

醫藥品業務人員職能基準

職能基準代碼		KPS2434-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	醫藥品業務人員		
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	醫療及其他技術銷售專業人員	職業別代碼	2434	
	行業別	製造業 / 藥品及醫用化學製品製造業	行業別代碼	C200	
工作描述		從事各類藥品之推廣銷售。			
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 蒐集 藥品市 場資訊	T1.1 蒐集 藥品供需 市場資料	O1.1.1 市場 資訊分類檔 O1.1.2 責任 區域市場分 析報告	P1.1.1 確認所屬責任區域藥品市場供需、商機、 通路用藥或經營政策。 P1.1.2 蒐集、彙整、分類資訊及建檔。 P1.1.3 分析所屬責任區域藥品市場現況。	4	K01 蒐集資料方法 K02 我國及主要國家藥品製造 及管制相關規範 K03 全民健康保險政策 K04 藥事法相關法規	S01 資料蒐集及辨識能力 S02 規劃與組織能力 S03 資料彙整技巧 S04 商業文書軟體應用能力 S05 市場分析能力
	T1.2 達成 進藥目標	O1.2.1 責任 區域進藥流 程表單	P1.2.1 了解責任區域醫院進藥時機、進藥政策。 P1.2.2 擬定進藥策略與行動方案。 P1.2.3 向主管回報執行成效。	4	K01 蒐集資料方法 K03 全民健康保險政策 K04 藥事法相關法規 K05 藥物產品知識	S01 資料蒐集及辨識能力 S02 規劃與組織能力 S03 資料彙整技巧 S05 市場分析能力 S06 溝通協調能力 S07 社交能力
	T1.3 擬定 並執行銷	O1.2.1 銷售 行動計畫書	P1.2.1 運用現有內部及外部公開資訊，以開發潛 在客戶。	4	K03 全民健康保險政策 K05 藥物產品知識	S01 資料蒐集及辨識能力 S05 市場分析能力

	售策略	O1.2.2 成果報告書	P1.2.2 依據組織政策及所屬責任區域分析結果擬定並執行銷售策略及行動方案。 P1.2.3 執行銷售行動計畫書並提出成果報告。		K06 競爭藥品相關知識 K07 我國醫藥品產業政策	S06 溝通協調能力 S07 社交能力 S08 報告撰寫能力 S09 策略性思考能力 S10 統計分析及工具應用能力
T2 經營 客戶關係	T2.1 客戶資料管理	O2.1.1 客戶資料檔	P2.1.1 使用組織業務管理系統，建立客戶需求及基本資料。 P2.1.2 根據組織客戶資料保密及管理規範，保存、更新、使用及管理客戶資料。 P2.1.3 能夠統整、分析客戶資料及需求動向。 P2.1.4 完成客戶資料的分類與資料更新。	4	K08 倫理道德守則 K09 資料保密及管理規範 K10 文件與檔案紀錄管理 K12 電子資料儲存安全管理	S01 資料蒐集及辨識能力 S03 資料彙整技巧 S04 商業文書軟體應用能力 S10 統計分析及工具應用能力 S11 資訊科技應用能力
	T2.2 客戶聯繫與維護	O2.2.1 客戶拜訪日報表	P2.2.1 建立客戶拜訪計畫。 P2.2.2 提供客戶正確藥品相關資訊及建議，並能及時處理疑問。 P2.2.4 善用現代科技工具，即時或不定期與客戶聯繫，以強化服務品質與效率。 P2.2.5 整理並歸類客戶聯繫紀錄 ^{【註1】} 。	4	K13 顧客關係管理 K14 消費者心理學 K15 溝通及人際關係 K16 公共關係概念 K17 醫藥產業行銷理論應用 K18 醫藥品銷售實務	S03 資料彙整技巧 S04 商業文書軟體應用能力 S06 溝通協調能力 S07 社交能力 S11 資訊科技應用能力 S12 正確傾聽技巧 S13 問題解決能力 S14 決策能力 S15 基礎英語閱讀及表達能力
T3 進行 醫藥品 推廣	T3.1 掌握客戶需求	O3.1.1 客戶處方紀錄	P3.1.1 能夠以合宜的人際溝通技巧，釐清客戶處方習慣及關注問題。 P3.1.2 了解客戶處方習慣，給予正確且適合的藥品資訊及建議。 P3.1.3 記錄客戶處方習慣。	4	K14 消費者心理學 K15 溝通及人際關係 K17 醫藥產業行銷理論應用 K18 醫藥品銷售實務 K19 醫藥品行銷管理	S03 資料彙整技巧 S04 商業文書軟體應用能力 S11 資訊科技應用能力 S12 正確傾聽技巧 S15 基礎英語閱讀及表達能力

	T3.2 說明醫藥品成分及注意事項	O3.2.1 藥品說明紀錄	P3.2.1 依藥品說明書的內容，說明成分及注意事項。 P3.2.2 與客戶進行藥品專業學術討論，介紹並說明藥品用途，且比較競爭產品之差異性。 P3.2.3 回答客戶針對藥品成分及注意事項之疑問。 P3.2.4 紀錄藥品說明狀況及客戶回饋事項。	4	K20 藥學導論 K21 藥理學基礎 K22 藥劑學基礎	S06 溝通協調能力 S13 問題解決能力 S15 基礎英語閱讀及表達能力 S16 解讀與分析能力
	T3.3 活動規劃及執行	O3.3.1 活動規劃與成果報告	P3.3.1 依照責任區域需求與行銷規範籌辦行銷活動。 P3.3.2 提出活動成果報告並追蹤執行成效。	4	K05 藥物產品知識 K06 競爭藥品相關知識 K17 醫藥產業行銷理論應用 K18 醫藥品銷售實務 K19 醫藥品行銷管理	S17 辦理活動能力 S18 撰寫報告能力
T4 協助處理客戶訂單及產品問題	T4.1 處理訂單與退換貨	O4.1.1 退換貨表單	P4.1.1 依照組織政策及規定，處理訂單與退換貨事宜。	3	K20 產品退換貨原則	S04 商業文書軟體應用能力 S06 溝通協調能力 S11 資訊科技應用能力 S12 正確傾聽技巧
	T4.2 處理產品不良事宜	O4.2.1 不良品紀錄表	P4.2.1 確認客戶對產品的抱怨及問題。 P4.2.2 依照組織政策及規定，即時反映內部相關部門處理。	3	K13 顧客關係管理 K21 客訴處理流程	S06 溝通協調能力 S12 正確傾聽技巧 S13 問題解決能力 S19 應變能力
	T4.3 處理客戶諮詢		P4.3.1 依組織標準作業流程，協助客戶取得產品相關資訊。 P4.3.2 追蹤客戶的回應並確認問題解決滿意度。	3	K13 顧客關係管理	S06 溝通協調能力 S12 正確傾聽技巧 S13 問題解決能力 S19 應變能力

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 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。

A03 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。

A04 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。

A05 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。

A06 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A07 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。

A08 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/經驗/或能力條件：**
 - 醫藥相關科系畢業或大專以上從事醫藥品推廣工作 1 年以上。
- **其他補充說明：**
 - 【註 1】客戶聯繫紀錄：如 E-mail、社群經營紀錄等。