

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
V3	BAS4222-002v3	客戶服務助理	最新版本	略	2023/12/15
V2	BAS4222-002v2	客戶服務助理	歷史版本	已被《BAS4222-002v3》取代	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		BAS4222-002v3			
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訊。			
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，即時發現客戶其他需求。</p> <p>P1.1.2 依據相關法規及組織政策需求，滿足客戶的需求，並於必要時向主管報告。</p> <p>P1.1.3 當客戶有立即需求時，能理解並依據組織政策，提供適切服務。</p> <p>P1.1.4 正確記錄客戶服務內容與特殊需求。</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 相關法規^{【註2】}</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 文書處理能力</p> <p>S03 資訊科技應用能力</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)
	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>	3	<p>K01 客戶關係管理概念</p> <p>K02 組織經營策略和程序</p> <p>K03 相關法規</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 文書處理能力</p> <p>S03 資訊科技應用能力</p>
T2 彙整客戶服務相關資料	T2.1 維護客戶服務資訊	O2.1.1 客戶服務紀錄表	<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。</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告。</p>	2	<p>K04 組織資料庫維護程序</p> <p>K05 資料處理方法</p>	<p>S02 文書處理能力</p> <p>S03 資訊科技應用能力</p>

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 親和力：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。

A05 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

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。
- **其他補充說明**
 - 【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】相關法規：如個人資料保護法、職業安全衛生相關規範及消費者保護法等。