

職能單元代碼	BGM3R0888v3
職能單元名稱	分析促進客戶服務工作服務知識
領域類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、分析內外環境及衡量產品與服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認商業模式的產品及服務、目標客群等，並評估有效性的方案。</li> <li>2. 運用相關資訊來源，確定指定區域的產品通路和關鍵資源。</li> <li>3. 比較相關產品或競品差異化分析。</li> <li>4. 建立產品和服務之差異及價值，區隔不同的客戶所需產品。</li> </ol> <p>二、促進客戶服務價值</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確定產品和服務之潛在客戶定位、產品價值及市場定位。</li> <li>2. 依利益關係人角度，檢視現有產品和服務的特色。</li> <li>3. 依組織政策及法律規範，呈現產品和服務的特色。</li> <li>4. 提供優質服務方案，確保有效解決客戶問題，建立客戶忠誠度。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品及客服市場分析定位報告</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、產品和服務知識</p> <p>二、產業規範與法規要求</p> <p>三、組織客服政策與程序</p> <p>四、潛在用戶或買方市場</p> <p>五、影響業務營運相關法規</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 分析銷售資訊與數據能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 簡報能力</li> <li>• 問題分析能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 影響業務營運相關法規：如反歧視法規、道德原則、個資法、合約、職業安全衛生相關規範、產業相關法規及消費者法等。</li> <li>• 利益關係人：包含客戶、股東、董監事、上下游合作廠商等。</li> </ul>