

代銷業務人員職能基準

職能基準代碼		KPS3334-005			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	代銷業務人員		
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		提供不動產代銷案場業務銷售服務			
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 協助代理銷售 不動產	T1.1 準備代理簡報之協助	O1.1 協助準備宣傳資料與廣告行銷內容	<ol style="list-style-type: none"> 採用合適的溝通技巧，與代銷專案經理或主管確認業主需求 提供代銷專案經理或主管與其他銷售團隊成員符合經銷實務與相關法規之協助，以準備預售屋接案 為加強提報內容，勘估標的價格(可使用與比較和標的市場條件相關的不動產資訊) 提供代銷專案經理或主管與其他銷售團隊成員協助，以準備宣傳資料與廣告行銷內容，凸顯團隊優勢，並以符合代銷實務、道德標準與相關法規之方式滿足客戶需求 	4	K1 代理銷售不動產，包含 <ul style="list-style-type: none"> 代理公司與法定代理文件 銷售佣金與代理條件 與產品上市相關之經銷實務 影響代理銷售不動產之消費者保護條例 / 如消費者保護法 代理銷售不動產相關之道德標準 / 如不動產代銷經紀業倫理規範 影響代理銷售不動產之 	S1 能夠與來自不同社經及文化背景多方面人士溝通並建立關係 S2 不動產有能力解讀文件，如代銷公司文件與法定代理文件 S3 運用與代理銷售不動產相關之危機管理策略 S4 能使用網路、準備並完成線上表格、提交電子文件，與搜尋網路資源之能力 S5 進行代理銷售不動產時，能具有判斷情勢之決策與解決問題的能力，並做出符合法規與道德規範之決策
	T1.2 協助不動產代理簡	O1.2 不動產標	<ol style="list-style-type: none"> 檢查代銷公司不動產簡報的委任細項 進行提案報告時，提供代銷專案經理或主管 			

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)
	報	的簡報	與其他銷售團隊成員符合經銷實務與相關法規之協助 3. 與客戶建立良好關係 4. 妥善且如實或由專人協助回覆客戶疑問 5. 於代表公司發言和回覆客戶疑慮時，運用有效的溝通、及簡報技巧 6. 撰寫符合經銷實務之銷售團隊審核簡報		法律與規範 ■ 代理理由 ■ 銷售不動產代理報告與售後服務 ■ 代理之資源 / 銷售工具 ■ 尋求代理之目標族群 / 產品定位 ■ 確認客戶需求與動機之技巧 / 消費者分析	S6 能具有解讀法規、行為準則之文字能力，並能準備一般相關資訊與文件、正式與非正式信函、報告與申請表，以及完整填寫標準與法定規格 S7 具有解讀數據資訊的能力，特別是針對勘估標的不動產市場狀況與比較標的價格之數理能力
	T1.3 協助提供客戶售後服務		1. 進行代銷提報時，提供代銷專案經理或主管與其他銷售團隊成員符合經銷實務與相關法規之協助 2. 提供代銷專案經理或主管支援，以促進代理銷售成功		K2 代理上市套餐，包含內容、形式與目的 K3 市場活動 K4 銷售方法 K5 簡報技巧 K6 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K7 不動產危機與危機管理策略 K8 銷售團隊，包含： ■ 權責 ■ 溝通 ■ 職務 ■ 職責	S8 進行代理銷售不動產時，具有確認預約之企劃、組織與定訂行銷時程表之能力 S9 具有辨識並找出與代理銷售不動產文件、資訊之搜尋能力 S10 具有在銷售團體中，區分職責與責任歸屬之團隊合作能力

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"> ■ 責任歸屬 ■ 團隊合作 	
T2 提供不動產銷售管理報告	T2.1 形塑不動產銷售前景	O2.1 預售屋銷售策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷實務經驗，發展符合區塊的代銷業務 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清冊來源 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 4. 建立並維持業務與個人網絡，以吸引潛在的預售屋銷售 	3	K9 代銷公司及法定銷售上市文件 K10 代銷公司佣金與合作條件 K11 與獲取上市銷售相關之代銷公司實務經驗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銷售上市相關之道德標準 K12 整體預售屋行銷報告，包括內容、格式及目的 K13 銷售活動 K14 銷售價值，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 創造價值的力量 ■ 價值的類型，如對所有者的價值，法定價值和安全價值 K15 銷售方法 K16 協商技巧 K17 提供銷售上市機會之網絡 K18 報告技巧	S11 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 S12 協商及報告技巧，與客戶進行銷售協商 S13 能解讀與預售屋銷售有關之法令、規章、標準和法定表格等文件的分析能力 S14 與房產銷售相關之危機管理策略的應用 S15 電腦使用技能，包括存取網頁、準備並在線完成表格以及搜尋線上資料庫 S16 做決策及問題解決的能力，分析情勢並根據法規及道德要求做決定 S17 識讀能力，取得並理解各式文本，包括法令規定及實務準則，準備一般資訊及文件、正式及非正式信件、報告及申請書，完成與預售屋銷售相關之標準法定
	T2.2 建立客戶要求		<ol style="list-style-type: none"> 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 2. 建立與潛在客戶之良好關係 3. 使用適當的溝通技術，準確評估客戶對預售屋的需求 4. 根據代銷公司實務，與客戶洽談討論房產清冊 			
	T2.3 計劃房產銷售報告	O2.3 房產銷售報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷公司實務經驗，準備房產銷售報告 2. 根據代銷公司實務經驗、道德標準及法規要求，準備推廣素材及整體銷售計畫，突顯代銷公司之優勢 			
	T2.4 發表房產公開銷售		<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行不動產視覺檢查，以提供客戶實際的銷售及租賃選擇範圍 			

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)
	報告		<ol style="list-style-type: none"> 2. 確認關鍵決策者，確保銷售報告能符合對方需求及顧慮 3. 與客戶討論可能影響預售屋銷售的市場影響 4. 與客戶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 5. 提供不動產評估，包括實際銷售價格範圍 6. 使用銷售工具、整體代銷方案和相關法律及金融資訊，以支持銷售上市報告 7. 與客戶討論適切之行銷方法及活動 8. 與開發商討論代銷服務範疇及佣金 9. 給予客戶時間及空間評估代銷公司服務，同時利用時間最佳化優勢 10. 充分並據實回覆客戶提問 11. 運用有效的人際溝通技巧，回覆客戶提問及顧慮 		<p>K19 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項)</p> <p>K20 銷售上市來源</p> <p>K21 獲取銷售上市之鎖定族群</p> <p>K22 發現客戶需求及動機的技巧</p> <p>K23 發展並維持商業銷售網絡的方法</p>	<p>表格</p> <p>S18 計算和解釋數據的計算能力，以提供預計銷售金額範圍</p> <p>S19 計劃、組織及安排的能力，從事工作相關任務，如預售屋檢查、安排會面及回報客戶房產銷售的進度</p> <p>S20 研究能力，確定和查詢可比價之房產銷售相關資訊</p>
	T2.5 準備並執行代銷協議	O2.5 代銷協議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認客戶 / 開發商同意與代銷公司列明銷售之預售屋 2. 根據代銷公司實務經驗及法規要求，向客戶解釋法定及代銷公司銷售文件 3. 與開發商協定銷售費用及條件 4. 運用有效的溝通技巧及協商技術，回覆客戶提問及顧慮 			

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)
			5. 精確且正確記錄預售屋細節 6. 根據客戶指示、代銷公司實務經驗及法規要求，完成銷售上市文件			
	T2.6 記錄並按照指示操作	O2.6.1 客戶指示紀錄 O2.6.2 業務報告	1. 記錄客戶指示，以符合銷售法規要求，以及代銷公司紀錄保持要求 2. 撰寫業務市場報告，以反映有關銷售交易相關方面的建議 3. 提供客戶資訊，以反應在協議條款中的進展			
T3 準備並呈現不動產說明書	T3.1 分辨不同建築和建造風格對不動產在市場價值上的影響		1. 辨別主要的建築和建造風格 2. 使用常見的建築術語，來形容不同建築和建造風格的特徵 3. 辨別不同建築和建造風格的主要特徵 4. 向客戶解釋建築和建造風格會影響不動產的價值 5. 向客戶解釋修改或改變建築物的純粹風格會影響不動產的市場價值	3	K24 建築和建造風格包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 主要特徵 ■ 修改或改變建築物的純粹風格會影響不動產的市場價值 ■ 基本的平面圖和設計圖包括：： <ul style="list-style-type: none"> ■ 場地平面圖 ■ 建築設計 K25 建築缺陷包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 美學缺陷 ■ 設計缺陷 ■ 電力系統 ■ 外部建築 ■ 防火系統 	S21 有能力和不同社會、經濟及文化背景的人溝通聯繫並擁有不同的生理和心理應變能力 S22 運用風險管理策略，從不動產說明書中找出風險 S23 擁有以下電腦技術：存取代理的數據庫、收發電子郵件並填寫線上標準的表格 S24 使用做決定和問題解決的能力，參考不動產狀況不動產說明書的準備措施來分析狀況和做決定 S25 利用閱讀能力取得並理解不同的文本，包括建築顧問的不動產說明書、建築平面圖、說明書、
	T3.2 使用常見的建築術語來形容建築物的主要特徵		1. 找出並使用常見的建築術語，以形容不動產的主要特徵 2. 取得並理解基本的建築平面圖和設計圖，以形容不動產的主要特徵 3. 找出並使用建築物的施工順序和主要的施工特徵，以形容不動產			
	T3.3 解釋常見		1. 依照代理和法律的要求，找出居住及商用建			

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)
	的建築缺陷在市場上對不動產出售和出租的影響		<p>築常見的建築缺陷</p> <p>2. 找出基本的預防措施，解決常見的建築缺陷問題</p> <p>3. 找出建築缺陷的資料來源和補救建議</p> <p>4. 依照法律和代理的要求，評估並發想適合的策略來有效呈現這些不動產</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ 花園和周圍地帶 ■ 違法翻修和擴建 ■ 電梯系統 ■ 管路和排水系統 ■ 屋頂的構造 ■ 屋頂的覆蓋 ■ 結構 ■ 底層地板 ■ 通風、暖氣及冷氣系統 	<p>供應商的明細單和合約；準備整體的資訊和文件；準備正式和非正式信件、不動產說明書和申請書；完成規定的表格</p>
	T3.4 帶看不動產	O3.4 不動產說明書	<p>1. 依照客戶和代理的要求，決定帶看不動產的目的</p> <p>2. 預約不動產帶看</p> <p>3. 在不動產帶看的過程中，找出不動產的主要特徵</p> <p>4. 計畫並實施不動產帶看，注意建築物和周圍環境的主要建築和美學特徵及其缺陷</p> <p>5. 準備不動產帶看的不動產說明書</p>		<p>K26 常見的建築術語</p> <p>K27 建築特色</p> <p>K28 建築順序</p> <p>K29 建築技術</p> <p>K30 建築缺陷對潛在的出售及出租影響</p>	<p>S26 運用計算能力去計算和解釋數據，如不動產裝修的花費</p> <p>S27 應用計畫、組織及安排的能力，著手進行工作相關的任務，如準備信件、安排預約及籌畫不動產帶看</p>
	T3.5 確認並和客戶溝通不動產裝修的花費和益處	O3.5 不動產裝修建議	<p>1. 找出並使用不動產裝修的資訊來源及專業建議</p> <p>2. 向客戶解釋不動產裝修的好處及花費</p>		<p>K31 不動產說明書，包括內容、格式和目的</p> <p>K32 不動產裝修包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 預防措施 ■ 增強措施 ■ 取得不動產裝修的資訊和專業建議 ■ 不動產裝修的好處 	<p>S28 運用研究的技巧，辨別並找出準備不動產說明書相關的文件和資訊</p> <p>S29 使用口語溝通技巧，需要和不動產所有人、建築顧問、供應商和其他準備不動產說明書的相關成員面對面溝通</p>
	T3.6 呈現不動產狀況的不動產說明書並依		<p>1. 在不動產帶看的過程中蒐集資訊，以清晰、簡潔和正確的方式，紀錄目前的狀況</p> <p>2. 和客戶溝通不動產的狀況不動產說明書，包括：調查發現、推薦及代理可能的服務</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)
	照客戶的指示行事		3. 採納並執行客戶對不動產狀況不動產說明書的相關指示		<ul style="list-style-type: none"> ■ 不動產裝修的花費 K33 不動產帶看包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 代理的要求 ■ 客戶的需求 ■ 計畫並實施不動產帶看 ■ 不動產帶看中，找出不動產的特徵 ■ 定期不動產帶看 ■ 不動產帶看的原因 K34 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K35 風險和風險管理策略	
T4 談判及管理銷售將其完銷或交屋	T4.1 客戶資格		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷公司要求，與客戶建立合宜的關係並及時處理其疑問，以確保高品質服務 2. 以合宜的人際溝通技巧，釐清並評估客戶需求 3. 提供潛在客戶個案資訊，並協助尋找最符合需求的產品 	5	K36 代銷業務的不動產架構 K37 與銷售流程有關的衝突解決技術 K38 人際溝通及談判技巧 K39 取得並分析客戶或業主意見及回饋的機制 K40 客戶服務及銷售的組織政策及流程，包括道德行為及行銷流程 K41 與買賣雙方溝通疑慮的原則及技術	S30 評估有關不動產銷售的各種資訊 S31 判定最適合的銷售方法 S32 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 S33 理解並遵守相關法律要求 S34 與客戶及其代理人及其他人員聯繫 S35 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
	T4.2 提供客戶資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 與業主討論文件預備及呈現，以利推廣不動產銷售 2. 鼓勵客戶依需求要求闡釋，並協助其作出明智的選擇 			
	T4.3 主持談判	O4.3	1. 於談判中與客戶說明可能影響銷售成功與			

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)
		銷售文件	否的要素 2. 根據代銷公司要求，維持與當事人之關係 3. 實施行動計畫，協助談判順利成功完結 4. 處理買賣雙方之間的潛在的衝突區域，並以當事人都滿意的方式解決，以利銷售/租賃 5. 適當參考法律、產業以及買賣雙方要求，完成即期的銷售文件		K42 不動產銷售的原則及技術 K43 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K44 與各項交易相關的風險要素 K45 服務標準及最佳實務典範 K46 面對不同客戶急情況的銷售技術種類及利益、限制	S36 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 S37 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 S38 選擇、使用適合的技術
	T4.4 執行合約	O4.4.1 客戶回饋意見蒐集	1. 提供清楚的出價資訊，並依據銷售可能選擇，協助做出明智的決定 2. 保全訂金並做出合宜的安排，以於隨後結算時管理 3. 依據法律及代銷公司要求，完成合約交換安排 4. 依據法律要求，收集客戶回饋，並交予參與銷售的職員及代銷業務員依據有利的證據，提出未來銷售流程走向及成交率的建議			
T5 確定不動產銷售的法律和道德要求，完	T5.1 培養不動產銷售的知識		1. 根據土地使用管制規則及其相關法令，確定土地使用分區及使用方式 2. 根據代銷公司實務經驗，確定不動產銷售之法規 3. 根據代銷公司協議，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	2	K47 代銷公司的權力和佣金 K48 不動產行業的契約簽定如民法債權編之承攬契約，包括違約及疏忽的承攬責任 K49 與代銷專案經理和代銷不動產有關的道德和行為標準	S39 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 S40 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 S41 電腦使用技能，包括存取代理機

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)
成代銷工作，維持不動產交易秩序			<p>規定，確定不動產所有權類型</p> <p>5. 根據法律及代銷公司要求，確定及解釋與銷售不動產有關的法律規定</p> <p>6. 根據法律要求及代銷公司實務經驗，確立銷售符合法令、道德、行為標準及基本原則</p>		<p>K50 消保法及個人資料保護法的基本原則</p> <p>K51 民法物權(所有權)的基本原則及術語</p> <p>K52 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項)</p>	<p>構和資源資料庫、使用標準軟體包、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</p>
	T5.2 培養銷售流程的知識		<p>1. 根據代銷公司實務經驗，展現有效溝通策略的必要性，以建立客戶關係、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>2. 根據法規要求及代銷公司實務經驗，確認需要由建設公司方提供之預售屋買賣定型化契約及不動產說明書</p> <p>3. 根據法規要求及代銷公司實務經驗，確認、解釋並完成預售屋買賣定型化契約及不動產說明書</p> <p>4. 根據法規要求及代銷公司實務經驗，確認解決簽約程序如定金、簽約金、開工款及預售屋買賣合約書及不動產說明書之買賣程序</p>		<p>K53 風險及風險管理策略</p> <p>K54 代銷業務人員在不動產銷售中的角色和責任</p> <p>K55 銷售過程，包括行銷方式、出售不動產的方法、行銷不動產的策略，以及解決不動產出售的過程</p> <p>K56 預售屋履約保證機制 / 預售屋買賣定型化契約七之一條</p>	<p>S42 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</p> <p>S43 與客戶進行互動所需的協商技巧</p> <p>S44 計算和解釋數據的計算能力，如存款，債券和費用</p> <p>S45 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</p> <p>S46 研究能力，確定和查詢與不動產銷售相關的文件和信息</p> <p>S47 風險管理策略，確定與業主和客戶討論買賣期權相關的風險</p> <p>S48 自我管理能力，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</p> <p>S49 團隊合作能力，有效地在代銷環境中促進銷售、不動產管理和行政團隊之間的溝通</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)
						S50 與不動產客戶進行面對面溝通所需的口頭溝通能力
T6 降低買賣雙方交易風險	T6.1 執行代銷公司的程序和系統，最小化客戶風險		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據法律要求和代銷公司規定，確認客戶和代銷公司從事商業交易的風險，都經過鑑定和評估 2. 持續監控客戶風險是否符合代銷公司之規定 3. 依要求鑑定及執行代銷公司的程序和系統，以最小化客戶風險 <ol style="list-style-type: none"> 1. 鑑定及評估客戶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 	4	<p>K57 代銷公司的政策和程序包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 風險管理的政策和程序 ■ 風險管理方法 <p>K58 監控環境風險的方法</p> <p>K59 審核要求</p> <p>K60 造成風險的原因</p> <p>K61 風險分級</p> <p>K62 客訴處理程序</p> <p>K63 客戶風險</p> <p>K64 風險對代銷公司、客戶和利害關係人的影響</p> <p>K65 保險政策、代碼和交易</p> <p>K66 風險潛在的影響</p> <p>K67 監控環境風險的原因</p> <p>K68 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項)</p> <p>K69 風險的資料來源</p> <p>K70 風險來源</p> <p>K71 鑑定分析風險的技巧及方法</p>	<p>S51 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</p> <p>S52 運用分析能力解釋文件，例如：法律、規章和財產文件</p> <p>S53 風險管理申請書，給予客戶關於行銷不動產租賃的方法</p> <p>S54 電腦使用能力，包含使用代銷公司的資料庫、收發郵件和在線上完成標準格式</p> <p>S55 決策和解決問題的能力，分析狀況並做出行銷決議，符合法律和道德規範</p> <p>S56 讀寫能力，閱讀及解釋各種文本，包含法律、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</p> <p>S57 協調能力，協助業主決定行銷活動、預算和時限</p> <p>S58 計算能力，計算和解釋數據，例如：行銷活動的花費，並確認符</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)
						合議定的行銷預算 S59 計畫、組織和安排能力，執行行銷計畫 S60 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 S61 自我管理能力的安排自己的工作，給予優質的客戶服務和有效的處理競爭要求 S62 合作能力，有效的完成工作，促進彼此互相交流，關於在代銷公司中的銷售、不動產管理和行政團隊
T7 與客戶溝通	T7.1 與客戶建立關係		1. 與客戶建立關係，關注客戶所需，並以客戶優先需求及客戶要求為前提，加強代銷業與客戶之承諾、信任及可信度，並建立以回饋客戶為基礎之關係 2. 對客戶保持專業道德態度以提升不動產代銷業之形象及可信度 3. 員工以有效率之溝通策略與客戶建立關係	2	K72 代銷業保管紀錄要求 K73 代銷業客戶服務目標及目的 K74 不動產代銷服務，包含： ■ 特色及利益 ■ 種類 K75 客戶抱怨及問題，包含： ■ 解決紛爭策略 ■ 種類 K76 客戶資料庫	S63 能夠與來自不同社經及文化背景多方面人士溝通並建立關係 S64 以分析技能辨識並闡明客戶之需求、優先需求及要求 S65 應用風險管理策略處理客戶最初詢問 S66 運用電腦技能存取代銷公司內部資料庫、寄收電子郵件，並於線上完成標準表格 S67 在合乎道德規範的前提下(不動
	T7.2 掌握客戶最基本的問題		1. 精確闡明客戶需求、並以客戶優先需求及客戶要求為考量，以提升代銷業務之機會 2. 提供客戶時間及空間以評估不動產代銷服			

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)
			<p>務，以最大化客戶及代銷業之優勢</p> <p>3. 依據客戶需求、不動產代銷業實務及法律要求，提供客戶正確的服務資訊</p> <p>4. 向客戶說明不動產代銷的服務特色及好處</p> <p>5. 必須時與客戶可安排面談，並做好完全準備</p> <p>6. 蒐集正式及非正式資訊，適當記錄做成檔案</p>		<p>K77 客戶需求、客戶優先需求及要求</p> <p>K78 日誌</p> <p>K79 有效率溝通，包含有效率溝通及溝通障礙之原則</p> <p>K80 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 <p>K81 檔案紀錄</p> <p>K82 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項)</p> <p>K83 風險及風險控管策略</p> <p>K84 軟體應用，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料庫 ■ 電子郵件 ■ 網路 ■ 文字處理 <p>K85 客戶種類</p> <p>K86 工作組織技術，包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 優先處理工作量以有效率處理客戶之詢問 ■ 準備資訊 	<p>產代銷經紀業倫理規範)，處理客戶抱怨及問題</p> <p>S68 以識讀能力取得並闡釋各種類之內文，包含預售屋買賣定型化契約、不動產說明書、產品介紹及作業流程；製作客戶資料表以建檔；並且完成標準格式表格</p> <p>S69 透過、行事歷等基本軟體技能排定行程表及安排會議以計畫、組織及建立行程技能約訪客戶以研究技能辨識並從代銷業內部資料庫及同業和其他社區廣告媒介中找出有用資訊</p> <p>S70 使用電話系統</p>
	T7.3 保存並使用客戶資料庫		<p>1. 根據代銷實務經驗及法律要求，保存客戶機密資訊</p> <p>2. 根據不動產經紀業管理條例之規定，保存並安全儲存客戶資料庫</p> <p>3. 根據代銷實務經驗，準確辨識並回應常客需求</p> <p>4. 準確使用客戶紀錄，以給予客戶可能感到興趣之不動產代銷產品服務建議</p>			
	T7.4 處理客戶抱怨及問題		<p>1. 確認客戶之抱怨及問題，並且給予令客戶放心之回應，以促成正向結果</p> <p>2. 鼓勵客戶描述問題所在，並且積極聆聽以最小化客戶之失望</p> <p>3. 代銷公司開發並建立客戶長期承諾及信心</p> <p>4. 透過不動產經紀業管理條例及不動產經紀業倫理規範、及作業流程以達成兩方都能接受的抱怨或問題的處理方式</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)
					K87 時間及約談行程	
T8 維護業務紀錄	T8.1 整理業務紀錄	O8.1 業務原始紀錄	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織標準，確認應納入業務系統的記錄或資訊 2. 依據工作場域要求，整理分類記錄 3. 按照組織程序，遵守安全和存取要求 	2	K88 可能影響業務運作方面的各種形式的法規和標準，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ ISO 50441：2002 後設資料元素集合 ■ ISO 5090：2003 工作流程分析之記錄保存 ■ ISO 15489：2004 記錄管理 ■ ISO 230811：2006 資訊和文件-記錄管理流程-後設資料記錄-原則 K89 良好的管理原則 K90 倫理原則 K91 實踐守則 K92 隱私和資訊自由 K93 檔案紀錄的法規 K94 職業衛生安全 K95 記錄管理一般原則和流程，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 控制系統 ■ 記錄連續理論 	S71 溝通能力，以解釋和澄清程序，並於訪談業主時確認他們的記錄/資訊需求 S72 讀寫能力，以閱讀並理解記錄內容、功能和問題性質 S73 解決問題與分析能力，以確認和管理記錄
	T8.2 更新業務記錄系統		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認要併入業務系統的新記錄 2. 更新業務系統內異動或使用說明的資訊 3. 準確記錄並更新業務系統內的資訊 4. 確認並移除系統中已過時的業務紀錄 			
	T8.3 透過業務記錄系統準備報告書	業務紀錄報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚報告準備的規定，必要時釐清內容和頻率要求 2. 按照指示或要求，運用業務記錄系統準備報告書 3. 依據組織安全和存取程序要求，準備報告內容 			

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"> ■ 業務流程的授權和所有權 ■ 環境背景 ■ 記錄特性 	
T9 使用及維護不動產和客戶資訊資料庫	T9.1 取得適當資料庫	O7.1 資料庫資料	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確定資訊要求資料 2. 根據機構政策和程序，確認並取得適當的不動產或客戶資料庫資料 3. 根據機構程序、道德標準、法規要求和隱私條例，管理不動產和客戶資料庫資料 	3	K96 不動產和客戶資料庫管理的代理程序包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	S74 具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心素質不同的人進行交流溝通的能力 S75 具備識別並解讀用於編寫報告之不動產資訊的分析技能
	T9.2 收取相關不動產和客戶資訊並製作報告	O7.2 客戶資訊相關報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適當搜索技術，詢問不動產或客戶資料庫資料 2. 使用資料庫功能，以取得所需不動產或客戶資訊資料 3. 檢查已取得不動產或客戶資訊，以確保符合要求資料 4. 不動產或客戶資訊根據系統程序，依需下載和列印資料 5. 不動產或客戶資訊，依組織要求和機構類型指南的格式呈現資料 6. 審查報告並檢查其準確性資料 		K97 使用辦公電腦設備的程序 K98 不動產和客戶資料庫包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	S76 與不動產或客戶資訊資料庫的使用和維護等相關的風險管理策略應用 S77 具備取得和審核不動產或客戶資料庫的電腦技能 S78 具備分析狀況、根據不動產選擇或客戶資訊做決策、確定適當資訊資料庫和資料庫資訊的使用及維護之決策及處理問題的技能 S79 具備獲取並解讀各種文本，包含銷售成果和準備報告，並解讀圖表資料，如地圖和圖表，及完成標準表格等讀寫技能
	T9.3 輸入不動產或客戶資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據機構程序、法規要求和隱私條例，收集、分析和準備資訊，輸入不動產或客戶資料庫資料 	K99 資料庫資訊包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶資訊 		

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)
			<p>2. 根據機構程序、法規要求和隱私條例，檢查資訊的清晰度、準確性、流通性和相關性資料</p> <p>3. 資訊根據機構程序、法規要求和隱私條例，準確輸入不動產或客戶資料庫資料</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ 人口統計資訊 ■ 市場資訊 ■ 網站資訊 ■ 空間資訊 ■ 租戶資訊 <p>K100 資料庫報告包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 格式 ■ 功能 <p>K101 中央及地方相關法規 (詳說明與補充事項)</p> <p>K102 風險和風險管理策略</p> <p>K103 不動產和客戶資訊來源包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<p>S80 具備計算並解讀如地圖中比例尺和距離等資料的計算能力</p> <p>S81 具備使用不動產和客戶資訊資料庫以確認和查明與不動產業務相關之文件和資訊的研究技能</p>

職能內涵 (=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

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

A10 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標

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(學)以上相關工作經驗達 1-3 年，具不動產營業員資格
- 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、職業衛生安全法
 - 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
 - 民法債權編、民法物權編 (抵押權、最高限額抵押權、承攬人之抵押權)
 - 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
 - 不動產經紀業或經紀人員獎勵辦法、不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法
 - 公寓大廈管理條例、社區管理規約
 - 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
- 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