

銷售助理職能基準

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	KPS4999-001v2	銷售助理	最新版本	略	2020/12/21
V1	KPS4999-001v1	銷售助理	歷史版本	已被《KPS4999-001v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		KPS4999-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	銷售助理		
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	其他未分類事務支援人員	職業別代碼	4999	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業	行業別代碼	M7020	
工作描述		協助銷售業務及銷售資料建檔。			
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 協助銷售業務	T1.1 彙整銷售參考文件	O1.1.1 銷售參考文件	P1.1.1 依主管指示，蒐集組織所屬產業現況（含競爭者）及發展趨勢。 P1.1.2 依主管指示，比較組織與競爭者之產品或服務之差異性，並整理銷售參考資料供組織相關銷售人員參考。	2	K01 產業現況及發展趨勢 K02 組織目標、產品或服務定位 K03 銷售概念 K04 消費者行為	S01 資料解讀能力 S02 資料蒐集能力 S03 資料比較能力 S04 溝通能力
	T1.2 協助處理合約書/訂單	O1.2.1 合約書/訂單 O1.2.2 付款方式及交貨說明文件 O1.2.3 出貨單	P1.2.1 依銷售代表之銷售結果，協助處理客戶合約書/訂單。 P1.2.2 依客戶合約書/訂單，協助製作並提供付款方式及交貨說明文件。 P1.2.3 依組織規定，處理出貨單並協助安排出貨事宜。	2	K05 合約書/訂單處理程序 K06 合約書/訂單內容 K07 付款方式 K08 交貨程序 K09 出貨流程	S04 溝通能力 S05 合約書/訂單解讀能力

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)
	T1.3 協助售後服務	O1.3.1 售後服務紀錄 O1.3.2 售後服務滿意度調查紀錄 O1.3.3 客訴紀錄表	P1.3.1 依組織售後服務程序，協助提供售後服務與客戶意見回覆。 P1.3.2 依組織售後服務程序，進行售後服務滿意度調查。 P1.3.3 檢視售後服務滿意度調查結果，並將異常狀況向主管回報。 P1.3.4 依組織客訴作業流程，記錄客訴問題，並向主管回報。	2	K10 組織售後服務流程 K11 滿意度調查目的及用途 K12 異常處理流程	S04 溝通能力 S06 問題說明能力
T2 銷售資料建檔	T2.1 建立及維護銷售資料	O2.1.1 客戶銷售資料表	P2.1.1 準確建立客戶及銷售相關資料。 P2.1.2 依組織規範，維護銷售資料庫。	2	K14 資料建檔流程	S04 溝通能力 S07 資料建檔與管理能力 S08 資訊科技應用能力
	T2.2 彙整及製作銷售報表	O2.2.1 銷售報表	P2.2.1 彙整銷售結果，並製作銷售報表。 P2.2.2 定期或依主管指示，協助整理符合銷售業務需求資料，並提供銷售報表，供組織相關人員參考。	2	K15 銷售報表類型及內容	S04 溝通能力 S08 資訊科技應用能力 S09 銷售報表製作能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- 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 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- 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 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。
- A06 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

說明與補充事項

建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：無。

- 本項職能基準可能因產業差異而需要不同之職能內涵，參考引用時宜參酌產業特性進行調整。