

代銷業務人員職能基準

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	KPS3334-005v3	代銷業務人員	最新版本	略	2022/12/13
V2	KPS3334-005v2	代銷業務人員	歷史版本	已被《KPS3334-005v3》取代	2019/12/30
V1	KPS3334-005v1	代銷業務人員	歷史版本	已被《KPS3334-005v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-005v3			
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			

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 協助代銷提案規劃	T1.1 協助準備提案資料	O1.1.1 代銷資料內容	<p>P1.1.1 與代銷專案經理或主管確認業主^{【註1】}需求，協助提供代銷團隊所需之不動產市場、國內相關法規等相關資料。</p> <p>P1.1.2 協助代銷團隊，準備能夠突顯團隊優勢、符合國內相關法規規範的宣傳資料與廣告行銷內容，以滿足業主需求。</p>	3	K01 不動產產業環境分析 K02 不動產買賣及租賃實務 K03 產業專業術語 K04 國內相關法規 ^{【註2】}	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S05 資訊科技應用能力 S06 商業文書軟體應用能力 S07 團隊合作能力

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)
	T1.2 協助提案	O1.1.2 代銷提案簡報	<p>P1.2.1 協助代銷團隊撰寫與編制提案簡報的內容。</p> <p>P1.2.2 檢查代銷提案簡報中的委任細項、代銷服務等相關內容。</p> <p>P1.2.3 於提案報告時，協助提供代銷團隊法規及經驗等必要支援，包括回覆業主疑慮、代銷市場相關問題等。</p>	3	<p>K01 不動產產業環境分析</p> <p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K03 產業專業術語</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K05 方案規劃</p> <p>K06 專案管理</p> <p>K07 組織規章及作業程序</p>	<p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S06 商業文書軟體應用能力</p> <p>S07 團隊合作能力</p> <p>S08 計畫撰寫能力</p> <p>S09 簡報能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p>
T2 協助規劃與執行代銷計畫	T2.1 形塑銷售前景吸引潛在客戶	O2.1.1 客戶諮詢紀錄	<p>P2.1.1 運用個人網絡，並適時應用數位科技工具，引起潛在客戶^{【註3】}注意，確保銷售客戶來源。</p> <p>P2.1.2 透過與潛在客戶的適當溝通互動，能準確評估客戶的需求。</p> <p>P2.1.3 依代銷經驗，與潛在客戶討論銷售標的物有關的資訊。</p> <p>P2.1.4 依代銷經驗，即時回應潛在客戶詢問的銷售問題。</p>	3	<p>K08 行銷策略與實務</p> <p>K09 不動產代銷實務</p> <p>K10 顧客關係管理</p> <p>K11 消費者行為學</p> <p>K12 數位行銷實務</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 問題分析能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S11 人脈拓展能力</p> <p>S12 問題解決能力</p> <p>S13 數位行銷能力</p>
	T2.2 協助規劃銷售策略及計畫	O2.2.1 銷售計畫	<p>P2.2.1 依代銷經驗，協助評估個案，規劃與提出符合區域需求與特色的銷售策略。</p> <p>P2.2.2 依倫理規範^{【註4】}及國內相關法規，準備推廣素材及整體銷售計畫，突顯代銷公司之優勢。</p> <p>P2.2.3 協助準備及修正銷售計畫與策略，確保能符合業主的需求及顧慮，且具有可行性。</p>	3	<p>K01 不動產產業環境分析</p> <p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K03 產業專業術語</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K05 方案規劃</p> <p>K06 專案管理</p> <p>K08 行銷策略與實務</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 問題分析能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S07 團隊合作能力</p> <p>S08 計畫撰寫能力</p> <p>S12 問題解決能力</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)
					K09 不動產代銷實務	S14 時間管控能力
	T2.3 協助提出公開銷售報告	O2.3.1 公開銷售報告	<p>P2.3.1 與業主討論影響銷售的因素、銷售方式的調整。</p> <p>P2.3.2 監督完成接待中心（樣品屋）及實品屋等展示中心開設事宜。</p> <p>P2.3.3 使用適切的銷售工具、整體代銷方案和相關法律及金融資訊，以支持和業主討論過後所公開的銷售報告。</p> <p>P2.3.4 依業主指示、公司及國內相關法規要求，協助完成公開銷售報告的文件與資料。</p>	3	<p>K07 組織規章及作業程序</p> <p>K08 行銷策略與實務</p> <p>K09 不動產代銷實務</p> <p>K13 溝通及人際關係</p>	<p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S06 商業文書軟體應用能力</p> <p>S07 團隊合作能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p> <p>S14 時間管控能力</p>
	T2.4 提供業主所需服務	O2.4.1 業主服務紀錄	<p>P2.4.1 依組織規範或相關法規與代銷經驗，能即時處理業主詢問有關銷售的問題及相關資訊。</p> <p>P2.4.2 依組織規範或相關法規與代銷經驗，與業主洽談並討論銷售標的物的資訊，以準確評估業主對於代銷服務項目的需求。</p>	3	<p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K03 產業專業術語</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K07 組織規章及作業程序</p> <p>K12 數位行銷實務</p> <p>K13 溝通及人際關係</p> <p>K14 服務品質管理</p>	<p>S02 問題分析能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p> <p>S12 問題解決能力</p> <p>S13 數位行銷能力</p>
	T2.5 協助準備代銷合約	<p>O2.5.1 代銷合約</p> <p>O2.5.2 不動產說明書</p>	<p>P2.5.1 瞭解確認銷售標的、數量及代銷條件。</p> <p>P2.5.2 依代銷經驗、公司及國內法規要求，向客戶解釋法定及代銷公司提供的銷售文件與契約內容，並確實回覆業主提問及顧慮。</p> <p>P2.5.3 依業主指示、代銷經驗及國內法規要求，準備及完成公開銷售文件及不動產說明</p>	3	<p>K02 不動產買賣及租賃實務</p> <p>K03 產業專業術語</p> <p>K04 國內相關法規</p> <p>K07 組織規章及作業程序</p> <p>K09 不動產代銷實務</p> <p>K13 溝通及人際關係</p>	<p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S06 商業文書軟體應用能力</p> <p>S07 團隊合作能力</p> <p>S08 計畫撰寫能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p> <p>S14 時間管控能力</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)
			書。			
	T2.6 提出業務報告	O2.6.1 代銷業務報告	P2.6.1 依國內相關法規及組織規範或相關法規，記錄業主的指示與協議。 P2.6.2 撰寫業務報告，以反映有關銷售交易相關方面的建議。	3	K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序	S03 組織及規劃能力 S06 商業文書軟體應用能力 S08 計畫撰寫能力
T3 銷售不動產	T3.1 帶看不動產	O3.1.1 客戶帶看紀錄	P3.1.1 依客戶需求，協助客戶預約帶看，並能帶看和說明不動產標的特色。 P3.1.2 帶看前應備銷售資料與不動產說明書。 P3.1.3 帶看前、帶看中，應注意建築物和周圍主要建築的特徵及其缺陷。 P3.1.4 能向客戶建議帶看標的之室內設計的構想。	3	K02 不動產買賣及租賃實務 K03 產業專業術語 K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序 K09 不動產代銷實務 K10 顧客關係管理 K13 溝通及人際關係 K14 服務品質管理	S02 問題分析能力 S09 簡報能力 S10 溝通協調能力 S12 問題解決能力 S15 說服能力
	T3.2 向客戶說明	O3.2.1 客戶帶看紀錄	P3.2.1 在帶看過程中，蒐集客戶資訊及其需求，並能以清晰、簡潔和正確方式紀錄帶看狀況。 P3.2.2 和客戶溝通不動產說明書之相關問題。 P3.2.3 採納並執行客戶對不動產說明書的相關指示。 P3.2.4 釐清並評估客戶需求，且能及時處理其疑問，與客戶建立合宜的關係。 P3.2.5 提供客戶個案資訊，協助客戶找到最符合其需求的產品而作出明智的選擇。	3	K02 不動產買賣及租賃實務 K03 產業專業術語 K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序 K09 不動產代銷實務 K10 顧客關係管理 K13 溝通及人際關係 K14 服務品質管理	S02 問題分析能力 S10 溝通協調能力 S12 問題解決能力 S15 說服能力

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)
T4 洽商與完銷	T4.1 與客戶洽商	O4.1.1 客戶洽商紀錄	<p>P4.1.1 於洽商過程中，向客戶說明可能交易成功與否的因素並協助完成交易。</p> <p>P4.1.2 依組織規範或相關法規，維持與客戶之聯繫，適時獲得客戶需求變化狀況。</p> <p>P4.1.3 能以當事人都滿意的解決方式，處理買賣雙方間的潛在衝突，促使洽商順利完成。</p>	4	K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K13 溝通及人際關係 K14 服務品質管理 K15 危機處理	S02 問題分析能力 S10 溝通協調能力 S12 問題解決能力 S15 說服能力 S16 談判能力
	T4.2 簽訂合約	O4.2.1 客戶回饋意見	<p>P4.2.1 協助客戶提出明確的出價資訊，並依代銷標的可能選擇，協助客戶做出明智的決定。</p> <p>P4.2.2 訂金收付與記錄，以利業主管理銷售狀況。</p> <p>P4.2.3 依國內相關法規及業主要求，完成合約簽訂。</p> <p>P4.2.4 蒐集客戶回饋建議，提供予參與銷售團隊的成員，並依此提出銷售流程改善及提高成交機率的建議。</p>	3	K10 顧客關係管理 K13 溝通及人際關係 K14 服務品質管理	S02 問題分析能力 S10 溝通協調能力 S15 說服能力
T5 管理風險	T5.1 降低交易風險	O5.1.1 交易風險處理紀錄	<p>P5.1.1 依組織規範或相關法規，評估客戶和業主交易的風險類型與發生機率。</p> <p>P5.1.2 依組織規範或相關法規及實務經驗，評估客戶個人的風險容受力，適時管理風險。</p> <p>P5.1.3 依組織規範或相關法規及實務經驗，持續監控交易風險，執行風險因應措施，務求將風險降至最低。</p>	4	K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K13 溝通及人際關係 K14 服務品質管理 K15 危機處理 K16 風險管理	S10 溝通協調能力 S15 說服能力 S17 風險及危機處理能力

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)
T6 經營客戶關係	T6.1 與客戶建立信任關係	O6.1.1 客戶服務紀錄	<p>P6.1.1 提供客戶導向服務，與客戶建立良好關係，加強代銷業務人員與客戶間的承諾與信任。</p> <p>P6.1.2 與客戶互動，應保持職業道德與符合倫理規範，建立專業形象，提升客戶對業務人員與公司的信任度。</p>	2	K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K12 數位行銷實務 K13 溝通及人際關係 K14 服務品質管理	S10 溝通協調能力 S11 人脈拓展能力 S13 數位行銷能力
	T6.2 掌握客戶的需求	O6.2.1 客戶服務紀錄	<p>P6.2.1 根據代銷實務經驗，透過與客戶的面商，準確辨識與確認客戶的需求。</p> <p>P6.2.2 考量客戶優先需求，提供客戶正確的代銷產品之特色與服務資訊及建議。</p> <p>P6.2.3 記錄與客戶面商的過程及客戶的需求資訊。</p>	3	K09 不動產代銷實務 K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K14 服務品質管理	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S10 溝通協調能力
	T6.3 保存並使用客戶資料	O6.3.1 客戶資料檔案	<p>P6.3.1 依倫理規範、組織規範或相關法規，保存並安全存放客戶機密資訊與資料文件。</p> <p>P6.3.2 準確使用客戶資料檔，給予客戶可能感到興趣之不動產代銷產品及相關服務建議。</p>	2	K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序 K10 顧客關係管理 K14 服務品質管理	S03 組織及規劃能力 S10 溝通協調能力 S11 人脈拓展能力 S18 資料庫維護管理能力

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)
	T6.4 處理客訴問題	O6.4.1 客訴處理紀錄	<p>P6.4.1 確認客戶的抱怨及問題，給予令客戶放心的回應，建立客戶對代銷人員及公司的信任。</p> <p>P6.4.2 鼓勵客戶說明抱怨與問題所在，耐心且認真聆聽以提升客戶滿意度。</p> <p>P6.4.3 依公司客訴處理標準程序及代銷業務經驗，提出客戶能接受的抱怨或問題處理方式。</p>	3	K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序 K10 顧客關係管理 K14 服務品質管理 K17 客訴管理	S10 溝通協調能力 S15 說服能力 S17 風險及危機處理能力 S19 客訴處理與因應能力
T7 維護業務紀錄	T7.1 更新及整理業務紀錄	O7.1.1 業務紀錄檔	<p>P7.1.1 依組織規範或相關法規，分類與整理業務紀錄，並依資料庫或檔案管理系統規格存放紀錄。</p> <p>P7.1.2 依組織規範或相關法規，更新業務紀錄或移除過時的業務紀錄，並遵守安全存取及維護的要求。</p>	2	K07 組織規章及作業程序 K14 服務品質管理 K18 檔案管理 K19 資料庫應用概論	S03 組織及規劃能力 S18 資料庫維護管理能力
	T7.2 依業務記錄準備報告書	O7.2.1 業務紀錄報告	<p>P7.2.1 清楚業務報告準備的規定，必要時應釐清內容與頻率要求。</p> <p>P7.2.2 依組織規範或相關法規，存取與運用業務紀錄以準備報告內容。</p>	3	K07 組織規章及作業程序	S03 組織及規劃能力 S05 資訊科技應用能力 S06 商業文書軟體應用能力 S08 計畫撰寫能力 S18 資料庫維護管理能力

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)
T8 維護及使用資料庫	T8.1 維護更新資料庫	O8.1.1 資料庫維護更新紀錄	<p>P8.1.1 依倫理規範、組織規範或相關法規，於政府資訊平台或公司資料庫輸入與記錄客戶、不動產相關資料</p> <p>P8.1.2 依倫理規範、組織規範或相關法規，檢查並確認資訊的準確性、流通性和相關資料內容。</p> <p>P8.1.3 依倫理規範、組織規範或相關法規，更新與維護資料庫之資料內容。</p>	2	K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序 K14 服務品質管理 K18 檔案管理 K19 資料庫應用概論	S05 資訊科技應用能力 S06 商業文書軟體應用能力 S18 資料庫維護管理能力
	T8.2 使用資料庫	O8.2.1 資料庫使用紀錄	<p>P8.2.1 依倫理規範、組織規範或相關法規，搜尋資料庫內的客戶或不動產相關資料。</p> <p>P8.2.2 依倫理規範、組織規範或相關法規，取得與使用所資料庫內的客戶或不動產相關資料。</p>	2	K04 國內相關法規 K07 組織規章及作業程序 K14 服務品質管理 K18 檔案管理 K19 資料庫應用概論	S05 資訊科技應用能力 S06 商業文書軟體應用能力 S18 資料庫維護管理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- 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，且能以維持公司誠信為行事原則，瞭解違反公司、自己及他人的道德標準之影響。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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 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：**

- 大專以上畢業（建築、地政、不動產等尤佳），具1年以上相關工作經驗。
- 應具備不動產經紀營業員資格。

- **其他補充說明：**

- 【註1】業主：如建商、開發商、地主等。
- 【註2】國內相關法規，可能包括：

- 1.通用法規

- 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、個人資料保護法、民法概要、洗錢防制法等。

- 2.專業法規

- 不動產經紀業管理條例與施行細則及相關規範、不動產說明書及買賣定型化契約等應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、平均地權條例與施行細則、不動產相關稅法、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例與施行細則、不動產經紀業廣告處理原則。
- 地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、內政部指定地政類非公務機關個人資料檔案安全維護管理辦法。

- 【註3】潛在客戶：如購屋者、一般消費大眾等。
- 【註4】倫理規範：不動產仲介經紀業倫理規範。