

職能單元代碼	BGM4R0450v2
職能單元名稱	促進商業關係
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、建立商業關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在適當文化背景下，以可推廣組織、顧客及供應商之商譽及互信態度建立關係。</li> <li>2. 透過有效溝通技能與技巧，建立商業關係中的信任與尊重。</li> <li>3. 辨識並利用與顧客及供應商維持定期聯繫的機會【註1】。</li> </ol> <p>二、進行協商</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在相關文化背景下以專業態度進行協商。</li> <li>2. 在現行組織行銷焦點背景下進行協商。</li> <li>3. 透過已建立的協商技巧【註2】，在建立長期關係的前提下將所有協商的利益最佳化。</li> <li>4. 適當將同事的回饋與投入納入協商。</li> <li>5. 協商結果應與同事及利害關係人在適當時機進行溝通。</li> </ol> <p>三、締結正式商業協議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以書面確認協議，適當依據組織要求使用正式契約。</li> <li>2. 檢查並依據組織程序取得正式協議各方面的適當認同。</li> <li>3. 在闡述合約時應辨識需求並尋求專家建議。</li> </ol> <p>四、培養並維持商業關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極尋找、檢視維持健全商業關係所需之資訊並採取行動。</li> <li>2. 在個別責任範疇內尊重協議，遵守協議條件並達到關鍵績效指標。</li> <li>3. 諮詢顧客或供應商以調整協議，並與同事分享資訊。</li> <li>4. 透過定期聯繫培養人際關係。</li> </ol>
工作產出	正式商業協議
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、產業結構與相互關係、產業網絡、資訊來源、供應來源及行銷網絡的知識

	<p>二、協商原則與協商流程</p> <p>三、影響相關產業領域協商與契約的法規</p> <p>四、簽訂契約的相關知識</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、建立並培育持續性關係的溝通協調能力</p> <p>二、閱讀協議、條件與契約的讀寫能力</p> <p>三、涉及協議與契約成本的計算能力</p> <p>四、規劃並協調自身工作的自我管理能力的</p> <p>五、使用網際網路作為研究工具的科技能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能展示受評者具備成功建立並維持商業關係、進行正式協商、為特定商業營運訂出並維持協議與契約能力的專案或工作活動。</li> <li>2. 能具產業關鍵績效指標的詳細知識，產業結構與相互關係、產業網絡、資訊來源、供應來源及行銷網絡的知識。</li> <li>3. 能對契約在特定商業運作內所扮演角色的知識與瞭解。</li> <li>4. 能進行專案或工作活動，以評估本職能單元的規劃與建立關係面向。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設備完善的辦公室環境。</li> <li>2. 商業關係營運的全面與充足資訊。</li> <li>3. 準備事證、統計數據、關鍵績效指標、產品使用率、要求信件及協議與契約的書面證明等支持協商流程的材料。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者參與口頭協商。</li> <li>2. 評量受評者進行的協商與商業關係或協議。</li> <li>3. 評量受評者準備的報告，其中詳列協商活動規劃及進行方式，以及此次協商可應用於未來活動的經驗。</li> <li>4. 檢視由受評者準備的協商文件，包括準備事證、統計數據、關鍵績效指標、產品使用率、要求信與協議的書面證明。</li> <li>5. 評估將不同技巧應用於不同協商情境的個案研究。</li> </ol>

	6. 書面及口頭提問或訪談以測試知識，例如產業結構與相互關係、協商原則與技巧與法律議題。
說明與補充事項	<p>【註1】 與顧客及供應商維持定期聯繫的機會：如非正式社交場合、產業活動、協會會員、合作推廣與定期電話聯繫計畫等。</p> <p>【註2】 協商技巧：如辨識關鍵績效指標、目標與限制、釐清各方需求、辨識協議點與差異點、事證、統計數據、關鍵績效指標及產品使用率等準備研究、積極聆聽與提問、非語言溝通技巧、適當語言、議價、發展選擇方案、確認協議與適合該文化的行為等。</p>

更新紀錄	
2023 年修訂職能內容。	