

客戶服務助理職能基準

| 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 | BAS4222-002v2 | 客戶服務助理 | 最新版本 | 略 | 2020/12/31 |
| v1 | BAS4222-002v1 | 客戶服務助理 | 歷史版本 | 已被《BAS4222-002v2》取代 | 2017/12/31 |

| | | | | | |
|-------------------------|------------|------------------------------|--------------|-------|--|
| 職能基準代碼 | | BAS4222-002v2 | | | |
| 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 | | 依照組織規定的客服作業流程，協助客戶服務並處理相關資料。 | | | |
| 基準級別 | | 2 | | | |

| 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與客戶互動 | T1.1提供服務給客戶 | O1.1.1客戶服務紀錄 | <p>P1.1.1依據組織政策，以專業周到服務與客戶進行溝通。</p> <p>P1.1.2依據組織政策和法規要求，滿足客戶的需求，並於必要時向主管報告。</p> <p>P1.1.3當客戶有立即要求時，能理解並依據組織政策，提供適切服務。</p> | 2 | <p>K01客戶關係管理概念</p> <p>K02組織經營策略和程序^{【註1】}</p> <p>K03與業務有關組織政策與法規^{【註2】}</p> | <p>S01溝通協調能力</p> <p>S02人際交往關係能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04資訊科技應用能力</p> <p>S05通訊工具使用能力</p> <p>S06顧客導向</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) |
|--------------|----------------|--------------|---|------|--------------------------------------|---|
| | | | P1.1.4詳細正確記錄客戶服務內容。 | | | |
| | T1.2回覆客戶投訴 | O1.2.1客戶投訴紀錄 | <p>P1.2.1依據組織政策，以專業態度處理投訴。</p> <p>P1.2.2透過積極傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質。</p> <p>P1.2.3依據組織政策，採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意，避免投訴事件擴大。</p> <p>P1.2.4準確且清晰的填寫客戶不滿意和抱怨的文件。</p> <p>P1.2.5於必要時採取後續行動，以確保客戶的滿意度。</p> | | | |
| | T1.3協助找出客戶其他需求 | O1.3.1客戶服務紀錄 | <p>P1.3.1依據與客戶互動狀況，即時發現客戶其他需求。</p> <p>P1.3.2依據組織政策，給予適當的服務。</p> <p>P1.3.3詳細正確記錄客戶服務內容。</p> | | | |
| T2整理客戶服務相關資料 | T2.1維護客戶服務資訊 | O2.1.1客戶服務報告 | <p>P2.1.1依據組織政策和程序，建立並維護客戶服務資料紀錄，以達成客戶服務目標。</p> <p>P2.1.2準確、即時輸入客戶服務的相關資料或數據至資料庫。</p> <p>P2.1.3協助整理符合業務需求的報</p> | 2 | <p>K04組織資料庫維護程序</p> <p>K05資料處理方法</p> | <p>S03文書處理能力</p> <p>S04資訊科技應用能力</p> <p>S07報告撰寫能力</p> <p>S08時間管理能力</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) |
|------|------|------|------|------|--------------------------|-----------------------|
| | | | 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

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。

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：高中職以上畢業，無經驗可。
- 【註1】組織經營策略和程序：如客戶服務、處理客戶投訴、分配的義務和責任、客戶退貨和退款、禮券等。
- 【註2】與業務有關組織政策與法規：如反歧視法規、道德原則、實務守則、隱私法規、職業安全衛生相關規範等。