

醫療器材產業業務人員職能基準

職能基準代碼		KPS2434-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	醫療器材產業業務人員		
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 / 其他製造業	行業別代碼	C3329	
工作描述		從事醫療器材產品之推廣與銷售服務。			
基準級別		3			

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 蒐集醫療器材市場資訊及產業趨勢	T1.1 蒐集醫材市場及產業發展資料	O1.1.1 市場及產業資訊分類檔	P1.1.1 確認醫材市場供需、商機、景氣與產業動態等相關資訊蒐集的需求及目的。 P1.1.2 確認醫材相關資訊的蒐集途徑與方式。 P1.1.3 蒐集、彙整及分類資訊。 P1.1.4 完成分類資訊的建檔。	3	K01 蒐集資料的方法 K02 市場調查研究方法 K03 醫材市場及科技研發應用趨勢 K04 我國醫材管制規範 K05 我國衛生與健康保險政策 K06 國際主要國家之醫材管制規範	S01 資料蒐集與辨識能力 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 基礎英語能力
T2 客戶關係聯繫及維護	T2.1 客戶資料管理	O2.1.1 客戶資料分類檔	P2.1.1 建立與維護客戶需求與基本資料，並將客戶資料分類及建檔。 P2.1.2 根據公司客戶資料保密與管理規範，保存、更新、使用及管理客戶資料。	3	K07 資料保密與管理規範 K08 文件與檔案紀錄管理	S01 資料蒐集與辨識能力 S02 規劃與組織能力 S04 商業文書軟體應用能力 S05 基礎英語能力 S06 計算與分析能力

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)
	T2.2 經營客戶關係	O2.2.1 客戶聯繫紀錄	P2.2.1 準確使用客戶資料，提供客戶醫材使用相關知識與建議，並及時處理其疑問。 P2.2.2 善用現代科技工具或親自拜訪客戶，定期維繫客戶關係，並記錄客戶需求。 P2.2.3 整理並歸類客戶聯繫紀錄。	3	K09 顧客關係管理 K10 溝通及人際關係 K11 公共關係概念	S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S09 問題分析與解決能力 S10 社交能力
T3 提供客戶產品使用及問題諮詢	T3.1 掌握客戶需求	O3.1.1 醫材需求確認紀錄	P3.1.1 以合宜的人際溝通技巧，釐清客戶對於醫材使用問題與需求。 P3.1.2 依據客戶的醫材需求，提供合適的產品資訊與建議。 P3.1.3 記錄客戶醫材的需求狀況。	4	K09 顧客關係管理 K10 溝通及人際關係 K12 消費者行為學 K13 服務品質管理	S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S09 問題分析與解決能力 S11 正確傾聽 S12 服務禮儀與應對技巧
	T3.2 提供醫材問題諮詢	O3.2.1 醫材使用與諮詢紀錄	P3.2.1 依照醫材使用說明書，說明安全使用的方式與注意事項。 P3.2.2 介紹並說明醫材的用途，且能比較與說明相同用途之其他產品。 P3.2.3 即時處理客戶醫材相關問題諮詢。 P3.2.4 記錄醫材使用及問題諮詢狀況。	3	K04 我國醫材管制規範 K05 我國衛生與健康保險政策 K10 溝通及人際關係 K13 服務品質管理 K14 醫材軟硬體與系統安裝及應用知識	S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S09 問題分析與解決能力 S11 正確傾聽 S12 服務禮儀與應對技巧 S13 彈性應變能力
T4 提供產品售後服務	T4.1 提供醫材安裝及使用諮詢服務	O4.1.1 客戶諮詢紀錄	P4.1.1 協助客戶安裝商品，並正確說明安全操作使用醫材的基本知識與方式。 P4.1.2 協助客戶描述使用情形，並完成客戶問題諮詢後，必要時追蹤客戶的回應與滿意狀況。 P4.1.3 記錄客戶問題諮詢過程與結果。	3	K04 我國醫材管制規範 K09 顧客關係管理 K11 公共關係概念 K12 消費者行為學 K13 服務品質管理 K14 醫材軟硬體與系統安裝及應用知識	S04 商業文書軟體應用能力 S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S12 服務禮儀與應對技巧 S14 人脈拓展

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)
	T4.2 處理客訴事宜	O4.2.1 客訴處理紀錄	<p>P4.2.1 確認客戶的抱怨及問題，並依組織規範及客訴標準作業流程，給予客戶正確的回應。</p> <p>P4.2.2 完成客訴處理後，必要時追蹤客戶回應與滿意狀況。</p> <p>P4.2.3 記錄客戶抱怨處理及後續追蹤狀況。</p>	3	K04 我國醫材管制規範 K09 顧客關係管理 K10 溝通及人際關係 K11 公共關係概念 K12 消費者行為學 K13 服務品質管理 K14 醫材軟硬體與系統安裝及應用知識 K15 客訴管理與實務 K16 抱怨處理技巧	S04 商業文書軟體應用能力 S11 正確傾聽 S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S09 問題分析與解決能力 S12 服務禮儀與應對技巧 S13 彈性應變能力
T5 負責訂單及帳款追蹤	T5.1 管理訂單及合約	O5.1.1 合約書	<p>P5.1.1 能夠操作公司訂單系統，完成訂單資料的登打、修改及更新。</p> <p>P5.1.2 與客戶確認合約雙方的權利、義務及條款，並依法律與公司訂單處理程序，擬定、修改及簽訂合約。</p> <p>P5.1.3 依合約之約定，確認合約如期履行。</p>	3	K10 資料保密與管理規範 K11 文件與檔案紀錄管理 K17 商業相關法規	S02 規劃與組織能力 S04 商業文書軟體應用能力 S06 計算與分析能力 S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S09 問題分析與解決能力 S15 專案管理能力
	T5.2 處理訂單及追蹤帳款收付	O5.2.1 出貨與退換貨紀錄	<p>P5.2.1 聯繫醫材出貨事宜，確認貨期、出貨及配貨進度。</p> <p>P5.2.2 依合約及公司訂單處理標準作業流程，正確處理訂單之出貨與退換貨事宜。</p> <p>P5.2.3 確認客戶支付貨款的方式與支付期限，已完成帳款收付。</p>	3	K10 資料保密與管理規範 K11 文件與檔案紀錄管理 K17 商業相關法規	S02 規劃與組織能力 S04 商業文書軟體應用能力 S07 口語表達能力 S08 溝通協調能力 S09 問題分析與解決能力 S15 專案管理能力

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 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A07 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。

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：
 - 大專相關科系畢業或相關工作經驗 1 年以上。