

職能單元代碼	BGM4R0849v3
職能單元名稱	協調與客戶的互動
領域類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、實施客戶服務標準</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織政策及服務標準，找出不足的服務，以採取改善行動。</li> <li>2. 向團隊成員傳達與客戶服務相關的組織政策及法令規範。</li> <li>3. 依組織政策，定期提供有關服務品質的資訊給團隊成員及管理階層。</li> </ol> <p>二、與管理階層溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織政策，瞭解可能影響部門運作的客戶服務議題。</li> <li>2. 向管理階層或其他主管提供相關訊息，以便進行客戶服務規劃。</li> </ol> <p>三、領導客服團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解組織政策和程序，激勵與帶領培訓團隊成員，提升服務品質。</li> <li>2. 明確規劃並與團隊成員協調任務分配，以確保人力資源有效利用。</li> <li>3. 領導團隊成員組織服務政策，以及客服團隊的角色和責任。</li> <li>4. 依組織政策，對於達到與未達到服務標準、績效目標的部分，回饋給團隊成員，並協助改進。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作績效紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 直線人員的溝通與管理</li> <li>• 商品和服務範圍</li> <li>• 組織政策和客服作業流程</li> <li>• 影響業務營運相關法規</li> </ul> <p>一、績效管理作業</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 問題解決能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織政策和客服作業流程：如客戶服務、客戶投訴產品或個別員工、工作人員的監督、監控團隊績效、紀律、申訴處理、分配職責和責任、會議及組織評鑑等。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>影響業務營運相關法規：如道德原則、實務守則、個資法、金融法規、合約、勞動相關法規、貿易慣例法及消費者保護法等。</li> </ul>
--	---