

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
V3	KPS3334-007v3	代銷市調專員	最新版本	略	2022/12/13
V2	KPS3334-007v2	代銷市調專員	歷史版本	已被《KPS3334-007v3》取代	2019/12/30
V1	KPS3334-007v1	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		KPS3334-007v3			
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		負責代銷公司之案前規劃、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	O1.1.1 客戶需求分析報告	P1.1.1 根據組織要求，透過正式和非正式管道取得客戶 ^{【註1】} 需求的相關資訊。 P1.1.2 分析資訊及可能影響客戶需求的議題，評估客戶的需求與期望，及其可能決策。 P1.1.3 根據最新資訊及評估結果，提出符合客戶需求的分析報告。	4	K01 產業發展環境與政府政策 K02 不動產市場調查及分析方法 K03 市場定位分析方法 K04 國內 <u>相關法規</u> ^{【註2】}	S01 商業文書軟體應用能力 S02 資訊科技應用能力 S03 人脈拓展能力 S04 溝通協調能力 S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力

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	P1.2.1 依客戶需求及市場調查分析結果，發展滿足客戶需求的服務內容。 P1.2.2 評估競爭對手可能的策略、業主【註3】對產品及服務達到滿意的狀況，依客戶需求服務內容，提出具競爭力的客戶服務計畫。	4	K01 產業發展環境與政府政策 K02 不動產市場調查及分析方法 K03 市場定位分析方法 K04 國內相關法規	S01 商業文書軟體應用能力 S02 資訊科技應用能力 S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力
T2 協助規劃不動產業務策略	T2.1 確認不動產市場的商機	O2.1.1 市場分析簡報	P2.1.1 確認影響不動產市場經營環境的法制變遷與可靠資訊來源。 P2.1.2 分析不動產市場經營環境，發掘、確認短期、長期的商機及風險評估，分析商機之財務可行性。	4	K01 產業發展環境與政府政策 K02 不動產市場調查及分析方法 K03 市場定位分析方法 K04 國內相關法規 K05 不動產市場投資與評估	S01 商業文書軟體應用能力 S02 資訊科技應用能力 S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力 S08 外部環境認知與評估能力 S09 財務分析能力
	T2.2 確認對代銷服務的潛在需求	O2.2.1 不動產市場發展概況資料	P2.2.1 根據現有資訊，整理適用於公司的不動產市場發展概況資料。 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 確認代銷所需的資源，並納入整體財務可行性分析考量。	4	K01 產業發展環境與政府政策 K02 不動產市場調查及分析方法 K03 市場定位分析方法 K04 國內相關法規 K05 不動產市場投資與評估 K06 代銷技巧與方法	S01 商業文書軟體應用能力 S02 資訊科技應用能力 S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力 S08 外部環境認知與評估能力

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)
T3 蒐集並整理不動產資訊	T3.1 辨識與蒐整不動產相關資訊	O3.1.1 不動產資訊分類檔	<p>P3.1.1 依組織需求與發展政策，向相關人士諮詢，並運用網路資源，蒐集必要且可信的不動產市場資訊。</p> <p>P3.1.2 依組織對資訊蒐集的規範及要求，以合適的方式及格式，整理、分類相關資訊。</p>	3	K01 產業發展環境與政府政策 K07 組織策略管理 K08 組織營運計畫 K09 資料庫管理與應用	S01 商業文書軟體應用能力 S02 資訊科技應用能力 S04 溝通協調能力 S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S08 外部環境認知與評估能力 S10 資料庫維護與管理能力
	T3.2 檢視及審核資訊需求	O3.2.1 不動產資訊分類檔	<p>P3.2.1 諮詢相關人士並檢視不動產市場相關資訊，確認資訊的充分性，如有必要，應補齊所需資訊。</p> <p>P3.2.2 依組織規定及個人職責，更新與維護不動產資訊資料庫。</p> <p>P3.2.3 取得組織業務發展相關人員，對未來資訊需求的回饋，納入現有資訊蒐集及整理的範圍。</p>	3	K09 資料庫管理與應用 K10 組織資料保密規定及相關法令規範	S04 溝通協調能力 S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S10 資料庫維護與管理能力
T4 評估產品和服務供應的成本報價	T4.1 評估現行產品及服務	O4.1.1 產品與服務分析報告	<p>P4.1.1 依組織的發展策略和目標，確認現有產品及服務的財務可行性，並提出調整建議。</p> <p>P4.1.2 分析產品及服務相關的政府獎勵措施與規範。</p> <p>P4.1.3 審核分析現有產品及服務，與業主所需方案之符合程度。</p> <p>P4.1.4 透過市場調查結果，找出可能吸引業主及客戶的創新產品及服務。</p>	4	K01 產業發展環境與政府政策 K04 國內相關法規 K07 組織策略管理 K08 組織營運計畫 K11 風險管理 K12 產業品質要求與規範 K13 產業環境標準及法令	S05 調查與分析能力 S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力 S08 外部環境認知與評估能力 S09 財務分析能力 S11 問題解決能力 S12 策略性思考能力

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)
	T4.2 確認業主要求	O4.2.1 產品與服務分析報告	<p>P4.2.1 諮詢業主並依其需求來決定建案的規模、市場定位、產品及服務特性。</p> <p>P4.2.2 清楚描述產品及服務特性，提供業主所需方案，並告知業主個案的限制和潛在風險。</p> <p>P4.2.3 和業主討論正式計畫摘要，徵求其同意，並討論與確定提供產品及服務的時程。</p>	4	K01 產業發展環境與政府政策 K04 國內相關法規 K11 風險管理 K12 產業品質要求與規範 K13 產業環境標準及法令 K14 專案管理 K15 顧客關係管理	S04 溝通協調能力 S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力 S11 問題解決能力 S12 策略性思考能力
	T4.3 確認產品及服務的成本與利潤	O4.3.1 產品及服務成本分析	<p>P4.3.1 評估能反映計畫摘要及符合業主要求的替代方案。</p> <p>P4.3.2 根據業主要求，就產品及服務特性，比較價位和永續性。</p> <p>P4.3.3 根據組織要求，辨認產品及服務的成本資訊，計算及確認總成本、稅費和獲利率。</p>	4	K04 國內相關法規 K05 不動產市場投資與評估 K06 代銷技巧與方法 K07 組織策略管理 K08 組織營運計畫 K12 產業品質要求與規範 K13 產業環境標準及法令	S06 規劃與組織能力 S09 財務分析能力 S13 價值判斷能力
	T4.4 確認報價	O4.4.1 報價明細	<p>P4.4.1 根據組織及法規要求，準備精確的產品及服務的成本、條件和限制的文件紀錄。</p> <p>P4.4.2 根據組織要求，提供業主標準格式的報價單，必要時，提供次要報價選擇。</p> <p>P4.4.3 根據組織要求，與業主協商報價，並記錄業主的其他要求。</p> <p>P4.4.4 根據組織要求，確切記錄報價明細，並保存相關檔案。</p>	3	K05 不動產市場投資與評估 K14 專案管理 K16 公司報價規範與程序 K17 組織倫理規範	S01 商業文書軟體應用能力 S04 溝通協調能力 S14 品質管理能力

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)
T5 協助辨識代銷業務風險	T5.1 判斷與確認代銷業務風險	O5.1.1 代銷業務風險評估表	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 根據代銷業務的經驗，辨識風險的原因，並判斷風險對代銷公司及業主的潛在影響。	4	K04 國內相關法規 K11 風險管理 K12 產業品質要求與規範 K13 產業環境標準及法令	S06 規劃與組織能力 S07 問題分析能力 S15 風險管理能力
	T5.2 執行因應風險的程序與方式	O5.2.1 代銷業務風險因應紀錄	P5.2.1 依組織識別風險的程序，在代銷過程中，於個人責任及職責內，辨識風險。 P5.2.2 檢視個人辨識和因應風險的能力，在適當情況下執行避險策略，以提升此方面的專業。	4	K04 國內相關法規 K11 風險管理 K18 抱怨處理程序	S07 問題分析能力 S11 問題解決能力 S15 風險管理能力 S16 決策能力

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 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。
- A03 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。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 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。
- A07 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。

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：

說明與補充事項

- 大專以上相關科系畢業，從事土地開發、估價、市調或行銷 1 年以上工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】客戶：如購屋者、一般消費大眾等。
 - 【註 2】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、公寓大廈管理條例與施行細則、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、都市更新條例、都市危險及老舊建築物加速重建條例。
 - 【註 3】業主：如建商、開發商、地主等。