

跨境電商營運人員職能基準

職能基準代碼		KRM4224-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	跨境電商營運人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 零售與通路管理	職類別代碼	KRM	
	職業別	電話及網路客服人員	職業別代碼	4224	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G4719	
工作描述		從事跨境電子商務購物平台之營運管理協調及操作等工作。			
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經營數位社群媒體	T1.1數位社群活動規劃及執行	O1.1.1數位社群活動規畫書	<p>P1.1.1 蒐集數位社群媒體的意見風向，分析同質/異質品牌與競爭資訊，以完成數位社群經營規劃。</p> <p>P1.1.2 依不同社群媒體特性，擬定發文頻次並定期發文，以提高消費者黏著度。</p> <p>P1.1.3 規劃數位社群活動如消費者回饋或會員推薦會員等，讓消費者發表使用體驗等資訊或文章，進行口碑行銷，以增加網路聲量。</p>	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K03 社群媒體特點 K04 大眾傳播學基礎 K05 廣告學基礎 K06 行銷學基礎 K07 消費者理論基礎 K08 統計學基礎	S01 企畫書撰寫能力 S02 報告撰寫能力 S03 社群媒體平台操作技能 S04 美工軟體操作技能 S05 聊天技能 S06 中、英打字技能 S07 Excel 操作技能 S08 統計分析能力
	T1.2進行數據分析	O1.2.1活動成效分析	P1.2.1 定期蒐集社群媒體相關數據如曝光次數、互動次數、轉換率等，以進	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識	S01 企畫書撰寫能力 S03 社群媒體平台操作技能

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)
			行成效分析。		K03 社群媒體特點 K04 大眾傳播學基礎 K05 廣告學基礎 K06 行銷學基礎 K07 消費者理論基礎 K08 統計學基礎	S04 美工軟體操作技能 S05 聊天技能 S06 中、英打字技能 S07 Excel 操作技能 S08 統計分析能力
T2跨境店鋪前後台營運管理	T2.1維護商品基本資料	O2.1.1商品資料	P2.1.1 依組織策略程序與市場狀況需求，運用跨境電商平台之功能，進行商品的上架、下架與相關資料更新。 P2.1.2 完成多國語言版本的資料編修。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K06 行銷學基礎 K07 消費者理論基礎 K08 統計學基礎 K09 相關法規	S04 美工軟體操作技能 S06 中、英打字技能 S07 Excel 操作技能 S09 文件閱讀能力 S10 數據蒐集與分析能力 S11 跨境電商平台操作技能
	T2.2維護商品庫存數	O2.2.1庫存盤點清單	P2.2.1 定期與行銷企劃、倉管及廠商協調，以維護商品庫存數的正確性。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識	S06 中、英打字技能 S07 Excel 操作技能 S09 文件閱讀能力 S10 數據蒐集與分析能力 S11 跨境電商平台操作技能
	T2.3分析平台營運績效	O2.3.1營運績效報告	P2.3.1 依據跨境電商平台提供的資料，分析流量、客單價、轉換率、再購率等數據。 P2.3.2 與行銷企劃討論，作為後續行銷活動或廣告投放模式調整之參考。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K06 行銷學基礎 K07 消費者理論基礎 K08 統計學基礎 K09 相關法規	S02 報告撰寫能力 S06 中、英打字技能 S07 Excel 操作技能 S09 文件閱讀能力 S10 數據蒐集與分析能力 S11 跨境電商平台操作技能

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完成訂單及出貨	T3.1 訂單成立	O3.1.1 訂單明細	P3.1.1 依組織策略程序要求，定時登入跨境電商平台，確認訂單與成立條件。 P3.1.2 依客戶需求回覆訂單相關問題。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K09 相關法規 K10 運費計算知識 K11 國際貿易基礎 K12 海空貨運流程知識 K13 第三方運送流程知識	S05 Excel 操作技能 S11 跨境電商平台操作技能 S12 廠商平台操作技能 S13 物流系統(本國、跨境)操作技能
	T3.2 完成出貨作業	O3.2.1 出貨明細 O3.2.2 庫存管理資料	P3.2.1 依組織策略程序，配合不同的物流模式，將訂單轉至出貨單位，啟動出貨作業流程。 P3.2.2 依組織策略程序，運用跨境電商平台、廠商平台或物流運送平台，追蹤貨物寄送進度。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K09 相關法規 K10 運費計算知識 K11 國際貿易基礎 K12 海空貨運流程知識 K13 第三方運送流程知識	S05 Excel 操作技能 S11 跨境電商平台操作技能 S12 廠商平台操作技能 S13 物流系統(本國、跨境)操作技能
	T3.3 訂單結案作業		P3.3.1 運用跨境電商平台或物流運送平台，確認消費者完成收貨、驗收及評價。 P3.3.2 依組織策略程序完成訂單結案作業。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K09 相關法規	S05 Excel 操作技能 S11 跨境電商平台操作技能 S12 廠商平台操作技能 S13 物流系統(本國、跨境)操作技能
T4 提供售前及售後服務	T4.1 回覆消費者問題	O4.1.1 客戶問題紀錄	P4.1.1 依組織策略程序，於要求時限內運用跨境電商平台或相關社群平台，回覆消費者問題。 P4.1.2 定期蒐集市場資訊及與消費者間的	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K03 社群媒體特點 K09 相關法規	S05 Excel 操作技能 S09 中、英打字技能 S14 客服平台操作技能 S15 客戶服務能力

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)
			問答資訊，作為未來更新 FAQ 的參考。		K14 情緒管理知識 K15 當地宗教、文化與消費行為	S16 文書軟體操作技能
	T4.2提供售後服務	O4.2.1售後服務紀錄	P4.2.1 於商品銷售後，依組織策略程序，運用適當的方式與管道，提供消費者所需之服務。	4	K01 組織策略與程序 K02 產品知識 K03 社群媒體特點 K09 相關法規	S09 中、英打字技能 S14 客服平台操作技能 S15 客戶服務能力 S16 文書軟體操作技能

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。
- A03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。
- A04追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A05好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
- A06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。
- A07應對不確定性：當狀況不明或問題不構具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

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：
 - 大專以上畢業，或具1年以上經營社群或電商平台之相關經歷。
 - 具備目標市場官方語言溝通能力尤佳。