

代銷市調專員職能基準

職能基準代碼		KPS3334-007			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	代銷市調專員		
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		負責代銷公司案前規畫、市場調查等業務			
基準級別		4			

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 確認不 動產業 客戶群 體的需求	T1.1 分析客 戶群體 的需求		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織要求，透過正式和非正式管道取得資訊 2. 蒐集並運用會影響客戶的業務議題進行評估 3. 分析、解讀資訊，以確認並評估客戶的需求、期望及滿意程度 4. 根據最新資訊做出決策，使服務符合客戶需求 	3	K1 熟悉行業基準 K2 熟悉分析市場區隔的方法和技術 K3 熟悉組織及專業程序、倫理常規和業務標準 K4 熟悉中央及地方相關法規 (詳說明與補充事項) K5 了解相關的當地市場情況	S1 具備電腦操作能力，能上網、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 S2 具備社交技巧，能與各式各樣的人員共事，包括來自不同社會、文化、種族背景及不同身心素質的人 S3 具備語言能力，能和相關人員無礙溝通 S4 具備讀寫能力，能取得並書寫重要程序和報告 S5 具備計算能力，能理解統計資料 S6 具備完成報告的專業能力
	T1.2 規劃並 發展客 戶服務	O1.2 客戶服 務計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發展計畫以滿足客戶需求，並改善客戶服務 2. 必要時，修正產品及服務的特定層面和傳遞方式，以滿足不斷變化的客戶服務需求 3. 分析、評估競爭比較資訊，並納入規劃考量 4. 透過詳盡且有系統的市場調查及分析，建立 			

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)
			客戶服務條款 5. 在組織能力範圍內變更客戶服務，包括政策、預算框架、程序要求和法律規範			
	T1.3 評估客戶服務關係		1. 取得能衡量客戶對產品服務滿意程度的資訊 2. 分析並評估資訊，了解組織如何和對手競爭並採取最佳做法 3. 實行或採取適切的行動			
T2 制定不動產業務策略規劃	T2.1 確認不動產市場的商機	O2.1 代銷業務規劃資訊	1. 確認關於不動產市場及企業環境的可靠訊息來源 2. 整理關於代銷業務規劃的資訊 3. 藉由分析企業環境，發掘並確認短期及長期的商機 4. 利用不動產市場資訊進行成本效益分析，以確認可行的商機	5	K6 熟悉業務計畫的準備工作 K7 了解業務規劃的風險管理原則 K8 了解業務規劃的理由及益處 K9 熟悉中央及地方相關法規 (詳說明與補充事項)	S7 能與各式各樣的人員共事及溝通，包括來自不同社會文化種族背景及不同身心素質的人 S8 具備分析能力，能理解相關文件，例如：法律、規章及不動產文件
	T2.2 確認對代銷服務的潛在需求	O2.2 不動產市場概況文件	1. 根據現有資訊，整理適用於公司的不動產市場概況文件 2. 準確地預估及評估市場對代銷服務的需求及潛在客戶資訊 3. 確認預期的代銷需求所需的資源，並納入整體成本效益分析 4. 確認並採用代銷行銷策略 5. 提供合理的服務項目清單及相關的服務價		K10 了解和業務規劃相關的風險和風險管理 K11 能設定業務目的和目標 K12 熟悉評估代銷業務績效的工具 K13 熟悉業務規劃的種類：包括 K14 可行性研究 K15 策略規劃	S1 運用與業務策略規劃相關的風險管理策略 S2 具備電腦操作能力，能使用資料庫、收發電子郵件並完成線上表格 S3 具備決策能力及解決問題的能力，能分析情況並針對業務策略規劃做出決策 S4 具備讀寫能力，能取得並理解各類文件，包括法律、規章及倫理規範 (詳說明與補充事項)；能準備大多

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)
			目		K16 營運規劃 K17 財務規劃	數的資料及書面文件；能準備行銷素材和行銷計畫；能完成制式表格 S5 具備計算能力，能計算並解讀數據，例如能計算業務成本以確保支出符合預算 S6 具備計畫、籌備及排程能力，以實行業務計畫 S7 具備調查研究能力，能確認並找出與業務計畫準備工作相關的文件和資訊
	T2.3 確認代銷公司的業務目的和目標		1. 發掘與業務目標相關的各類活動，以提高代銷公司在不動產市場的市佔率 2. 準確預估代銷公司短期和長期可行目標的報酬率，以妥善管理現金周轉			
	T2.4 記錄並檢視代銷的企業策略	O2.4 業務計畫記錄檔案	1. 將業務計畫記錄歸檔，以作為代銷業務績效評估的參考資料 2. 在計畫中制定策略方向，且計畫必須能隨著時間依照績效基準進行評估			
T3 蒐集並整理不動產訊息	T3.1 辨識與蒐集不動產資訊	O3.1 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. 不動產資訊來源，須依適用的法規判別與利用 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	K18 不動產資訊之內、外部來源 K19 職業衛生與安全之議題與規範 K20 組織政策與程序，含客戶服務程序 K21 組織紀錄之保存、歸檔系統 K22 使用辦公設備與科技之程序 K23 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K24 保全程序與資料安全保存實務 K25 用以存取、儲存與保存資料	S8 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 S9 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 S10 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 S11 具備維護紀錄與資料庫，並使用文件組織系統之能力 S12 具備決定訊息處理優先性之規劃
	T3.2 彙整資訊		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			

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)
			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		的應用軟體 K26 各類不動產資訊管理系統	能力 S13 具備排除資料庫常見問題與獲取額外資訊之能力 S14 具備使用套裝軟體蒐集組織訊息，並選用合適科技之能力
	T3.3 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 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			
T4 產品和服務供應的成本報價	T4.1 找出可永續發展的產品及服務		1. 調查分析發展的目標、效益和實務 2. 審核分析現有產品及服務是否能提供業主所需方案 3. 辨認現有產品及服務的解決方案，運用標準財務方法，分析並記錄其財務成本與報酬 4. 進行市場調查，找出可能吸引客戶的創新產品及服務 5. 評估審核有關產品及服務的政府獎勵辦法	4	K27 計算回本期的方法 / 淨現值 (NPV) 及內部報酬率 (IRR) 估算，彌補投入方案的成本 K28 風險管理規劃與成本控制概念 K29 發展可持續方案的獎勵辦法	S15 與業主討論產品與服務的溝通能力 S16 計算能力，包括： ■ 現金流量表估算 / 損益表 ■ 成本投入 ■ 計畫財務模組，如：設定收支平衡點 ■ 編制計畫預算 ■ 分析財務報告，如：損益報告和資產負債表
	T4.2 確認業主要求		1. 諮詢業主並依需求來決定建案定位，產品及服務特性、建案規模及坪數 2. 清楚描述產品及服務特性，以提供業主所需方案 3. 討論並確定提供產品及服務的時間		K30 擔保申請、等待期和報酬的產業規則和標準 K31 產業的品質要求 K32 預算、報價和發展的產業術語	S17 確認業主需求的協商能力 S18 讀寫能力，包括： ■ 審核對業主的簡報

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. 告知業主個案發展過程的限制和潛在風險 5. 和業主討論正式計畫摘要，並徵求其同意		K33 與永續發展有關的組織政策和程序 K34 預算和報價的組織程序 K35 財務報告編製準則 K36 支持永續發展的策略、工具和產品 K37 環境標準相關的法規要求，以及職業安全與衛生法規	■ 準備報價和報告
	T4.3 協商成本		1. 評估能反映計畫摘要及符合業主要求的替代解決方案 2. 根據業主要求，比較和產品及服務特性有關的表現、價位和永續性 3. 根據公司要求，辨認並闡述產品及成本資訊 4. 根據公司要求，計算總成本、稅率和獲利率 5. 根據公司要求，檢查、詳列並清楚記錄計算方式			
	T4.4 確認報價 / 與業主端的關係	O4.4 報價明細	1. 根據公司及法規要求，準備精確的產品及服務成本、條件和限制的文件紀錄 2. 根據公司要求，提供業主標準格式的報價單 3. 根據公司要求，提供次要報價選擇 4. 根據公司要求，辨認、協商、估價並記錄業主的其他要求 5. 根據公司要求，確切記錄報價明細，並保存相關檔案			
T5 辨識代銷業務	T5.1 判斷代銷業務風險		1. 辨識不動產代銷公司、業主及其他利益關係人的各類風險 2. 確認公司識別風險的程序	3	K38 不動產代銷業風險相關之政策及作業程序 (不動產經紀業管理條例、公平法、消	S19 能夠與不同社經及文化背景方面人士溝通並建立關係 S20 運用辨識風險之能力

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)
風險	T5.2 確認代銷風險的原因及潛在影響		1. 根據代銷業務實務經驗，辨識風險的原因 2. 判斷風險對代銷公司及業主的潛在影響		保法、預售屋買賣定型化契約、不動產說明書、民法債權編等) K39 風險造成之影響 K40 抱怨處理程序	S21 具電腦能力，以取得代銷業務之實務資訊，並且應對風險 S22 做決定及問題處理能力，以辨識風險，並依據符合代銷公司、法律及道德的要求做出決定
	T5.3 實行應對風險的程序		1. 代理銷售過程中，在個人責任範圍內，辨識風險 2. 檢視個人辨識和應對風險的能力，並在適當情況下實行策略，以改進此方面的專業實踐		K41 業主的風險 K42 公司、業主及其他相關利益者受風險之影響 K43 辨識及應對風險之作業程序及系統 K44 中央及地方相關法規(詳說明與補充事項) K45 風險資訊來源 K46 風險來源 K47 辨識風險之技術及工具 K48 風險種類	S23 具備讀寫能力，能取得並理解各類文件，包括法律、規章及倫理規範(詳說明與補充事項)；能準備大多數的資料及書面文件；能準備行銷素材和行銷計畫；能完成制式表格 S24 具組織能力，以從事、辨識及應對與風險有關之工作任務 S25 具研究能力，以找到有關確認及回應風險的文件及資訊

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

A06 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場

A08 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

A12 應對不明狀況：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(學)以上相關科系，從事市調或行銷工作經驗達 1-3 年
- 中央及地方相關法規可能包括：
 - 性別工作平等法、個人資料保護法、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
- 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
- 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。