

職能單元代碼	BGM4R0188v2
職能單元名稱	促進業務關係
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、建立業務關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在合宜的文化脈絡下建立關係、信任與尊重。</li> <li>2. 與顧客和供應商保持聯繫。</li> </ol> <p>二、進行協商</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以最新的組織目標進行協商。</li> <li>2. 使所有當事方的利益最大化。</li> <li>3. 適時將內部回饋意見與貢獻納入協商。</li> <li>4. 及時傳達協商結果。</li> </ol> <p>三、製作正式商業合約</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 取得並使用正式合約確立協議內容。</li> <li>2. 依專業建議進行評估與執行。</li> </ol> <p>四、促進並維護業務關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依上述需求積極維護良好事業關係。</li> <li>2. 依個人責任範圍履行並遵守合約。</li> <li>3. 將績效指標納入考量。</li> <li>4. 與顧客或供應商協調合約內容並告知相關人等。</li> <li>5. 定期聯絡並維護關係。</li> </ol>
工作產出	<p>一、合約書</p> <p>二、客戶名單相關文件</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、相關產業的商業脈絡</p> <p>二、組織目標與價值</p> <p>三、談判原則與流程</p> <p>四、合約簽訂程序及相關法規</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、評估影響業務關係與商業協商的分析能力</p> <p>三、參與制訂正式商業合約的讀寫能力</p> <p>四、評估商業數據與成本結構的計算能力</p> <p>五、有助業務關係之活動規劃與組織能力</p> <p>六、參與協商過程的問題解決能力</p>

評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能展現人際能力，建立並維持業務關係。</li> <li>2. 能在特定商業脈絡下，進行正式談判。</li> <li>3. 能製作並管理合約與契約。</li> <li>4. 能展示對產業結構與知識之了解。</li> <li>5. 能展現合約的作用和功能。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關參與人員，如客戶、供應商與同仁。</li> <li>2. 實際或模擬之組織資訊、銷售狀況與任務背景。</li> <li>3. 可支援談判流程的內容，如籌備事實、統計數據、關鍵績效指標和市場資訊。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在模擬情境中觀察受評者如何建立與維護業務關係。</li> <li>2. 受評者在模擬情境中實際執行協商或談判活動，包括：規劃與準備、成果與報告、達成的協議與合約履行。</li> <li>3. 進行個案討論，評估受評者在各談判情境下運用的技巧。</li> <li>4. 以書面或口頭方式評估受評者對產業結構、人際關係、談判原則與技巧與法律規範等知識。</li> <li>5. 針對受評者提交之合約與工作文件考核其績效。</li> </ol>
說明與補充事項	無

#### 更新紀錄

2023 年修訂職能內容。