

代銷市調專員職能基準

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	KPS3334-007v2	代銷市調專員	最新版本	略	2020/10/31
	KPS3334-007	代銷市調專員	歷史版本	已被《KPS3334-007v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-007v2			
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			

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確認不動產業客戶群體的需求	T1.1分析客戶群體的需求		P1.1.1 根據組織要求，透過正式和非正式管道取得資訊。 P1.1.2 蒐集並運用會影響客戶 ^{【註1】} 的業務議題進行評估。 P1.1.3 分析、解讀資訊，評估客戶的需求、期望及滿意程度。 P1.1.4 根據最新資訊做出建議，使服務符合客戶需求。	4	K01 產業基準 K02 市場區隔的分析方法 K03 組織及專業程序、倫理常規和業務標準 K04 中央及地方相關法規 ^{【註2】} K05 當地市場相關的情況	S01 電腦操作能力 S02 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S04 計算能力 S05 分析能力 S06 評估能力

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規劃並發展客戶服務	O1.2.1 客戶服務計畫	<p>P1.2.1 分析、評估競爭比較資訊，發展滿足客戶需求，並改善客戶服務之計畫。</p> <p>P1.2.2 依客戶需求，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。</p> <p>P1.2.3 透過詳盡且有系統的市場調查及分析，建立客戶服務條款。</p> <p>P1.2.4 根據法律及組織要求變更客戶服務內容。</p>			
	T1.3評估業主 ^{【註3】} 服務關係		<p>P1.3.1 取得能衡量業主對產品服務滿意程度的資訊。</p> <p>P1.3.2 分析並評估資訊，了解組織如何和對手競爭並採取最佳行動。</p>			
T2協助制定不動產業務策略規劃	T2.1確認不動產市場的商機	O2.1.1市場簡報	<p>P2.1.1 確認關於不動產市場經營環境的可靠訊息來源。</p> <p>P2.1.2分析經營環境，發掘並確認短期及長期的商機。</p> <p>P2.1.3 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。</p>	4	<p>K04中央及地方相關法規</p> <p>K06業務計畫的準備工作</p> <p>K07業務規劃的風險管理原則</p> <p>K08業務規劃的理由及益處</p> <p>K09和業務規劃相關的風險和風險管理</p>	<p>S01電腦操作能力</p> <p>S02溝通協調能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04計算能力</p> <p>S07風險管理能力</p> <p>S08決策能力</p> <p>S09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)
	T2.2確認對代銷服務的潛在需求	O2.2.1不動產市場概況文件	P2.2.1 根據現有資訊，整理適用於公司的不動產市場概況文件。 P2.2.2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。 P2.2.3 確認代銷未來所需的資源，並納入整體成本效益分析。		K10能設定業務目的和目標 K11評估代銷業務績效的工具 K12可行性研究業務規劃 K13策略規劃 K14營運規劃 K15財務規劃	S10規劃與組織能力 S11研究能力
T3蒐集並整理不動產資訊	T3.1辨識與蒐集不動產資訊	O3.1.1不動產資訊	P3.1.1 依公司需求、政策與程序，使用合宜的人際關係能力，向相關人士諮詢，蒐集必要的不動產資訊。 P3.1.2 善用業務設備、科技、可用時間與資源、適用的法規判別與利用，蒐集有效可信不動產資訊。	3	K04中央及地方相關法規 K16不動產資訊之內、外部來源 K17職業安全衛生相關規範 K18組織政策與程序，含客戶服務程序 K19組織紀錄之保存、歸檔系統 K20使用辦公設備與科技之程序 K21保全程序與資料安全保存實務 K22用以存取、儲存與保存資料的應用軟體 K23各類不動產資訊管理系統	S01電腦操作能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 S05分析能力 S08決策能力 S10規劃與組織能力 S11研究能力 S12資料庫維護能力
	T3.2彙整資訊		P3.2.1 根據公司要求以合適的格式整理資訊，進行分析和決策。 P3.2.2 評估資訊的相關性與正確性，並與公司的報告規範一致。 P3.2.3 選擇合適的設備與科技，依公司規範規劃並保存資訊。 P3.2.4 依照法規與公司規範維護不動產資訊安全。			

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)
	T3.3審核資訊需求		<p>P3.3.1 與相關人士諮詢審核不動產資訊，確認資訊的充分性，如有必要，應補齊所需資訊。</p> <p>P3.3.2 依照個人職責與責任，維護不動產資訊資料庫。</p> <p>P3.3.3 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。</p>			
T4評估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		<p>P4.1.1 調查分析發展的目標、效益和實務。</p> <p>P4.1.2 審核分析現有產品及服務是否能提供業主所需方案。</p> <p>P4.1.3 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。</p> <p>P4.1.4 進行市場調查，找出可能吸引業主及客戶的創新產品及服務。</p> <p>P4.1.5 評估審核有關產品及服務的政府獎勵辦法。</p>	4	<p>K17職業安全衛生相關規範</p> <p>K24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</p> <p>K25風險管理規劃與成本控制概念</p> <p>K26發展可持續方案的獎勵辦法</p> <p>K27擔保申請、等待期和報酬的產業規則和標準</p> <p>K28產業的品質要求</p> <p>K29預算、報價和發展的產業術語</p> <p>K30與永續發展有關的組織</p>	<p>S02溝通協調能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04計算能力</p>
	T4.2確認業主要求		<p>P4.2.1 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。</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>P4.2.2 清楚描述產品及服務特性，以提供業主所需方案。</p> <p>P4.2.3 討論並確定提供產品及服務的時間。</p> <p>P4.2.4 告知業主個案發展過程的限制和潛在風險。</p> <p>P4.2.5 和業主討論正式計畫摘要，並徵求其同意。</p>		<p>政策和程序</p> <p>K31預算和報價的組織程序</p> <p>K32財務報告編製準則</p> <p>K33支持永續發展的策略、工具和產品</p> <p>K34環境標準相關法規要求</p>	
	T4.3協商成本		<p>P4.3.1 評估能反映計畫摘要及符合業主要求的替代解決方案。</p> <p>P4.3.2 根據業主要求，比較和產品及服務特性有關的表現、價位和環境永續性。</p> <p>P4.3.3 根據公司要求，辨認並闡述產品及成本資訊。</p> <p>P4.3.4 根據公司要求，計算總成本、稅率和獲利率。</p> <p>P4.3.5 根據公司要求，檢查、詳列並清楚記錄計算方式。</p>			
	T4.4確認報價 / 與業主端的關係	O4.4.1報價明細	<p>P4.4.1 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。</p> <p>P4.4.2 根據公司要求，提供業主標準</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)
			格式的報價單。 P4.4.3 根據公司要求，提供次要報價選擇。 P4.4.4 根據公司要求，辨認、協商、估價並記錄業主的其他要求。 P4.4.5 根據公司要求，確切記錄報價明細，並保存相關檔案。			
T5辨識代銷業務風險	T5.1判斷代銷業務風險		P5.1.1 辨識不動產代銷公司、業主及其他利益關係人的各類風險。 P5.1.2 確認公司識別風險的程序。	3	K04 中央及地方相關法規 K35 不動產代銷業風險相關之政策及作業程序 K36 風險來源及種類 K37 風險造成之影響 K38 辨識及應對風險之作業程序及系統 K39 辨識風險之技術及工具 K40 抱怨處理程序	S01 電腦操作能力 S02 溝通協調能力 S03 文書處理能力 S07 風險管理能力 S08 決策能力 S09 問題解決能力 S10 規劃與組織能力 S11 研究能力
	T5.2確認代銷風險的原因及潛在影響		P5.2.1 根據代銷業務實務經驗，辨識風險的原因。 P5.2.2 判斷風險對代銷公司及業主的潛在影響。			
	T5.3執行應對風險的程序		P5.3.1 代銷過程中，在個人責任範圍內，辨識風險。 P5.3.2 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。			

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。

A04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。

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(學)以上相關科系，從事市調或行銷工作經驗1年以上。
- 【註1】客戶：如購屋者、一般消費大眾等。
- 【註2】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
- 【註3】業主：如建商、開發商、地主等。