不動產和客戶資料庫管理的代理程序包含：關於不動產、客戶資訊和資料庫的道德標準、關於不動產、客戶資訊和資料庫的保密性、隱私權</p> <p>K43辦公電腦設備的程序</p> <p>K44不動產和客戶資料庫包含：資料輸入和檢索技術、文件存檔、功能、報告、搜索技術、安全、與不動產銷售和管理相關的資料庫類型</p> <p>K45資料庫資訊包含：客戶資訊、人口統計資訊、市場資訊、網站資訊、空間資訊、租戶資訊</p> <p>K46資料庫報告包含：格式、功能</p> <p>K47風險和風險管理策略</p>	<p>S05計算能力</p> <p>S06策略規劃與執行能力</p> <p>S08分析能力</p> <p>S09溝通協調能力</p> <p>S10電腦操作能力</p> <p>S13研究能力</p> <p>S15風險管理能力</p>
	T8.2監督與強化不動產客戶資料庫之安全性		<p>P8.2.1 分析不動產或客戶資料庫的要求，並提供相關人士改善建議。</p> <p>P8.2.2 提供相關人士關於不動產或客戶資料庫輸出的清晰度、準確性、通用性和相關性的回饋。</p>			
	T8.3使用資料庫增強客戶關係		<p>P8.3.1 根據公司實務，準確識別並追蹤常客資料。</p> <p>P8.3.2 準確使用客戶紀錄，以提供客戶可能感興趣之公司服務的資訊。</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)
					K48不動產和客戶資訊來源 包含：地方和中央政府的文件和登記、刊物和期刊、電腦資料文件、法規、統計摘要、政策聲明、媒體報導	

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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

A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為

A03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

A04追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破

A05應對不確定性：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

#### 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：大專以上，不動產相關工作經驗達3年以上，具不動產經紀營業員資格。
- 【註1】業主：如建商、開發商、地主等。
- 【註2】客戶：如購屋者、一般消費大眾等。
- 【註3】中央及地方相關法規可能包括：
  - 性別工作平等法、消費者保護法、公平交易法、勞動基準法、職業安全衛生相關規範
  - 洗錢防治法、地政士及不動產經紀業防制洗錢辦法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐注意事項、不動產經紀業管理條例（特許行業、人必歸業、業必歸會）、不動產經紀業管理條例、不動產說明書、重要環境設施查詢系統（網站建置）
  - 預售屋買賣信託（預售屋買賣定型化契約七條之一）、預售屋買賣定型化契約、不動產說明書、房產銷售報告、預售屋履約保證機制

#### 說明與補充事項

- 貸款成數、利率諮詢服務、稅務服務 ( 遺產及贈與稅條例 / 土地稅條例 )、房屋稅條例、
- 公寓大廈管理條例、社區管理規約、綠建築標章、開放空間容積獎勵
- 個人資料保護法、不動產經紀業個人資料檔案安全維護管理辦法
- 【註4】倫理規範可能包括：
  - 不動產經紀業管理條例
  - 不動產代銷經紀業倫理規範