

醫藥品業務人員職能基準

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	KPS2434-001v2	醫藥品業務人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	KPS2434-001v1	醫藥品業務人員	歷史版本	已被《KPS2434-001v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KPS2434-001v2			
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 藥品資料蒐集及辨識 S02 藥品市場規劃與組織 S03 藥品資料彙整 S04 商業文書軟體應用 S05 藥品市場分析

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 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 藥品資料蒐集及辨識 S02 藥品市場規劃與組織 S03 藥品資料彙整 S05 藥品市場分析 S06 醫務溝通協調 S07 醫務社交
	T1.3 擬定並執行銷售策略	O1.2.1 銷售行動計畫書 O1.2.2 成果報告書	P1.3.1 運用現有內部及外部公開資訊，以開發潛在客戶。 P1.3.2 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。 P1.3.3 執行銷售行動計畫書並提出成果報告。	4	K03 全民健康保險政策 K04 藥事法相關法規 K05 藥物產品知識 K06 競爭藥品相關知識 K07 我國醫藥品產業政策	S01 藥品資料蒐集及辨識 S05 藥品市場分析 S06 醫務溝通協調 S07 醫務社交 S08 銷售計畫書及成果報告撰寫 S09 銷售策略性思考 S10 統計分析及工具應用
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 K11 電子資料儲存安全管理	S01 藥品資料蒐集及辨識 S03 藥品資料彙整 S04 商業文書軟體應用 S10 統計分析及工具應用 S11 資訊科技應用
	T2.2 客戶聯繫與維	O2.2.1 客戶拜訪日	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	4	K12 顧客關係管理 K13 消費者心理學	S03 藥品資料彙整 S04 商業文書軟體應用

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)
	護	報表	<p>及時處理疑問。</p> <p>P2.2.3 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。</p> <p>P2.2.4 整理並歸類<u>客戶聯繫紀錄</u>【註1】。</p>		<p>K14 溝通及人際關係</p> <p>K15 公共關係概念</p> <p>K16 醫藥產業行銷理論應用</p> <p>K17 醫藥品銷售實務</p>	<p>S06 醫務溝通協調</p> <p>S07 醫務社交</p> <p>S11 資訊科技應用</p> <p>S12 正確傾聽</p> <p>S13 醫藥品問題解決</p> <p>S14 醫藥品銷售決策</p> <p>S15 基礎英語閱讀及表達</p>
T3 進行醫藥品推廣	T3.1 掌握醫療單位處方需求	O3.1.1 醫療單位拜訪紀錄	<p>P3.1.1 能夠以合宜的人際溝通技巧，釐清醫療單位處方習慣及關注問題。</p> <p>P3.1.2 了解醫療單位處方習慣，給予正確且適合的藥品資訊及建議。</p> <p>P3.1.3 記錄醫療單位處方習慣。</p>	4	<p>K13 消費者心理學</p> <p>K14 溝通及人際關係</p> <p>K16 醫藥產業行銷理論應用</p> <p>K17 醫藥品銷售實務</p> <p>K18 醫藥品行銷管理</p>	<p>S03 藥品資料彙整</p> <p>S04 商業文書軟體應用</p> <p>S11 資訊科技應用</p> <p>S12 正確傾聽</p> <p>S15 基礎英語閱讀及表達</p>
	T3.2 說明醫藥品成分及注意事項	O3.2.1 藥品說明紀錄	<p>P3.2.1 依藥品說明書的內容，說明成分及注意事項。</p> <p>P3.2.2 與醫療單位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。</p> <p>P3.2.3 回答醫療單位針對藥品成分及注意事項之疑問。</p> <p>P3.2.4 紀錄藥品說明狀況及醫療單位回饋事項。</p>	4	<p>K19 藥學導論</p> <p>K21 藥理學基礎</p> <p>K22 藥劑學基礎</p>	<p>S06 醫務溝通協調</p> <p>S13 醫藥品問題解決</p> <p>S15 基礎英語閱讀及表達</p> <p>S16 醫藥品解讀與分析</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)
	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 K16 醫藥產業行銷理論應用 K17 醫藥品銷售實務 K18 醫藥品行銷管理	S17 辦理醫藥品活動 S18 活動成果報告撰寫
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 S06 醫務溝通協調 S11 資訊科技應用 S12 正確傾聽
	T4.2 反應 產品不良/ 怨訴事宜	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	K12 顧客關係管理 K24 客訴處理流程	S06 醫務溝通協調 S12 正確傾聽 S13 醫藥品問題解決 S19 客戶抱怨及問題應變
	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	K12 顧客關係管理	S06 醫務溝通協調 S12 正確傾聽 S13 醫藥品問題解決 S19 客戶抱怨及問題應變

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。