

客戶服務助理職能基準

職能基準代碼		BAS4222-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務助理		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援	職類別代碼	BAS	
	職業別	接待員及服務台事務人員	職業別代碼	4222	
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業	行業別代碼	N8209	
工作描述		依照規定的客服作業流程，提供客戶服務並處理相關資料。			
基準級別		2			

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 與客戶互動	T1.1 提供服務給客戶	O1.1.1 客戶資訊	P1.1.1 依據公司政策，與客戶進行溝通 P1.1.2 依據公司政策和法規要求，滿足客戶的需求，並向主管報告 P1.1.3 詳細記錄客戶資訊 P1.1.4 確認和預測可能出現的問題，並採取措施，盡量提升客戶滿意度 P1.1.5 當客戶有立即的要求時，能理解和馬上行動，提供額外的服務	2	K1 衝突解決策略 K2 電話溝通技巧和使用其他溝通設備 K3 問候和道別技巧 K4 客戶行為 K5 詢問和傾聽的技巧 K6 公司之客戶服務政策 K7 處理問題客戶的策略	S1 溝通和人際關係技能 S2 讀寫技能
	T1.2 回覆客戶投訴	O1.2.1 客戶投訴紀錄	P1.2.1 依據公司政策，以積極和正面的態度處理投訴			

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)
			P1.2.2 敏銳、有禮貌且彈性的處理客戶投訴 P1.2.3 透過積極傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質 P1.2.4 採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意 P1.2.5 準確且清晰的填寫客戶不滿意和抱怨的文件 P1.2.6 必要時採取後續行動，以確保客戶的滿意度			
	T1.3 找出特殊的客戶需求		P1.3.1 即時發現客戶的特殊需求或要求 P1.3.2 以口頭或非口頭方式提供協助 P1.3.3 及時發現客戶的立即需求，並給予服務			
T2 整理客戶服務相關資料	T2.1 維護客戶服務情況		P2.1.1 維護客戶服務的資訊，以確認達成客戶服務目標 P2.1.2 準確、即時輸入客戶服務的相關資料或數據到資料庫	2	K8 公司資料庫維護程序 K9 資料處理方法	S3 讀寫技能 S4 規劃與組織技能 S5 時間管理技能
	T2.2 維護產品資料庫	O2.2.1 客戶服務報告	P2.2.1 根據企業政策和程序，建立並維護客戶服務資料紀錄 P2.2.2 協助整理符合業務需求的報告			

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 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

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 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

### 說明與補充事項

- 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。